

Politique de communication





Une démarche structurée

Une démarche conjointe entre les instances **politiques** et **administratives** pour une vision partagée et une appropriation commune de la politique. .



- 1** **Accompagnement par la firme Edgenda**, qui a soutenu les travaux de recherche, de réflexion stratégique et de rédaction.
- 2** **Étalonnage stratégique** : analyse comparative de plus de 20 politiques de communication implantées à travers la province afin d'identifier les tendances et les orientations communes.
- 3** **Recensement des meilleures pratiques** issues du milieu municipal, permettant d'enrichir notre réflexion avec des exemples concrets et éprouvés.
- 4** **Validation des structures organisationnelles** en place dans les autres arrondissements, pour assurer la cohérence et l'adaptabilité de notre propre modèle.
- 5** **Ateliers de travail** communication, services, soutien aux élus, firme Edgenda et politique.



Pourquoi une politique de communication

“

La politique de communication vise à **structurer** et **harmoniser** les pratiques de communication, à **garantir la cohérence** et la transparence des messages, et à favoriser une **circulation efficace** de l'information entre les différents acteurs et publics de Verdun. En tenant compte de la diversité des moyens de communication et des réalités propres à notre arrondissement, elle favorise une approche concertée, inclusive et durable.

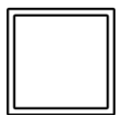
”

La politique de communication de l'arrondissement de Verdun est bien plus qu'un simple cadre administratif : elle constitue un **outil structurant, stratégique et accessible**, conçu pour guider toutes les personnes qui interagissent quotidiennement avec la population.





Objectifs principaux



Encadrer les communications internes et externes



Clarifier les rôles et responsabilités



Assurer **cohérence**, transparence et accessibilité



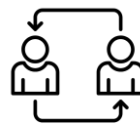
Optimiser l'**efficacité** de la diffusion de l'information



Renforcer l'**adaptabilité** des communications



Valoriser l'**image** de l'arrondissement



Stimuler l'**engagement** citoyen



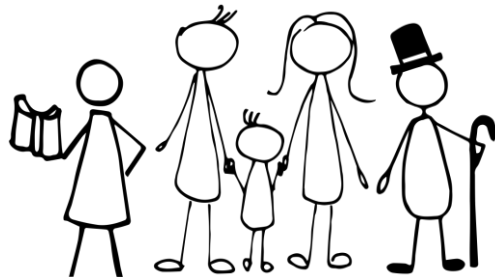
Respecter les obligations **légal**es et **sociéta**les



Favoriser l'**innovation** en communication

Politique de communication

Les grands axes de la politique



- 1 Pourquoi une politique de communication
- 2 Qui communique quoi
- 3 Comment l'arrondissement communique
- 4 Quand l'arrondissement communique
- 5 La participation publique à Verdun
- 6 Comment communiquer avec l'arrondissement
- 7 Exigences légales et sociétales
- 8 Gouvernance



Stratégies numériques





Stratégie numérique sur Montreal.ca

- 1 S'informer à Verdun
- 2 Quand et comment Verdun communique
- 3 Politique de communication

↘ Maillée sur la page
« S'informer à Verdun »

À partir de la politique de communication, **deux pages web stratégiques** sont créées. Elles serviront de vitrines pour nos orientations et feront l'objet d'actions de promotion ciblées.



S'informer à Verdun

De la politique de communication au web



Section 3

Comment l'arrondissement communique?

3

Nos choix en matière de communication : priorité au numérique, usage ciblé de l'impression

L'arrondissement de Verdun privilégie les communications numériques pour leur rapidité, leur accessibilité et leur faible impact environnemental. Infolettres, réseaux sociaux, site web et contenus visuels sont les principaux canaux utilisés pour informer et mobiliser la population.

Communication numérique : rapide, accessible et durable

Les outils numériques sont au cœur de la stratégie de communication de l'arrondissement. Ils permettent une diffusion en temps réel, une interaction directe avec la population et une réduction de l'empreinte écologique.

