

Politique de communication de la Municipalité d'Adstock



Principes et procédurier

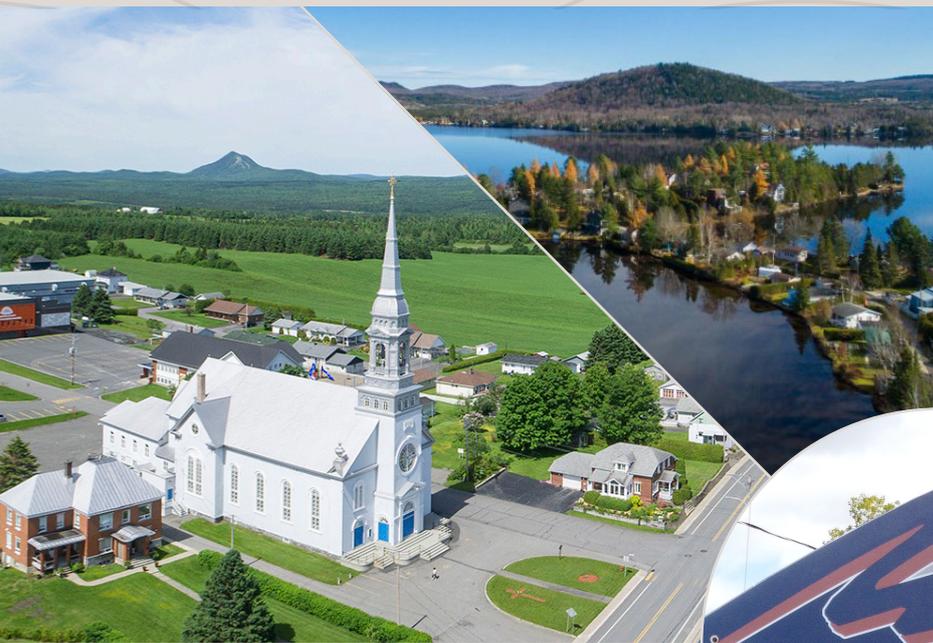
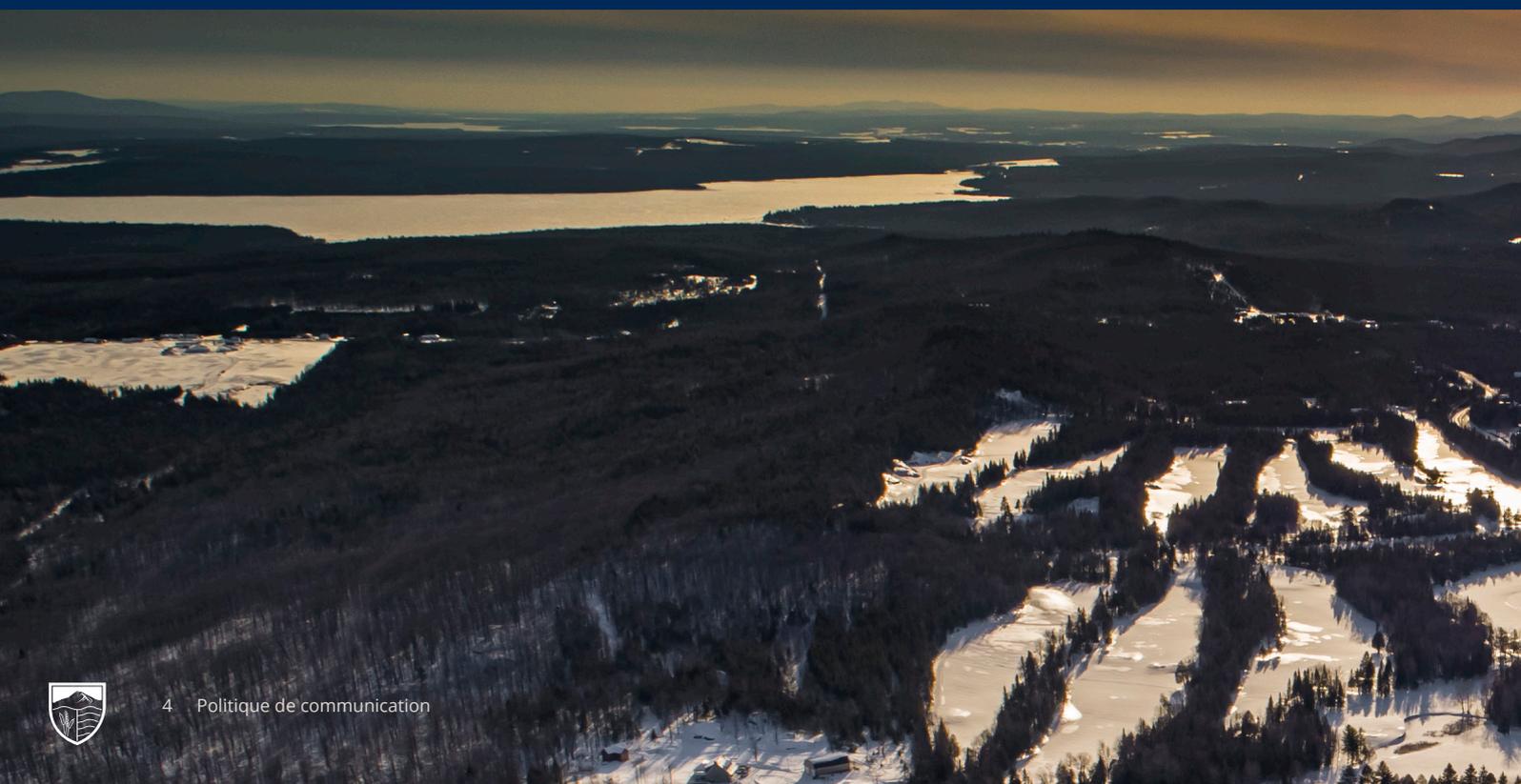






TABLE DES MATIÈRES

Préambule	4	3 Communication interne	
Mot du maire	5	3.1 Directive administrative	18
Orientations stratégiques du conseil municipal	6	3.2 Affichage interne	19
1 Principes directeurs de la politique		3.3 Bulletin des employés et des élus	19
1.1 Champs d'application	7	3.4 Accueil des nouveaux employés	19
1.2 Clientèles-cibles	8	3.5 Comité de gestion	19
1.3 Définitions	9	3.6 Réunion d'équipe	20
1.4 Objectifs	9	3.7 Dépôt de rapport et comptes-rendus	20
1.5 Déploiement de la politique et langue de communication	10	3.8 Production de sommaire exécutif	20
		3.9 Gestion des documents sur le réseau et archivage	20
2 Rôles et responsabilités		4 Communication externe	
2.1 Maire	11	4.1 Avis public, appel d'offres publics, offre d'emplois	22
2.2 Conseil municipal	12	4.2 Le périodique mensuel L'Arrivage	22
2.3 Direction générale	13	4.3 Infolettre	23
2.4 Service des communications	14	4.4 Site web	23
2.5 Cadres et gestionnaires municipaux	16	4.5 Page Facebook	23
2.6 Employés municipaux	17	4.6 Calendrier, dépliant, carte, trousse d'accueil, guide du citoyen et diverses publications municipales	24
		4.7 Médias sociaux, audiovisuel et numérique	24
		4.8 Enseigne, babillard, oriflamme et autres présentoirs	24
		4.9 Entente de visibilité, promotion dans les médias, publicités et placements web	25



5 Communication en situation de crise ou d'urgence

- 5.1 Déploiement et plan de communication 26
- 5.2 Comité de veille et cellule de crise 26

6 Interaction avec le milieu

- 6.1 Gestion des demandes citoyennes 27
- 6.2 Messagerie en cas d'absence 27
- 6.3 Service d'appels à l'extérieur des heures de bureau 28
- 6.4 Ligne citoyenne et Info-travaux 28
- 6.5 Aide aux organismes 28
- 6.6 Demande de commandite 28
- 6.7 Demande de représentation et de contribution 28

7 Relation avec les médias

- 7.1 Demande d'information 29
- 7.2 Demande d'entrevue 29
- 7.3 Conférence de presse 30
- 7.4 Communiqué de presse 30
- 7.5 Porte-parole désigné 30

