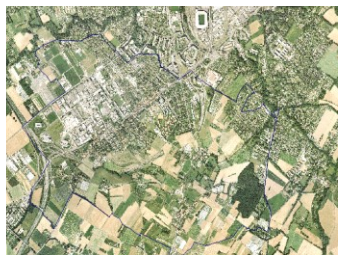




15 janvier 2008



Politique de communication du Conseil administratif

Objectif de la politique de communication

La politique du Conseil administratif a pour but d'assurer la gestion efficace et la bonne coordination de la communication à l'échelle de la commune de Plan-les-Ouates et de faire en sorte que celle-ci réponde aux divers besoins d'information des autorités, notamment le Conseil administratif et le Conseil municipal, et du public (habitantes et habitants, entreprises, associations et sociétés locales, usagères et usagers des services communaux, visiteuses, visiteurs, travailleuses et travailleurs de la commune notamment, ci après le public).

Politique

ENONCÉ DE LA POLITIQUE

Le conseil administratif a pour politique :

- **De fournir au public des renseignements sur les politiques et prestations de la commune qui sont opportuns, exacts, clairs, objectifs et complets.** Le conseil administratif entend expliquer ses politiques et ses décisions. Il informe le public des priorités qu'il établit pour la commune.
- **De veiller à ce que l'administration de Plan-les-Ouates soit visible et accessible, et à ce qu'elle rende compte au public qu'elle sert.** Si elle veut être accessible, l'administration doit être visible et reconnaissable partout où elle est présente. Le public peut alors la voir à l'œuvre, avoir accès à ses prestations, et faire part de sa satisfaction. En communiquant avec le public par de nombreux moyens – accueil, téléphone, poste, imprimés, médias électroniques et Internet – l'administration doit s'identifier d'une manière distincte et cohérente, que le public peut reconnaître en toutes circonstances.
- **D'employer diverses façons et divers moyens de communiquer, et de fournir l'information sur de nombreux supports de manière à répondre à divers besoins dans le respect des principes de développement durable.** L'information communale doit être accessible à tous les secteurs de la société. Il faut prendre en compte les besoins du public, y répondre et développer l'administration en ligne.
- **De consulter le public, de l'écouter et de tenir compte de ses intérêts et préoccupations au moment d'établir des priorités, d'élaborer des politiques, et de planifier prestations.** L'intention du conseil administratif de se rapprocher du public et de communiquer avec lui va de pair avec la possibilité pour les citoyens de s'adresser à leur élu et d'être entendus par ces derniers.
- **D'assurer un service empressé, courtois et réceptif qui tient compte des besoins du public et répond à ses préoccupations.** La gestion de l'information doit être axée sur le public, de manière à produire des résultats. Le public doit avoir accès facilement et en temps opportun à l'information et aux services communaux.
- **De veiller à ce que l'administration communale de Plan-les-Ouates travaille dans un esprit de collaboration interne afin de communiquer avec le public avec cohérence et efficacité.** Parce qu'il s'agit d'une activité fondamentale et d'une responsabilité partagée touchant tous les aspects de l'administration, la fonction de communication concerne tous les employés de la commune, qui travaillent en collaboration avec le chargé de communication. La coordination à l'intérieur de l'administration est essentielle à une communication cohérente et uniforme. Fournir une information au mieux des intérêts du public et de leurs élus, de manière à répondre avec efficacité et efficience aux besoins en communication interne et externe, exige le concours de tous les services et une concertation à l'interne par la transmission d'un message cohérent et sans contradiction.

APPLICATION

La présente politique s'applique à toute l'administration communale et ses partenaires.

Mise en oeuvre

INFORMATION ET SERVICES AU PUBLIC DE LA COMMUNE

Le secrétariat général de la commune doit veiller à ce que le public ait libre accès aux renseignements sur les politiques, prestations, et services de la commune de Plan-les-Ouates. L'information destinée au public doit être diffusée largement ou y être facilement accessible sur les supports les plus adéquats.

- Pour fournir un service de qualité qui répond aux besoins de renseignements de toutes et tous, l'administration doit faire en sorte :
- que les lois et règlements (Ex : LIPAD, ...) et les politiques communales qui en découlent, soient respectés en tout temps;
- que le public soit servi par un personnel bien informé et compétent;
- que le service soit empressé, courtois, équitable et efficace, tout en tenant compte comme il se doit de la protection des données personnelles, de la sécurité, des convenances, du bien-être et des besoins du public;
- que toute une gamme de méthodes nouvelles et conventionnelles de communication servent à satisfaire les besoins d'un public diversifié;
- que l'information soit fournie sur divers supports afin de répondre aux besoins du public sans faveur ni discrimination;
- que l'information, quel que soit le support utilisé, soit bien identifiée comme provenant de la commune de Plan-les-Ouates;
- que des occasions soient offertes au public de communiquer des commentaires sur les politiques et projets de grande envergure, et que cette rétroaction soit prise en compte dans les examens ou les évaluations en vue d'apporter les modifications pertinentes .