Un usage limité et réfléchi de l'impression

Bien que l'arrondissement mise sur le numérique, certains contextes justifient encore l'utilisation de supports imprimés.

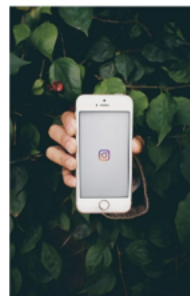
Contexte de communication spécifique

Les avis aux personnes résidentes, le publi-postage ou l'affichage dans les lieux publics nécessitent un format physique pour assurer une visibilité immédiate et locale.

Outils numériques utilisés :

- Site internet (Montreal.ca) : plateforme centrale pour les nouvelles, services et projets.
- Médias sociaux : Facebook et Instagram pour des mises à jour rapides et interactives.
- Infolettre : envoi régulier d'informations sur les actualités et projets.

Pour consulter la liste complètes des canaux utilisés : verdun.info/sinformer



D'autres outils de communications

Communiqué de presse

Le communiqué de presse est un outil formel de communication externe destiné aux médias. Il permet de diffuser une information officielle de manière structurée, souvent en lien avec une annonce, un projet, une décision ou un événement d'intérêt public.

Avis alertes

Les avis alertes sont des communications urgentes et ciblées, diffusées en cas de situation critique ou exceptionnelle. Ils visent à informer rapidement la population pour assurer sa sécurité ou l'adapter à un changement immédiat.

- Notifications par SMS, courriel ou téléphone en cas d'urgence (ex. : inondations, pannes majeures).

Carte des travaux et entraves

Informe sur les travaux en cours, les entraves, les fermetures des rues et toute autre information susceptible de modifier les habitudes de la population.

Info collecte

Informe sur le jour de ramassage des matières et l'heure à laquelle le dépôt des matières en bordure de rue.

Activation terrain

L'activation terrain désigne une présence physique de l'arrondissement dans l'espace public, souvent dans un objectif de sensibilisation, d'information ou de mobilisation.

Inauguration

L'inauguration est un événement officiel marquant l'ouverture ou la mise en service d'un nouvel équipement, service ou infrastructure. Elle permet de souligner publiquement une réalisation de l'arrondissement.

Lancement

Le lancement est une prise de parole publique ou une action de communication visant à annoncer le début d'un projet, d'un programme ou d'une initiative. Il peut être événementiel ou numérique.

Soirée d'information

Une soirée d'information citoyenne est un événement public organisé par l'arrondissement pour présenter un projet, une initiative ou une décision de l'arrondissement à la population. Elle vise à informer, expliquer et échanger avec les personnes résidentes sur des enjeux d'intérêt collectif. Elle peut être événementielle ou numérique.

Sondage

Est un outil de collecte d'informations qui consiste à interroger un échantillon représentatif de la population locale. Il permet de recueillir les opinions, les besoins, les attentes ou le niveau de satisfaction sur des sujets relatifs à la vie municipale. Les résultats servent à orienter les décisions et les actions de l'arrondissement de Verdun pour mieux répondre aux besoins de la communauté.

Services téléphoniques et en personne

311 : ligne d'information municipale pour poser des questions ou signaler des problèmes.
Bureau Accès Montréal (BAM) : points de service pour obtenir de l'aide en personne.



S'informer à Verdun

★ Notre page chouchou

Une page au service de l'engagement citoyen

Pour ne rien manquer de ce qui se passe dans l'arrondissement, **plusieurs outils** sont mis à la disposition des personnes citoyennes. La page « S'informer à Verdun » **centralise ces ressources** et rappelle que chacun a un rôle à jouer.



C'est sur cette page qu'une campagne de promotion sera orchestrée

S'informer à Verdun

Mis à jour le 10 septembre 2025 · Temps de lecture : 1 min

Pour ne rien manquer de ce qui se passe dans votre arrondissement, **plusieurs outils sont à votre disposition**. En tant que citoyen(ne), vous avez un rôle à jouer : **utilisez-les pour rester informé(e) et engagé(e)**.