8 Démocratie municipale

- 8.1 Assermentation du Conseil municipal 31
- 8.2 Assemblée publique du Conseil municipal 31
- 8.3 Assemblée de consultation de publique 31
- 8.4 Rencontre d'information 32
- 8.5 Rapport du maire 32
- 8.6 Discours du maire 32
- 8.7 Présentation du budget annuel 32
- 8.8 Sondage et enquête 32
- 8.9 Autres types d'événements 33

9 Démocratie municipale

- 9.1 Décorum municipal 34
 - i. Assemblée publique et période de questions
 - ii. Prise de parole lors d'un événement officiel
 - iii. Drapeaux
 - iv. Logos
 - v. Armoiries
 - vi. Le Bâton Pèlerin
 - vii. Signature du livre d'or
 - viii. Épinglettes, médailles honorifiques et cadeaux protocolaires

- 9.2 Identification visuelle 36
 - i. Image de marque
 - ii. Charte et présentation graphique
 - iii. Utilisation par un tiers

- 9.3 Production de la papeterie et des objets promotionnels 37

- 9.4 Affichage interne et externe 37

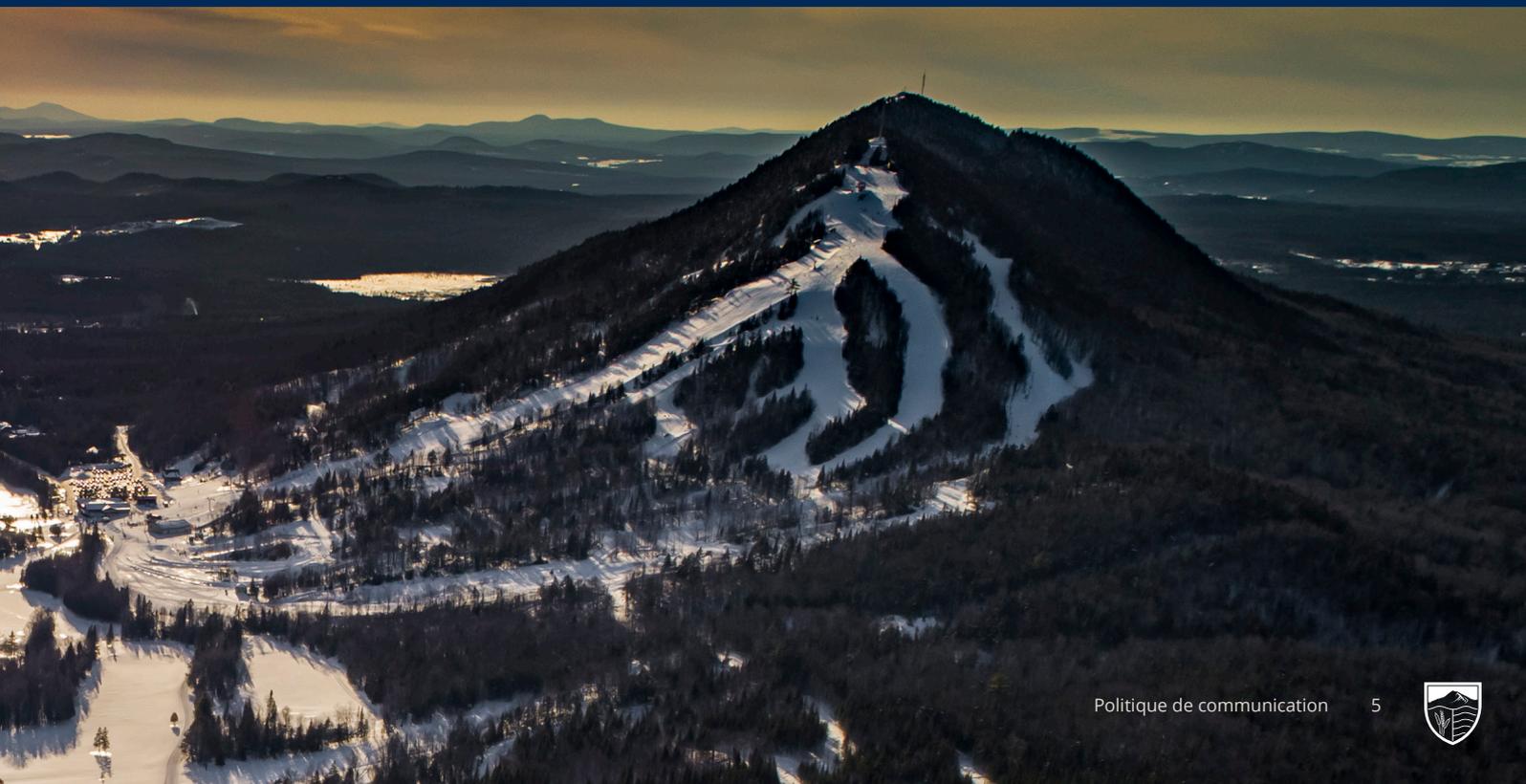
- 9.5 Utilisation des médias sociaux et code de conduite 38

- 9.6 Accès à l'information 39

Bibliographie 40

Annexes 40 à 45

- a. Procédure d'accueil des nouveaux arrivants
- b. Principes de reconnaissance
- c. Les règles entourant la Nétiquette
- d. Politiques, règlements et pratiques d'intérêt



PRÉAMBULE



La communication se trouve au cœur de toutes les activités d'une organisation. L'instantanéité et l'intemporalité de cette ère, marquée par l'avènement du web, des applications mobiles et des médias sociaux, deviennent un enjeu considérable. Il est d'autant plus important que la Municipalité d'Adstock fasse plein et bon usage de ses moyens de communication afin de maintenir un lien durable et efficace avec l'ensemble de sa population.

Le caractère public et la nature des services rendus par la Municipalité lui confèrent ainsi une responsabilité accrue pour une communication fluide et juste. En ce sens, la vision stratégique de la Municipalité s'inscrit dans une culture de gouvernance ouverte et transparente de la part des élus et des employés municipaux. L'expression de ces engagements se traduit déjà par différentes politiques adoptées par le Conseil municipal.

Comme la Municipalité est tournée vers l'avenir et s'engage à offrir des services de qualité répondant aux besoins toujours croissants de sa population, la Politique de communication s'inscrit donc comme un cadre de référence reconnaissant la communication comme un levier dans l'organisation municipale.

Mot du MAIRE



M. Pascal Binet

Maire de la Municipalité d'Adstock

Une communication efficace envers les citoyennes et citoyens est déterminante dans l'atteinte des cibles que se fixent le Conseil municipal. L'interaction harmonieuse entre la Municipalité et ses parties prenantes est fondamentale et demeure une priorité tant dans notre offre de services, de programmes et d'activités, que dans la réalisation des projets et des plans d'action ou dans l'adoption de nos règlements et de nos politiques.

Il faut reconnaître que l'avènement des nouveaux médias transforme considérablement les règles du jeu. C'est pourquoi il nous apparaît important de définir des objectifs et des principes, de préciser les rôles et responsabilités de chacun et de déterminer des moyens et des outils communicationnels.

Cette politique démontre ainsi l'engagement du Conseil municipal à transmettre une information juste et accessible à sa population. Elle se veut également un reflet des particularités et des valeurs de notre culture organisationnelle et s'inscrit dans un désir de construire une image positive de la Municipalité ainsi que d'en assurer un rayonnement local et régional.

En conclusion, la Politique de communication de la Municipalité d'Adstock favorise l'écoute, l'échange et le dialogue tant à l'interne qu'à l'externe. Elle énonce l'importance accordée à la transparence des décisions et des actions entreprises par l'administration municipale et contribue à l'amélioration continue des pratiques de communication afin de mieux servir les Adstockoises et Adstockois.