INFORMATION SANS FRAIS

L'administration de Plan-les-Ouates doit fournir gratuitement l'information dont elle a la responsabilité et, selon le cas :

- dont des particuliers ont besoin pour se prévaloir d'un service ou d'une prestation auquel ils ont droit;
- qui sert à expliquer les droits et les obligations des particuliers;
- qui constitue des données personnelles demandés par l'intéressé;
- qui sert à informer le public des dangers et des risques en matière de santé, de sécurité et d'environnement;
- qui est nécessaire pour que le public comprenne une nouvelle priorité ou politique importante.

LANGAGE CLAIR

Le devoir de l'administration d'informer le public suppose celui de communiquer efficacement. Les renseignements sur les politiques, prestations et services doivent être clairs, pertinents, objectifs, faciles à comprendre et utiles.

IMAGE DE MARQUE

Une image de marque claire et cohérente aide le public à reconnaître les politiques, prestations et services de la commune, à y avoir accès et à faire part de son niveau de satisfaction.

Pour maintenir une image de marque reconnaissable et unifiée pour l'ensemble de la commune, l'administration doit veiller à ce que leurs immeubles, installations, prestations, services et activités soient clairement identifiées. Lorsqu'elle identifie ses contributions ou ses activités, l'administration doit mettre en évidence le logo officiel et respecter la charte graphique. Approuvée par l'exécutif communal, cette charte constitue une mise en image de la politique de communication.

CONSULTATION ET PARTICIPATION DU PUBLIC

Les besoins de communication doivent être pris en compte dans la planification, la gestion et l'évaluation des activités de consultation et de participation du public. La communication ouverte et réceptive est essentielle au succès des consultations publiques, tout comme la précision des renseignements donnés aux participants en langage clair.

Le responsable de service désigne la personne chargée de répondre au public.

COMMUNICATION EN CAS DE CRISE ET D'URGENCE

Bien que les termes « crise » et « urgence » ne soient pas synonymes, une communication efficace fait partie intégrante de la gestion des crises et des urgences. Le chargé de communication doit mettre en place un plan de communication de crise pour la commune de Plan-les-Ouates en associant aussi bien les services de la commune concernés, les sapeurs-pompiers et la protection civile de Plan-les-Ouates que les entités extérieures à l'administration comme les services d'urgence, les transports publics, et les autorités cantonales (Osiris) et fédérales de crise.

Une « **crise** » est une situation qui porte atteinte aux convenances, aux traditions ou aux valeurs, à la sécurité ou à la protection du public ou encore à l'intégrité des autorités. Une crise ne présente pas nécessairement une menace grave pour la vie humaine ou les biens. La gestion efficace de la communication est essentielle pour aider à maintenir ou restaurer la confiance du public à l'égard du gouvernement en temps de crise.

Une « **urgence** » est une situation anormale qui exige de prendre rapidement des mesures au-delà des procédures normales pour limiter les dommages aux personnes, aux biens ou à l'environnement. Parfois, une situation d'urgence peut être ou devenir une situation de crise, par exemple s'il est perçu que les autorités ne maîtrisent pas la situation. La gestion efficace des communications est essentielle, avant, durant et après une situation d'urgence, pour aider à prévenir les blessures ou les pertes de vie, limiter les dommages aux biens matériels et immobiliers, maintenir les services publics ou aider aux processus de remise en état, et pour aider à maintenir ou à restaurer la confiance du public à l'endroit des autorités.

COMMUNICATION INTERNE

La communication interne doit être ouverte et empreinte d'esprit de collaboration, de manière à permettre d'atteindre les objectifs fixés par le Conseil administratif, de réaliser les missions de l'administration et de fournir au public des services d'information de qualité.

La communication interne doit être un dialogue. Il est tout aussi important d'écouter le personnel communal faire état de ses idées, de ses préoccupations et de ses suggestions pour obtenir les

résultats voulus et améliorer le service, et de prendre des mesures pour y donner suite, que de le tenir au courant des objectifs et des priorités de l'institution ou des faits nouveaux, changements ou nouvelles initiatives ayant une incidence sur leur travail. Tenir compte des opinions et des préoccupations des représentants du personnel peut aussi déboucher sur une gestion opérationnelle plus efficace.