Abonnez-vous aux canaux suivants

Facebook

- [Arrondissement](#)
- [Quai 5160 - Maison de la culture de Verdun](#)
- [Bibliothèques de Verdun](#)
- [Maison Nivard-De Saint-Dizier, musée et site archéologique](#)
- [Maison de l'environnement de Verdun](#)
- [La Station](#)

Instagram

- [Arrondissement](#)
- [Quai 5160 - Maison de la culture de Verdun](#)
- [Bibliothèques de Verdun](#)
- [Maison de l'environnement de Verdun](#)
- [La Station](#)

Youtube

- [Arrondissement](#)

Infolettre

- [Arrondissement](#)
- [Culturelle](#)

Avis et alertes

S'abonner aux avis et alertes pour des notifications par courriel, SMS ou téléphone, notamment en cas de situation d'urgence ou de travaux. (création de compte obligatoire)

Consultez montreal.ca en tout temps

- [Site web](#) : votre plateforme centrale pour les nouvelles, les événements, les services et les projets.

Contactez-nous au 311 ou présentez-vous au RAM

Quand et comment Verdun communique

De la politique de communication au web



Des moyens adaptés pour chaque situation

L'arrondissement de Verdun s'engage à maintenir une communication claire, cohérente et accessible avec l'ensemble de sa population. Chaque prise de parole publique, chaque message diffusé, répond à un objectif précis : informer, mobiliser et renforcer le lien de confiance entre l'administration et la communauté. Qu'il s'agisse d'un projet d'aménagement, d'un changement de service, d'une situation d'urgence ou d'une initiative de l'arrondissement, la division des communications choisit les moments opportuns et les médiums les plus adaptés pour rejoindre efficacement les personnes concernées. Cette approche structurée permet de garantir la pertinence des messages et d'assurer leur accessibilité à toutes et tous.

Des exemples concrets pour illustrer la communication à Verdun

Voici cinq exemples concrets qui illustrent l'approche de communication à Verdun. Lorsqu'un événement touche la population — qu'il soit prévu ou imprévu — l'arrondissement met tout en œuvre pour informer rapidement et clairement et par les médiums les plus pertinents et accessibles.

L'ensemble des stratégies de communication est disponible verdun.info/QuandCommentCommunique.

Travaux planifiés sur les rues

Comment l'information est communiquée ?

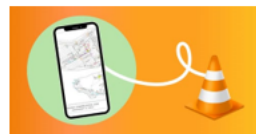
- Avis alertes
- Avis aux personnes résidentes à proximité
- Affichage sur le site du chantier
- Facebook de l'arrondissement de Verdun

Où trouver l'information complète en tout temps ?

- montreal.ca/articles/travaux-verdun
- montreal.ca/entraves-travaux

Quels autres moyens pourraient être utilisés pour informer la population Verdunoise ?

- Au conseil d'arrondissement
- Par téléphone au 311
- En personne au Bureau d'accès Montréal (BAM).



Aménagement ou réfection de parcs



Comment l'information est communiquée ?

- Affichage sur le site du parc
- Avis aux personnes résidentes à proximité du parc
- Avis alertes
- Facebook de l'arrondissement de Verdun

Où trouver l'information complète en tout temps ?

- montreal.ca/articles/travaux-verdun
- montreal.ca/entraves-travaux

Quels autres moyens sont utilisés pour informer la population Verdunoise ?

- Au conseil d'arrondissement
- Par téléphone au 311
- En personne au Bureau d'accès Montréal (BAM).

Horaire des collectes de déchets ménagers

Comment l'information est communiquée ?

- Facebook de l'arrondissement de Verdun pour des rappels ponctuels.

Où trouver l'information complète en tout temps ?

- montreal.ca/info-collectes

Quels autres moyens sont utilisés pour informer la population Verdunoise ?

- Par téléphone au 311
- En personne au Bureau d'accès Montréal



Lancement de la programmation au Quai 5160

Comment l'information est communiquée ?