ORIENTATIONS STRATÉGIQUES DU CONSEIL MUNICIPAL

- Considérant que la satisfaction du citoyen est au cœur des préoccupations de la Municipalité d'Adstock et que la mobilisation du personnel envers cette priorité représente un atout indéniable pour y parvenir;
- Considérant que la communication se révèle être un levier privilégié de gestion à haute valeur ajoutée;
- Considérant que pour en tirer son plein potentiel, il est nécessaire que la communication repose sur un réseau d'informations et d'échanges efficace;

En conséquence, les membres du Conseil municipal de la Municipalité d'Adstock s'attendent à ce que ses communications internes et externes contribuent à :

1

Produire une information factuelle de qualité sur ses services, activités, programmes, projets, règlements et décisions;

2

Véhiculer les principes de l'approche client auprès du personnel et l'importance de ceux-ci;

3

Assurer une compréhension commune des enjeux organisationnels;

4

Encourager la participation citoyenne à la vie municipale;

5

Promouvoir une image positive de la Municipalité d'Adstock.



1

PRINCIPES DIRECTEURS DE LA POLITIQUE

Les principes directeurs témoignent de la volonté de la Municipalité d'Adstock de demeurer à l'avant-garde en matière de communication et de relations avec ses citoyens, employés et partenaires externes. Ils agissent également à titre de « guide » et se définissent comme suit :

- La Municipalité reconnaît l'importance de la communication sous toutes ses formes;
- La Municipalité s'engage à mettre en place les ressources nécessaires pour assurer le déploiement de programmes et/ou d'activités de communication et de consultation visant à établir et maintenir des relations harmonieuses avec l'ensemble de sa population et de ses partenaires;
- La Municipalité communique en tenant compte des impératifs liés à sa nature municipale et publique;
- La Municipalité fait preuve de respect, de transparence, de rigueur et de cohérence dans l'ensemble de ses communications;
- La Municipalité priorise un esprit d'ouverture et de collaboration afin de demeurer facilement accessible à tous;
- Les élus et les employés de la Municipalité sont les porte-étendards de l'image de cette dernière. Ils se doivent de garder une réserve quant à leurs publications notamment via les réseaux sociaux et doivent en tout temps agir pour le bon maintien de l'image de la Municipalité, à l'intérieur comme à l'extérieur des heures d'ouverture du bureau municipal ou de leur quart de travail;
- La Municipalité utilise la langue française dans ses communications. Au besoin, une autre langue pourra être utilisée suivant les dispositions de la charte de « l'Office de la langue française du Québec ».

1.1 PRINCIPES DIRECTEURS DE LA POLITIQUE

Cette politique constitue le cadre de référence en matière de communication et s'applique au personnel de la Municipalité et aux membres du Conseil municipal ainsi qu'aux citoyens, aux organismes et aux entreprises dans leur relation avec la Municipalité.



1.2 CLIENTÈLES-CIBLES

Diverses clientèles interagissent avec la Municipalité d'Adstock :

- Les citoyens adstockois;
- Les gestionnaires et les employés municipaux;
- Les intervenants politiques de la région dont la MRC des Appalaches;
- Les partenaires industriels et économiques;
- Les partenaires agricoles et forestiers;
- Les partenaires touristiques;
- Les groupes sociocommunautaires;
- Les médias locaux et régionaux.

Plus spécifiquement à l'interne :

- Membres du conseil municipal;
- Cadres et gestionnaires;
- Personnel syndiqué;
- Personne contractuelle;
- Personnel retraité;
- Partenaires syndicaux;
- Partenaires paramunicipaux.

Plus spécifiquement à l'externe :

- Citoyens;
- Organismes du milieu, groupes et associations situés sur le territoire et qui interagissent avec la Municipalité;
- Industries, commerces et institutions;
- Fournisseurs;
- Touristes;
- Médias locaux, régionaux et nationaux;
- MRC des Appalaches et autres municipalités;
- Gouvernements provincial et fédéral;
- Ensemble des Québécois.

Dans tous les cas, la Municipalité vise, dans ses relations et ses communications, une approche client et des services de qualité satisfaisant sa population et axés sur les éléments suivants :

- Objectivité et exactitude de l'information transmise;
- Sens éthique;
- Professionnalisme et efficacité (milieu de travail propice à la performance, diligence dans le traitement et le suivi des demandes et requêtes citoyennes);
- Respect des personnes et des engagements;
- Transparence et véracité de l'information (organisation ouverte);
- Esprit de collaboration (culture participante et de partenariat);
- Communication interne et externe ascendante, descendante et transversale.

1.3 DÉFINITIONS

Communication publique

Qui fait référence à toute information faisant l'objet d'une décision du Conseil municipal entérinée par résolution ou par règlement.

Communication politique

Qui réfère à toute déclaration ou communication émanant d'un porte-parole officiel de la Municipalité (en l'occurrence le maire ou un élu désigné).

Directive administrative

Qui réfère à toute déclaration ou communication émanant généralement de la Direction générale.

Unité administrative

Qui réfère à une activité budgétaire de la Municipalité sous la supervision d'une personne responsable (qui n'est pas obligatoirement un directeur du service).

Service

Qui réfère à un département de la Municipalité présent dans l'organigramme et sous la direction d'une personne responsable (qui est généralement un directeur).



1.4 OBJECTIFS

La présente politique a pour objectif de définir l'ensemble des outils de communication internes et externes dont dispose la Municipalité. Elle permet d'identifier à qui revient la gestion de ces outils et de façon plus globale, à définir le rôle et les cadres d'intervention du personnel et des élus en matière de communication.

Le Service des communications, ou en l'absence d'un service à proprement parlé la Direction générale, a pour mission de planifier, d'organiser et de contrôler l'ensemble des activités d'information et des relations publiques de la Municipalité en collaboration avec la Mairie. Il veille à transmettre une information de qualité aux citoyens ainsi qu'aux personnes demeurant à l'extérieur du territoire.

Il maintient une communication continue entre l'administration municipale et les citoyens à l'aide d'outils et de stratégies adaptés. Enfin, il s'assure de projeter une saine image de la Municipalité et contribue à la positionner favorablement aux plans local et régional.

La Politique de communication vise spécifiquement l'atteinte des objectifs suivants :

- Définir les rôles et les responsabilités de chacun;
- Véhiculer les valeurs, la mission et les orientations définies par le Conseil municipal et l'administration municipale, en tenant compte du caractère public de la Municipalité;
- Respecter les priorités et les orientations définies par le Conseil municipal;
- Assurer une transmission claire, transparente efficace et efficiente de l'information à l'interne et à l'externe;
- Favoriser la circulation de l'information parmi les responsables municipaux (gestionnaires, fonctionnaires et élus);
- Rendre accessible aux citoyens une information de qualité, en temps opportun relativement aux services, activités, programmes, projets, règlements et lors de situations d'urgence;
- Augmenter la visibilité de la Municipalité en tant qu'organisation dynamique;
- Assurer une présence au sein des différents événements d'envergure;
- Baliser l'utilisation des outils et moyens de communication à la disposition de la Municipalité;
- Stimuler la contribution des employés dans la prestation de services de qualité (amélioration continue);
- Établir la communication comme partie prenante à l'atteinte des objectifs visés par les stratégies et politiques adoptées;
- Promouvoir les services et les atouts de la Municipalité;
- Veiller à la qualité de l'image de la Municipalité;
- Diffuser une image de marque cohérente et cohésive;
- Sensibiliser les citoyens sur l'importance de réagir de manière constructive envers la Municipalité.



1.5 DÉPLOIEMENT DE LA POLITIQUE ET LANGUE DE COMMUNICATION

La Politique de communication est en vigueur au moment de son adoption. Une révision est “idéalement” effectuée aux cinq ans, mais peut faire l’objet d’une mise à jour de manière anticipée. Quant aux documents déposés en annexe, ils peuvent être mis à jour de manière continue par directive ou par résolution.

Le déploiement de cette politique se traduit par des actions concrètes destinées à atteindre les objectifs suivants :

- Planifier et réaliser des programmes et activités de communication visant à soutenir les réalisations des services de la Municipalité et les décisions du Conseil municipal;
- Effectuer des consultations publiques visant à enrichir ou à établir les règlements et les services afin que ces derniers répondent le plus adéquatement possible aux besoins réels de la population;
- Organiser des événements de promotion et de communication mettant en valeur les réalisations et projets municipaux;
- Établir un plan d’action et/ou une stratégie de relations avec les médias du milieu et en coordonner les principales actions (conférence de presse, émission de communiqué, revue de presse, analyse de presse, etc.);
- Coordonner les demandes d’information et/ou plaintes adressées à la Municipalité et en assurer une gestion diligente.