La communication interne doit également permettre aux collaboratrices et collaborateurs de la commune d'échanger de manière transversale entre les différents services, renforçant ainsi le réseau des compétences des uns et des autres et développant le sens du collectif.

INNOVATION TECHNOLOGIQUE ET NOUVEAUX MEDIAS

L'administration doit conserver sa capacité d'innover et se tenir au fait de l'évolution des pratiques et de la technologie en matière de communication. Au fur et à mesure qu'elle adopte de nouveaux moyens de communication, l'administration doit continuer de joindre en temps opportun le public dont l'accès à la technologie peut être limité ou qui préfèrent recevoir des renseignements du gouvernement par des moyens plus conventionnels.

INTERNET ET COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Le Web et les autres moyens de communication électronique sont des outils importants pour permettre et maintenir une communication efficace au sein des institutions et avec leurs usagers.

Important outil pour fournir de l'information et des services au public, Internet facilite la communication interactive et bidirectionnelle ainsi que la rétroaction. Il offre des possibilités de joindre le public sans tenir compte de son lieu de résidence et de lui fournir des services personnalisés.

L'administration doit maintenir une présence active sur Internet pour permettre l'accès par voie électronique, 24 heures sur 24, à l'information et aux prestations de la commune. Le courrier électronique et le site Web doivent servir à assurer la communication directe entre les internautes et l'administration.

RELATIONS AVEC LES MEDIAS

Les journalistes et autres représentants des médias jouent un rôle important dans le processus démocratique – ils communiquent au public les nouvelles et des renseignements sur la commune, ses activités et ses autorités, et font des reportages sur les opinions du public sur les autorités communales.

Seuls les membres du Conseil administratif parlent à la presse et répondent aux questions des médias, sauf en cas de délégation spéciale.

L'administration de Plan-les-Ouates, par le biais de son secrétariat général et sur délégation du Conseil administratif, doit :

- entretenir des relations proactives avec les médias pour aider à faire connaître et à faire comprendre les politiques, programmes, services et initiatives des autorités communales au public,
- agir et réagir efficacement dans un milieu médiatique actif 24 heures sur 24;
- pouvoir, très rapidement, joindre les médias et leur faire part de questions importantes pour les décideurs et le public. À cette fin, il a recours à une panoplie d'outils de communication, y compris des conférences de presse, des séances d'information générale ou technique, des communiqués et des présentations audiovisuelles ;
- faciliter les demandes de renseignements ou d'interviews des médias, et gérer des plans et stratégies de communication avec les médias;
- assurer la qualité et la cohérence de l'information fournis aux médias. Il faut répondre sans retard aux demandes de renseignements des médias, qu'elles soient faites par téléphone, par courriel,

par lettre ou en personne, afin qu'ils puissent respecter leur heure de bouclage, étant précisé que tout message politique relève des seuls membres du Conseil administratif qui sont habilités à répondre aux demandes spécifiques des médias, sauf délégation particulière.

ÉVÉNEMENTS PUBLICS ET ANNONCES

Le chargé de communication de la commune de Plan-les-Ouates doit recenser les occasions de renseigner le public sur des initiatives ou contributions importantes du Conseil administratif. Des événements publics et des annonces, y compris des conférences de presse, doivent être organisés sporadiquement à des fins de communication par le secrétariat général.

Les services de l'administration ne doivent pas prendre part ni accorder leur soutien à des événements partisans organisés pour servir une cause politique ou n'entrant pas dans les politiques publiques approuvées par l'exécutif.

EDITION

Les institutions doivent faciliter l'accès du public à leurs publications, soit tout le matériel d'information, quel que soit le support utilisé, destinés à être diffusés au public ou à certaines personnes seulement à l'extérieur de l'administration.

CONTACTS AVEC LES AUTORITÉS

Sauf délégation spéciale, le Conseil administratif répond aux membres du Conseil municipal aux autres autorités, fédérales, cantonales et communales ainsi qu'aux autorités étrangères.

Les responsables de service peuvent également répondre aux sollicitations des conseillers municipaux dans le cadre de leurs activités. Toutefois, ils peuvent, selon la teneur des questions, inviter les membres du Conseil municipal à s'adresser directement au Conseiller administratif délégué, voire au Conseil administratif in corpore.

CONTACTS AVEC LES ADMINISTRATIONS

Les responsables de services et le secrétariat général répondent directement, et dans les limites de leurs compétences, aux représentants des administrations communales, cantonales et fédérales sauf si des sollicitations écrites sont adressées au conseil administratif ou à l'un de ses membres. Dans ce cas, les responsables de service proposent un projet de réponse au destinataire de cette sollicitation.



Politique de communication approuvée par le Conseil administratif
le 15 janvier 2008