- Facebook du Quai 5160
- [Instagram.com/quai5160_mdc_verdun](https://www.instagram.com/quai5160_mdc_verdun)
- Facebook de l'arrondissement de Verdun
- [Instagram.com/arr_verdun](https://www.instagram.com/arr_verdun)
- Infolettre culturelle de Verdun
- Infolettre de Verdun

Où trouver l'information complète en tout temps ?

- montreal.ca/lieux/quai-5160
- montreal.ca/calendrier
- montreal.ca/articles/programmation-culturelle-verdun

Quels autres moyens sont utilisés pour informer la population Verdunoise ?

- Par téléphone au 311
- En personne au Bureau d'accès Montréal



Opération de déneigement

Comment l'information est communiquée ?

- Avis alertes

Où trouver l'information complète en tout temps ?

- Carte du déneigement
- État d'avancement du déneigement
- Application INFO-Neige Montréal

Quels autres moyens pourraient être utilisés pour informer la population Verdunoise ?

- Par téléphone au 311
- En personne au Bureau d'accès Montréal (BAM).



4

dissement
nique?

Quand et comment Verdun communique

Une UX pensée pour le mobile et la découvrabilité

La structure de la page est optimisée pour une **navigation mobile**, avec une présentation allégée des cas de figure. L'utilisation d'**accordéons** permet une meilleure **découvrabilité du contenu**, tout en facilitant la lecture.



Travaux publics et rues, parcs, ruelles et pistes cyclables

Informez-vous sur les travaux en cours, l'entretien des rues, les aménagements de parcs et ruelles, ainsi que le réseau cyclable à Verdun.

Tout ouvrir

Travaux planifiés (rues ou bâtiments municipaux) —

Comment l'information vous sera communiquée?

- [Facebook de l'arrondissement](#)
- [Avis alertes](#)
- Avis résidents (selon la nature des travaux)

Où trouver l'information complète?

- montreal.ca/articles/travaux-verdun
- montreal.ca/entraves-travaux

Quels autres moyens pourraient être utilisés pour vous informer?

- Affichage sur site
- Conseil d'arrondissement
- Par téléphone au 311
- En personne au [Bureau d'accès Montréal \(BAM\)](#)

Pour des travaux d'envergure, une soirée d'information et d'échanges est aussi possible.

Fermetures ou travaux urgents	+
Aménagement ou réfection de parc ou ruelle verte	+
Plantation ou abattage d'arbres sur le terrain	+
Plantation ou abattage sur le domaine public	+

Quand et comment Verdun communique

Mis à jour le 21 août 2025

Relié à [Arrondissements](#)

Selon la situation, les moyens de communication utilisés par l'Arrondissement peuvent varier. Découvrez à quoi vous attendre en cas d'urgence, de travaux, d'événements ou de changement de service.

L'objectif : vous transmettre l'information juste, au bon moment, par le bon canal.

Dans cette page :

- [Travaux publics et rues, parcs, ruelles et pistes cyclables](#)
- [Services municipaux – propreté, collectes, eau et voirie](#)
- [Sports et loisirs](#)
- [Culture](#)
- [Bibliothèques](#)
- [Urbanisme](#)
- [Projets communautaires, environnementaux et vie de quartier](#)
- [Autres](#)

Travaux publics et rues, parcs, ruelles et pistes cyclables

Informez-vous sur les travaux en cours, l'entretien des rues, les aménagements de parcs et ruelles, ainsi que le réseau cyclable à Verdun.

Tout ouvrir

Travaux planifiés (rues ou bâtiments municipaux)	+
Fermetures ou travaux urgents	+
Aménagement ou réfection de parc ou ruelle verte	+
Plantation ou abattage d'arbres sur le terrain	+
Plantation ou abattage sur le domaine public	+
Rue Wellington piétonne	+

Nous suivre

Vitrine de Verdun

Facebook

Instagram

YouTube

Abonnez-vous à notre [infolettre](#)

Ensemble, nous construisons un Verdun **informé**, **inclusif** et **dynamique**.