Selon la Charte de la langue française et la Politique linguistique du Québec, la Municipalité doit communiquer en français, en raison de son statut de municipalité francophone. Pour éviter une éventuelle incompréhension lors de situations particulières, elle peut choisir de communiquer dans une autre langue, sans toutefois en avoir

l’obligation. Étant donné qu’elle est un organisme public, la qualité du français des parties prenantes doit être sans reproche.

Le Service des communications agit comme mandataire officiel de la Municipalité auprès de l’Office québécois de la langue française.

2

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Tout membre du personnel municipal ou du Conseil municipal est responsable de s'assurer de la qualité de ses interventions écrites et orales dans la langue française. De plus, toute partie prenante communiquant de façon officielle ou non devient en tout temps un représentant de la Municipalité d'Adstock et doit respecter le devoir de loyauté et de confidentialité qui lui est conféré par son appartenance à l'organisation.

De façon officielle, certaines parties jouent toutefois un rôle plus important en matière de communication. De par la nature même de

l'organisation, il est primordial de séparer et de baliser les communications effectuées sur le plan politique par la Mairie et le Conseil municipal et celles réalisées sur le plan administratif par les services municipaux.

De façon générale, chacun des membres du personnel et du Conseil municipal a le devoir de porter une attention particulière à la qualité de ses interactions, par écrit ou en personne, avec une tierce partie de l'organisation municipale et de la collectivité, lorsqu'il le fait au nom de la Municipalité.

2.1 MAIRE

À titre de porte-parole officiel, responsable du Conseil municipal et représentant de l'administration municipale, le maire est le premier répondant en matière de communication pour la Municipalité. Il a le privilège de faire toute déclaration, verbale ou écrite, relative aux affaires municipales. Il peut s'adresser au public ou aux médias en son nom personnel ou au nom du Conseil municipal. S'il le fait au nom du Conseil municipal, il doit respecter les orientations prises par cette instance. En son absence, le maire suppléant peut exercer les mêmes pouvoirs d'intervention en matière de communication.

Le maire est le seul porte-parole nommé pour s'adresser aux médias. Par contre, lorsque la situation s'y prête, il peut décider de désigner une autre personne pour répondre aux questions ou accorder une entrevue.

Les communications de la Mairie peuvent être rédigées par lui ou par la personne responsable des communications. Le contenu peut être révisé

également par la Direction générale dans le but d'assurer une cohérence et une constance dans le message à véhiculer. Le maire a toutefois toujours le dernier mot sur le contenu.

Toute communication de la Municipalité qui peut avoir un caractère sensible doit être approuvée par le maire avant l'envoi, la diffusion ou la publication.

Les invitations aux membres du Conseil municipal aux divers événements de la Municipalité sont sous la responsabilité de la Mairie. Toute désignation d'un membre du Conseil municipal à agir comme représentant de la Municipalité à un événement relève également de la Mairie. Par ailleurs, une adoption par résolution du Conseil municipal peut s'avérer nécessaire si la décision nécessite une dépense.

Le maire est responsable de transmettre toute information digne d'intérêt au Conseil municipal et est imputable de l'application de la présente politique de communication.



Plus particulièrement, le maire :

- Est le gardien de l'image de la Municipalité;
- Transmet les valeurs municipales;
- S'assure du respect des règles protocolaires;
- Contribue à préserver l'unité et la cohésion au sein de la Municipalité;
- Veille au bon fonctionnement de la Municipalité en collaboration avec la Direction générale;
- Favorise des communications harmonieuses;
- Veille à entretenir de bonnes relations avec les divers intervenants qui interagissent avec la Municipalité;
- Prend le pouls de la population et tient des rencontres d'information s'il le juge nécessaire;
- Est responsable de la production d'un rapport périodique dans le journal local L'Arrivage, du Rapport du maire, du Discours du maire et de la présentation annuelle du budget;
- Révise certains textes et diverses communications de la Municipalité dans un souci de cohérence face à l'image de marque;
- S'implique activement au développement de la Municipalité et de l'ensemble des secteurs la composant;
- Participe dans une juste mesure aux activités de la Municipalité;
- Représente la Municipalité et défend ses intérêts auprès de diverses instances.

2.2 CONSEIL MUNICIPAL

Les élus peuvent faire des déclarations publiques en lien avec les activités de comités ou de commissions dont ils sont responsables, à condition de ne pas aller à l'encontre des orientations du Conseil municipal ou de la Municipalité. Les conseillers demeurent responsables de véhiculer une information juste et vérifiable, en conservant une éthique professionnelle hors-pair. Par contre, aucun élu, à l'exception du maire, ne peut faire de déclaration personnelle qui engage l'ensemble du Conseil municipal ou de la Municipalité, à moins que cette responsabilité lui ait été spécifiquement confiée.

D'autre part, si un élu reçoit l'appel d'un média ou d'un journaliste pour une entrevue, il doit aviser la Mairie, ou en l'absence de ce dernier la Direction

générale, qui décidera qui fera le suivi.

Conformément au *Règlement établissant les règles d'éthique et de déontologie applicables aux élus et aux employés municipaux*, tout élu se doit d'assumer les responsabilités en regard de la mission d'intérêt public qui lui incombe. Dans toute communication, l'élu doit viser la poursuite de l'intérêt public.

Avant toute publication, les communications du Conseil municipal doivent être approuvées par la Mairie et la Direction générale.

Le Conseil municipal approuve les orientations, stratégies et plans d'action de communication interne et externe, de marketing et relativement aux nouveaux médias qui ne sont pas inclus dans la présente politique.

Plus particulièrement, les membres du Conseil municipal :

- Intègrent dans leur décision les valeurs de la Municipalité;
- Contribuent à la cohésion de la Municipalité et au développement des différents secteurs;
- Prennent part, comme représentants de la Municipalité, à différentes activités dans la collectivité;
- Peuvent être appelés à agir comme porte-parole officiel de la Municipalité;
- Veillent à connaître les principaux mouvements d'opinion publique et à en informer la Mairie;
- Avisent la Mairie de toute situation susceptible de générer une demande de la part des médias concernant des dossiers politiques et administratifs ou susceptibles de faire l'objet d'une controverse dans l'opinion publique;
- S'assurent, lorsque requis, d'obtenir l'appui nécessaire du Service des communications dans le cadre de leurs fonctions;
- Peuvent être sollicités dans le cadre de rencontres d'information et de mobilisation avec le personnel;

- Doivent être solidaires des décisions prises au sein de la population et éviter la controverse;
- S'assurent de véhiculer les valeurs municipales et contribuent à préserver l'image de marque et institutionnelle.

2.3 DIRECTION GÉNÉRALE

La Direction générale peut faire toute déclaration publique (verbale ou écrite) liée au fonctionnement de l'administration municipale tout en prenant soin de consulter la Mairie au préalable. Elle peut déléguer son pouvoir à une direction de service lorsqu'elle le juge approprié en requérant l'aide de la personne responsable des communications s'il y a lieu.

Elle doit également veiller à ce que les employés connaissent les décisions du Conseil municipal, qu'ils

les appliquent et qu'ils en informent adéquatement les citoyens de façon claire et courtoise.

Elle s'assure également à ce que la communication soit perçue comme une activité de gestion pleinement intégrée à la culture organisationnelle. Leader auprès du personnel, et plus particulièrement auprès des directions de service, elle s'assure de faire reconnaître l'importance des principes d'une communication efficace.

Plus particulièrement, la Direction générale :

- Participe à l'identification des orientations, des valeurs et des priorités en fonction des enjeux;
- Remplace en cas d'absence de facto la personne responsable des communications et peut déléguer certaines tâches inhérentes au sein de l'équipe municipale;
- S'assure qu'une évaluation périodique des programmes, activités et moyens de communication soit réalisée;
- Fait connaître ses besoins de soutien en communication lorsque requis;
- Supporte la personne responsable aux communications dans la mise en œuvre du plan d'action et sa révision;
- Intègre la communication ascendante, descendante et transversale aux principes de gestion;
- Transmet, auprès des directions de service, toute information pertinente à faire connaître au personnel comme les services, activités, programmes, projets, règlements ou décisions;
- Saisit les mouvements généraux d'opinion des employés et s'assure que l'on réponde à leurs préoccupations;
- Gère la relation entre les membres du conseil municipal et le personnel administratif;
- S'assure que toute communication se fasse de manière respectueuse entre les divers intervenants et le personnel municipal;
- Adhère aux valeurs la Municipalité et s'assure de les faire vivre au quotidien au sein de l'administration municipale;
- Reconnaît la contribution des individus et de leur équipe dans l'atteinte d'une prestation de services de qualité aux citoyens (visant la satisfaction du citoyen);
- Encourage et évalue la performance communicationnelle de ses gestionnaires;
- Voit à ce que les gestionnaires, sous sa supervision, aient les habiletés requises pour assumer leurs responsabilités en matière de communication;
- Assure le rôle de représentant administratif officiel de la Municipalité dans certains événements à la demande de la Mairie ou du Conseil municipal;
- Assume la responsabilité de porte-parole officiel de la Municipalité concernant les sujets administratifs d'intérêt général;
- Collabore avec la Mairie au bon fonctionnement de la Municipalité;
- Capte les principaux mouvements d'opinion publique et veille à ce qu'ils soient pris en compte;
- Avise la Mairie puis le Service des communications de toute situation susceptible de générer une demande de la part des médias ou de faire l'objet d'une controverse dans l'opinion publique.



2.4 SERVICE DES COMMUNICATIONS

Le Service des communications de la Municipalité assume la gestion intégrée de la diffusion de l'information auprès des publics internes et externes en développant continuellement des outils communicationnels en collaboration étroite avec le Mairie et la Direction générale.

Au-delà de son mandat d'informer la population sur les actions ou les décisions de l'administration municipale, le Service protège l'image corporative et promotionnelle de la Municipalité en assurant notamment des veilles spécifiques. Il s'inscrit également comme l'acteur principal de la promotion et du rayonnement de la Municipalité. Le Service des communications et des relations avec le milieu joue un rôle-conseil auprès des autres services municipaux en définissant leurs besoins, en orientant leurs démarches et en les supportant en matière de communication.

Le Service des communications dispose d'une expertise en communication, marketing et nouveaux médias. Il intervient sur le plan stratégique et tactique dans ces domaines. Par ailleurs, il coordonne la planification, le développement, la mise en œuvre, l'évaluation et l'amélioration continue des programmes, activités et moyens de communication (interne et externe). Le Service apporte son soutien aux autres services/département de la Municipalité.

Bien que le Service des communications relève de la Direction générale, il est appelé à travailler étroitement avec la Mairie dans le but d'arrimer toutes questions en lien avec la vision et l'image de la Municipalité. En aucun cas, le Service des communications ne s'occupe des responsabilités afférentes aux communications à saveur électorale des membres du Conseil municipal ou de futurs aspirants.

Globalement, le Service des communications :

- Définit les enjeux et les priorités de communication interne et externe et de marketing en fonction des attentes, des orientations et de la vision de la Mairie, du Conseil municipal, de la Direction générale et des services municipaux;
- Développe le plan d'action et voit à sa mise en œuvre, en collaboration avec les gestionnaires concernés, et ce, en fonction des besoins précisés et des publics visés;
- Protège la réputation et la notoriété de la Municipalité;
- Voit à ce que la dimension communication soit partie intégrante de la culture organisationnelle et de ses façons de faire;
- Veille à ce que soit évalué l'efficacité du plan d'action annuel et des principales activités;
- Mesure, selon une fréquence établie, la mobilisation du personnel et la satisfaction du citoyen.

Plus particulièrement, le Service des communications :

- Développe les stratégies et les plans d'action de communication interne et externe de concert avec les différents services municipaux;
- Coordonne toutes les activités médiatiques et les communications officielles de la Municipalité avec la Mairie;
- Gère en conséquence les activités de relations publiques (source officielle de la Municipalité) et les relations avec la collectivité;
- S'assure de préserver l'image de marque et veille au respect des normes graphiques établies;
- Coordonne les événements institutionnels;
- Assure une veille médiatique sur les sujets d'actualité traitant de la Municipalité et des grands enjeux municipaux;
- Assume les responsabilités inhérentes à la mission communication du Plan de sécurité civile de la Municipalité;



- Voit à mettre en place des programmes de formation en communication et en évalue l'efficacité.
- Élabore les stratégies de marketing et coordonne les campagnes promotionnelles;
- Gère les demandes de commandite;
- Assure l'application des ententes de visibilité conclues avec les partenaires du milieu;
- Est responsable de la révision, de la conception et de la production des publications officielles;
- Conçoit ou coordonne la conception des outils communicationnels et promotionnels, en assure la gestion et la diffusion (exemple : capsules vidéo, affichage numérique, ...)
- Administre le site web et en assure la mise à jour;
- Gère les médias sociaux (alimentation en temps réel) et assure une veille médiatique sur le web et les médias sociaux;
- Planifie le référencement et les placements sur le web;
- Analyse les statistiques et les données pertinentes à l'optimisation de l'utilisation des médias sociaux et à l'amélioration des pratiques.

2.5 CADRES ET GESTIONNAIRES MUNICIPAUX

De par leur fonction, les cadres et gestionnaires municipaux doivent favoriser la communication dans leur service respectif de même qu'avec les autres services de la Municipalité. Il doit également informer leurs employés des nouvelles directives et décisions du Conseil municipal, afin que ceux-ci puissent fournir une information à jour et cohérente aux citoyens le cas échéant.

Les gestionnaires municipaux sont autorisés à répondre à des demandes de renseignements de nature administrative (programmation des loisirs, règlements municipaux, travaux de voirie et autres infrastructures, compte de taxes, bibliothèque, etc.). D'autre part, si la Mairie et la Direction générale l'autorisent, les gestionnaires municipaux peuvent accorder une entrevue ou faire une déclaration publique. Toutefois, pour une intervention majeure de communication, la démarche doit être effectuée de concert avec le maire, la Direction générale et la personne responsable des communications.

Les directions des services sont responsables de communiquer les décisions et orientations de leur service à leurs employés. Ils sont imputables de la bonne circulation de l'information au sein de leur propre service.

Dans l'éventualité où les gestionnaires municipaux souhaitent médiatiser ou véhiculer une information précise sur leur service, ils doivent au préalable en informer la Direction générale qui, sur approbation de la Mairie, transmettra le mandat à la personne responsable des communications.

Enfin, ils intègrent la dimension communication à leurs activités de gestion interne et externe. Ils favorisent une communication propice au maintien d'un climat de travail stimulant et efficace dans leurs relations intraservices et interservices. Ils assurent leur entière collaboration au Service des communications.

Plus particulièrement, les cadres et gestionnaires municipaux :

- Participent activement aux plans de communication spécifiques dans leur secteur d'activités;
- Confirment toute information ou tout contenu relié à leur secteur d'activités (notions de véracité de l'information et d'imputabilité);
- Font connaître leurs besoins de soutien en communication lorsque requis;
- S'assurent qu'une évaluation périodique des programmes, activités et moyens de communication soit mise en œuvre dans leur secteur d'activités;



- Font connaître auprès des membres de leur équipe les principales décisions concernant les services, activités, programmes, projets ou règlements modifiant le service aux citoyens. Un personnel bien informé permet de véhiculer une information juste aux citoyens;
- Tiennent des rencontres périodiques avec leur équipe (rencontres intraservices);
- Veillent à ce que le personnel dispose de l'information nécessaire pour bien accomplir ses tâches;
- Se tiennent bien informés des mouvements d'opinion des membres de leur équipe et s'assurent que leurs préoccupations soient prises en compte s'ils le jugent nécessaire;
- Communiquent en tout temps de manière respectueuse;
- Adhèrent aux valeurs de la Municipalité et les véhiculent au sein de leur équipe de travail;
- Reconnassent la contribution des individus et de leur équipe dans l'atteinte d'une prestation de services de qualité aux citoyens (visant la satisfaction du citoyen);
- Consultent les membres de leur équipe afin de connaître leur opinion sur les différents enjeux ou projets du service (mobilisation et adhésion du personnel);
- Développent de saines relations intraservices axées sur l'écoute l'échange, la collaboration, la coopération et le partage de connaissances;
- Acheminent au Service des communications toute information ou toute nouvelle jugée pertinente à faire connaître publiquement;
- Avisent le Service des communications de toute situation susceptible de générer une demande de la part des médias (approche proactive) ou susceptible de faire l'objet d'une controverse dans l'opinion publique.
- Redirigent toute demande de médias (demande de renseignement) au Service des communications.
- Se tiennent bien informés des principaux mouvements d'opinion publique dans leur secteur d'activités en avisant promptement la Direction générale.

2.6 EMPLOYÉS MUNICIPAUX

Les employés municipaux sont en contact direct avec les citoyens. Ainsi, même si la Direction générale et les autres gestionnaires municipaux leur fournissent l'information nécessaire pour répondre efficacement aux citoyens, ils ont la responsabilité de se tenir informés de l'actualité municipale, en consultant le bulletin municipal, le site Internet de la Municipalité et le journal local L'Arrivée.

Conformément au Règlement établissant les règles d'éthique et de déontologie applicables aux élus et aux employés municipaux, ces derniers sont tenus d'adopter une attitude positive et respectueuse envers l'ensemble des activités politiques et administratives orchestrées par la Municipalité.

Toute attaque envers une personne, un organisme, une entreprise, un parti politique ou encore une religion sera jugée comme étant inacceptable et pourrait occasionner des sanctions.

Enfin, chaque employé de la Municipalité doit retourner ses appels et courriels rapidement. Selon le service, le retour d'appel doit être effectué en moins de 24 heures, mais sans dépasser la limite du 48 heures. Après quelques temps de traitement, chaque employé doit également se faire un devoir d'un suivi diligent de chacun de ses dossiers auprès des demandeurs. En cas d'absence, l'employé doit s'assurer de la gestion de ses appels et des courriels entrants.

Par leurs fonctions au sein de l'organisation, ils agissent comme un agent d'information et un véritable ambassadeur quant aux services, activités, programmes ou règlements de la Municipalité. Ils doivent être soucieux d'offrir une prestation de services de qualité aux citoyens.

Plus particulièrement, les employés municipaux :

- Connaissent les valeurs de la Municipalité et les intègrent dans leur travail et leur interaction avec les citoyens;
- Demeurent à l'affût de l'actualité municipale grâce aux nombreux outils communicationnels de la Municipalité;
- S'assurent de détenir l'information nécessaire pour bien accomplir leur travail;
- S'informent régulièrement des décisions prises relativement aux services, activités, programmes, projets ou règlements modifiant le service aux citoyens, particulièrement en ce qui concerne leur secteur d'activités;
- Adoptent une approche client et une attitude positive dans leur prestation de services aux citoyens;
- Veillent à transmettre, avec réserve et loyauté, une information exacte aux citoyens;
- Réfèrent les citoyens au service municipal concerné lorsqu'une demande spécifique est hors de leur champ d'expertise;
- Redirigent toute demande de médias (demande de renseignement) à la personne responsable du Service des communications. En cas d'absence, ils réfèrent la demande au supérieur immédiat, à la Direction générale ou à la Mairie;
- Avisent leur supérieur immédiat de toute situation susceptible de générer une demande de la part des médias (approche proactive) ou susceptible de faire l'objet d'une controverse dans l'opinion publique.



3

COMMUNICATION INTERNE

La Municipalité d'Adstock dispose de différents moyens pour s'assurer d'une communication efficace au sein de son organisation. Ainsi, ces moyens contribuent à informer le personnel et favorisent la mobilisation dans le but d'offrir un service de qualité au citoyen. Il est de la responsabilité de chacun de transmettre une information juste et claire selon son champ de compétence. Les employés doivent être solidaires de la vision municipale, des projets et des décisions prises.

3.1 DIRECTIVE ADMINISTRATIVE

La directive administrative est un moyen de communication pour rejoindre, en partie ou en totalité, les membres du personnel et les membres du Conseil municipal. Elle est transmise pour divulguer un renseignement pertinent, une information essentielle ou une consigne particulière pour un bon fonctionnement interne. Cette note interne est acheminée par

courriel et affichée sur les babillards disponibles aux employés. Elle émane généralement de la Direction générale ou de manière spécifique du service émetteur ayant une information à véhiculer au sein de l'organisation. Selon l'importance et le contenu, le maire peut la co-signer. En tout temps, la Mairie ou le Conseil municipal sont informés de toute directive administrative émise.

3.2 AFFICHAGE INTERNE

L'affichage interne est un moyen pour transmettre au personnel de l'information sur les postes offerts, activités à venir, initiatives internes, naissances, décès, convocations des partenaires syndicaux, etc. Dans l'objectif d'optimiser l'utilisation des

tableaux d'affichage interne et de contrôler leur contenu, tout affichage doit préalablement avoir été autorisé par la Direction générale, et ce, indépendamment du bâtiment municipal visé.

3.3 BULLETIN DES EMPLOYÉS ET DES ÉLUS

À chaque mois, le Service des communications est responsable de la rédaction d'un bulletin d'information interne dont le but est de transmettre les grandes décisions suite à l'assemblée publique du Conseil municipal et toute information digne

d'intérêt destinée aux employés et aux élus municipaux. Le contenu est supervisé par la Direction générale et la Mairie. Le bulletin est acheminé par la voie courriel ou version papier pour ceux qui n'ont pas accès à un courriel.



3.4 ACCUEIL DES NOUVEAUX EMPLOYÉS

Chaque nouvel employé se voit remettre entre autres un guide d'accueil, les formulaires associés à son embauche, l'information expliquant le fonctionnement interne, l'organigramme et le guide d'éthique et de déontologie. Une prise de photographie est effectuée au moment de son

entrée en fonction. Cette opération est sous la responsabilité du Service de l'administration. Avec l'aide des autres directions de service, la Direction générale peut implanter d'autres actions en ce qui a trait à l'accueil et l'intégration des employés.

3.5 COMITÉ DE GESTION

La Direction générale tient périodiquement des rencontres avec toutes les directions de service en présence du maire s'il le juge opportun. Elles permettent la transmission des orientations et priorités du Conseil municipal, la mise à jour des projets et des dossiers de chacun des secteurs d'activités. Ces rencontres sont également l'occasion de faire progresser le plan de travail de la Municipalité et des priorités du Conseil municipal et préparer les préséances mensuelles en identifiant particulièrement les dossiers plus sensibles.

Les directions des différents services en profitent pour échanger sur les dossiers dans leur département respectif ou sur l'état d'avancement de ceux-ci à leurs collègues (communication transversale). À la suite de ces rencontres, les directions de chaque service ont le devoir de transmettre l'information jugée pertinente à leur équipe (communication descendante).

3.6 RÉUNION D'ÉQUIPE

Les directions des différents services ont le devoir de tenir des réunions avec une partie ou la totalité de leur équipe, et ce, à une fréquence qu'elles jugent adéquate. La Direction générale peut assister à ces rencontres. Ces rencontres hebdomadaires, mensuelles ou trimestrielles ont pour objectif de véhiculer, à l'intérieur de chacun des services municipaux, les informations ou les décisions prises concernant les services, activités,

programmes, projets ou règlements modifiant la prestation de services aux citoyens (communication descendante). Ces réunions permettent également aux différentes directions ou responsables d'être à l'écoute des préoccupations des membres de leur équipe, d'échanger avec eux, de prendre en considération leur opinion et de les mobiliser (communication ascendante).

3.7 DÉPÔT DE RAPPORT ET COMPTE-RENDU

Les directions de service ou les responsables d'unités administratives doivent rendre compte aussi souvent que c'est nécessaire (ou lorsque demandé par la Mairie, le Conseil municipal ou

la Direction générale) sur les activités de leur département. Idéalement, des rapports périodiques et/ou annuels sont produits pour résumer les faits saillants de chaque service.



3.8 PRODUCTION DE SOMMAIRE EXÉCUTIF

Lors de recommandation au Conseil municipal, notamment pour autoriser une dépense, les responsables d'unités administratives produisent leur recommandation en utilisant un formulaire prévu à cette fin. Une fois complété, il est transféré au supérieur immédiat pour être déposé avant la tenue de la préséance mensuelle.

3.9 GESTION DES DOCUMENTS SUR LE RÉSEAU ET ARCHIVAGE

Le personnel de la Municipalité se doit de déposer l'ensemble de leur production sur le réseau municipal. Il se doit également de respecter le plan de classification afin que l'information puisse se retrouver facilement. Cette opération est sous la responsabilité du Service de l'administration. Tout le personnel doit rendre accessible l'ensemble de la documentation produite et ne doit pas protéger les documents créés dans l'exercice de leur fonction.

4

COMMUNICATION EXTERNE

La Municipalité d'Adstock dispose de différents moyens de communication pour s'assurer de bien informer la population relativement aux services, activités, programmes, projets, règlements et décisions prises par le Conseil municipal. La mise en œuvre est réalisée dans la perspective de favoriser la satisfaction du citoyen (approche client) et de contribuer au rayonnement de la Municipalité (prestation de services de qualité).

4.1 AVIS PUBLIC, APPEL D'OFFRES PUBLICS, OFFRE D'EMPLOIS

La Direction générale ou le Service de la greffe assure la rédaction et la publication des avis publics de la Municipalité selon la réglementation en vigueur. Les avis publics sont notamment mis en ligne sur le site Internet de la Municipalité et transmis au journal local L'Arrivage. Des babillards sous la forme de présentoirs situés dans les différents secteurs de la Municipalité sont également dédiés à l'affichage.

La rédaction, la révision, l'approbation du montage graphique et la réservation des espaces publicitaires des appels d'offres relèvent de la

Direction générale qui peut quérir l'aide du Service des communications et de d'autres services selon le cas.

La Direction générale est responsable de la rédaction et de la révision des textes des offres d'emploi de la Municipalité. Le Service des communications s'assure de faire paraître l'offre d'emploi sur le site Internet ainsi que sur les réseaux sociaux de la Municipalité, dans les journaux locaux et régionaux et autres médias selon la pertinence.

4.2 LE PÉRIODIQUE MENSUEL L'ARRIVAGE

Considérant la présence d'un journal local et communautaire diffusant uniquement des nouvelles en lien avec le territoire, la Municipalité priorise L'Arrivage comme étant le premier média des communications municipales.

Tout en respectant la date de tombée du 15 du mois (en prévision d'une publication le 1er du mois suivant), la Municipalité accorde une exclusivité à l'équipe de L'Arrivage pour diffuser l'information. Pour cela, la Municipalité arrime la publication de ses informations et de ses communiqués avec les autres médias locaux et régionaux.

Tout avis public est ainsi publié dans L'Arrivage dans une section aménagée à cette fin. Lorsque requis, la Municipalité s'engage à ouvrir un registre qu'après un délai de cinq jours ouvrables suivant la parution du journal L'Arrivage dans lequel l'avis est publié afin

que la population puisse en prendre connaissance.

La Municipalité réduit les envois postaux pour tout type d'annonces et presse les organismes qu'elle subventionne à planifier la diffusion de leur information et activités avec L'Arrivage en tenant compte des délais ci-haut mentionnés.

Tout résident permanent reçoit L'Arrivage par la poste. Tout non domicilié reçoit L'Arrivage par voie électronique, en autant que ce dernier ait remis son courriel à l'équipe de L'Arrivage (ou par la poste, s'il acquitte les frais exigés). Pour permettre la constitution de cette banque de courriels, la Municipalité peut diffuser annuellement l'offre d'abonnement via le compte de taxes. C'est l'équipe de L'Arrivage qui administre les tâches liées à la distribution.



4.3 INFOLETTRE

L'infolettre est rédigée par le Service des communications avec la participation de la Mairie et des personnes responsables des loisirs et de l'événementiel et des relations avec le milieu. Elle est envoyée une fois par mois suivant

normalement la diffusion de L'Arrivage. Elle vise à informer les abonnés sur les activités et à transmettre des renseignements pertinents et les projets en cours sur le territoire de la Municipalité.

4.4 SITE WEB

Le site web (adstock.ca) se révèle le principal outil d'information et de promotion de la Municipalité. Convivial, il permet aux citoyens, aux visiteurs, aux futurs résidents et investisseurs d'en apprendre davantage sur la Municipalité et en cohérence avec l'image de marque. Il recense toute l'information devant être accessible aux citoyens selon le service municipal concerné. Il sert notamment de portail afin de diffuser les nouvelles les plus récentes.

Le Service des communications s'ordonne à mettre régulièrement à jour les informations du site web; corriger rapidement tout problème technique ou de contenu rapporté par un utilisateur du site

Internet; répondre, dans les plus brefs délais, à toute demande en lien avec le contenu du site web.

La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels encadre certaines pratiques quant à la diffusion d'informations. En vertu de la loi, la Municipalité publie sur le site Internet les avis publics, les règlements et les procès-verbaux des séances du Conseil municipal, également la liste des contrats municipaux de plus de 25 000\$ et toutes autres informations exigées. En cas de divergence entre le texte officiel et le contenu présenté sur le site Internet, le texte officiel a préséance.

4.5 FACEBOOK

La Municipalité entretient une présence active sur Facebook. L'utilisation se fait dans un contexte où elle souhaite diversifier ses sources de diffusion d'information, être à l'écoute de ses citoyens et de répondre à leurs questions, les informer sur des nouvelles de dernière minute et générer le maximum de visibilité pour ses services, activités, programmes, projets et règlements ou encore pour les avertir lors d'une situation d'urgence.

L'objectif premier est de créer un lien de proximité avec les citoyens. Les utilisateurs sont invités à s'exprimer, avec respect et courtoisie, sur les sujets de nature publique qui ont cours à la Municipalité ou sur son territoire.

La Mairie, la Direction générale et le Service des communications sont désignés administrateurs de la page et peuvent nommer d'autres personnes afin qu'ils puissent éditer, diffuser, modifier ou retirer du contenu.

La Municipalité se réserve le droit de retirer, en partie ou en totalité, un commentaire ou une publication d'une tierce partie jugés inacceptables (et à la limite restreindre les commentaires afin d'éviter les inconduites) en vertu des critères suivants :

- Contenu à caractère haineux, obscène ou raciste;
- Contenu à caractère politique ou religieux;
- Attaque personnelle ou insulte;
- Propos diffamatoire;
- Contenu plagié ou contrevenant aux droits d'auteur ou marque de commerce;
- Matériel publicitaire, d'autopromotion ou pourriel (SPAM).

Le Service des loisirs et de la culture possède une page Facebook afin de promouvoir ses activités. Aucune autre direction de service n'est autorisée à développer une page personnalisée à son service à moins d'une autorisation par la Direction générale ou le Conseil municipal.

4.6 CALENDRIER, DÉPLIANT, CARTE, TROUSSE D'ACCUEIL, GUIDE DU CITOYEN ET DIVERSES PUBLICATIONS MUNICIPALES

Le Service des communications prend en charge la rédaction, la mise en page graphique et la révision de toutes publications municipales. Certaines sont imprimées annuellement comme le calendrier et la trousse d'accueil des nouveaux arrivants et d'autres à l'occasion comme des cartes et des dépliants afin de répondre à un besoin ponctuel. Toute production doit faire l'objet d'une révision finale et d'une approbation par la Direction générale et de la Mairie.

La Procédure d'accueil de la Municipalité encadre certaines actions entourant l'arrivée d'un nouveau citoyen. Elle se retrouve en Annexe A. La trousse d'accueil comprend entre autres : la lettre de bienvenue du maire, de l'information générale, le calendrier (dont celui des collectes), la plus récente

édition du journal L'Arrivage, l'offre culturelle et sportive, le répertoire des organismes et des commerces, une carte des attraits touristiques, le guide ou les conseils de la prévention des incendies et mesures d'urgence et des rabais entourant l'achat local.

La gestion, la logistique, la coordination des envois et le contenu de la trousse relèvent du Service de l'administration. Elle est envoyée par la poste ou par l'entremise de l'élu du district où réside le nouveau propriétaire.

Enfin, le Service des communications s'assure du format utilisé par les différents services municipaux lorsqu'il est question de documents à être distribués auprès de la population.

4.7 MÉDIAS SOCIAUX, AUDIOVISUEL ET NUMÉRIQUE

Le Service des communications alimente, en temps réel, les différents médias sociaux selon la clientèle visée. La Municipalité tente de diversifier son approche en ciblant les informations d'intérêt à être diffusées et en se déployant sur d'autres plateformes.

La Municipalité peut participer, réaliser ou produire des chroniques à la radio, des capsules

vidéo ou webdiffusées, de la baladodiffusion et des émissions de télévision.

Le Service des communications et la Mairie travaillent de concert pour identifier et alimenter le contenu approprié et s'assurer du respect de l'image de la Municipalité.

4.8 ENSEIGNE, BABILLARD, ORIFLAMME ET AUTRES PRÉSENTOIRS

Le Service des communications est responsable de l'information produite et véhiculée. Avant d'être imprimé, tout contenu doit être validé par la personne responsable des communications.

Le Service des loisirs et de la culture alimente mensuellement les présentoirs prévus à cet effet dans les édifices municipaux sur les activités mensuelles.

La Direction générale ou le Service de l'administration s'assure que périodiquement soit approvisionné le présentoir présent au bureau municipal et retire l'information périmée sur les babillards.



4.9 ENTENTE DE VISIBILITÉ, PROMOTION DANS LES MÉDIAS, PUBLICITÉS ET PLACEMENTS WEB

La rédaction, la gestion et l'application des ententes de visibilité relèvent du Service des communications tout en impliquant dans le processus la Mairie, la Direction générale et le Service de l'administration.

Normalement, le versement d'une aide financière s'accompagne d'une entente prévoyant les conditions à respecter par le bénéficiaire notamment par rapport à la visibilité demandée par la Municipalité.

La planification, le placement et la production publicitaire de la Municipalité relèvent du Service des communications à la demande de la

Direction générale et de la Mairie. À l'occasion, ces publicités ou placements médias sont utiles pour faire connaître aux citoyens les nouveautés, les services, les activités, les programmes, les projets ou les règlements de la Municipalité. Ils sont ainsi effectués en fonction des objectifs établis par le service municipal concerné, des publics cibles et des attentes.

Aucun service municipal n'est autorisé à faire des placements publicitaires au nom de la Municipalité, à l'exception des avis publics, des appels d'offres et des offres d'emploi, qui sont du ressort de la Direction générale.

5

COMMUNICATION EN SITUATION DE CRISE OU D'URGENCE

Une communication efficace est essentielle en situation de crise ou d'urgence. Avant, pendant et après une situation d'urgence, il est essentiel de communiquer avec les citoyens de façon à maintenir un climat de confiance et de sécurité.

Lorsqu'une situation l'exige, et pas nécessairement dans le cadre d'une déclaration formelle d'un état d'urgence, il peut arriver que la Municipalité d'Adstock et ses services soient forcés, selon le cas, à délaissier de façon temporaire leurs opérations régulières et adaptent leur fonctionnement.

Ces événements imprévus doivent recevoir une action immédiate et adaptée selon leur gravité. Cette section ne remplace pas le Plan municipal de sécurité civile ou appelé plan des mesures d'urgence de la Municipalité lorsqu'il s'applique. C'est le maire avec la Direction générale, ou leurs substituts le cas échéant, qui déclarent toute situation de crise ou d'urgence.

5.1 PLAN DE COMMUNICATION ET DEPLOIEMENT

Lors de ces situations, le Service des communications participe avec la Mairie et la Direction générale à l'élaboration, à la réalisation et au déploiement du plan de communication.

Le Service des communications utilise principalement une plateforme de communication de masse comme Carecity pour renseigner les

citoyens notamment lors d'événements majeurs sans négliger les voies plus traditionnelles (voie virtuelle des médias sociaux, message téléphonique, avis imprimé, porte-à-porte). Une fois rédigée par la personne responsable des communications, la Mairie et la Direction générale valident les messages avant leur publication.

5.2 COMITÉ DE VEILLE ET CELLULE DE CRISE

Une situation peut mener à la constitution d'un comité de veille ou d'une cellule de crise. Si la situation s'échelonne sur une longue période ou est caractérisée par l'aspect critique à gérer, seul le maire avec la Direction générale sont habilités à créer un comité de veille ou une cellule et en déterminer leur composition. Le facteur déterminant à considérer est si la situation menace la sécurité, affecte grandement les opérations

municipales normales ou la réputation de la Municipalité aux yeux du public.

Dans ces cas précis, l'ensemble des plateformes de diffusion sont mises à profit afin d'atteindre le plus rapidement possible les publics concernés en privilégiant les moyens de communication offrant le plus d'instantanéité. Tous les services peuvent alors être réquisitionnés.



6

INTERACTION AVEC LE MILIEU

Dans ses relations et ses communications avec la population, la Municipalité d'Adstock privilégie un service à la clientèle prônant des échanges respectueux, une qualité et une justesse dans les informations transmises et une constance dans le traitement des demandes.

6.1 GESTION DES DEMANDES CITOYENNES

Pour des demandes d'informations, des questions, des requêtes, le signalement de problématiques, l'acheminement de plaintes, les citoyens s'adressent à la Municipalité par courriel à info@adstock.ca, par le site web www.adstock.ca via les formulaires en ligne (sous l'onglet service aux

citoyens) ou directement par téléphone au (418) 422-2135 poste 221. Des accusés de réception sont transmis en moins de 24 heures et des suivis sont réalisés de manière diligente par les services concernés.

6.2 MESSAGERIE EN CAS D'ABSENCE

Pour les employés possédant une boîte vocale et un courriel, il est important d'indiquer l'absence et, dans la mesure du possible, de référer les gens à une personne-ressource à l'intérieur du même service. La durée de l'absence doit être mentionnée dans les messages ainsi que les coordonnées de la personne référente le cas échéant.

Par souci d'harmonisation des messages vocaux des services municipaux, les membres du personnel

détenant une boîte vocale doivent idéalement enregistrer un message identique à celui stipulé ci-dessous. 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 temporaire ou indéterminée. La mise à jour des messages doit s'effectuer au départ et au retour.

Message de boîte vocale

« Bonjour, vous avez bien joint (nom de l'employé) du service (nom du service) de la Municipalité d'Adstock. Je suis au bureau, mais présentement dans l'impossibilité de vous répondre. Veuillez me laisser un message détaillé incluant la raison de votre appel et vos coordonnées. Je vous rappellerai dès que possible. Merci! »

Message de boîte vocale lors d'absence

« Bonjour, vous avez bien joint (nom de l'employé) du service (nom du service) de la Municipalité d'Adstock. Je serai à l'extérieur du bureau du (jour au jour/ mois). S'il s'agit d'une question urgente, veuillez communiquer avec (nom d'un membre du personnel de votre service) au (numéro de téléphone). Sinon, veuillez me laisser un message détaillé incluant la raison de votre appel et vos coordonnées. Je vous rappellerai à mon retour. Merci! »

Courriel de réponse lors d'absence

« Bonjour, Veuillez noter que je suis absent (e) du bureau du jour au jour/mois inclusivement. Pour toute question urgente, vous pouvez acheminer un courriel à (nom d'un membre du personnel de votre service) à : _____@adstock.ca ».



6.3 SERVICE D'APPEL À L'EXTÉRIEUR DES HEURES DE BUREAU

Dans un souci de maintenir un service de qualité aux citoyens et de s'assurer de préserver un climat sécuritaire, la Municipalité adhère à une centrale d'appel automatisé (CITAM) à l'extérieur des heures

régulières de bureau et met à la disposition de ses citoyens des numéros d'urgence. Ces derniers sont affichés sur le site web de la Municipalité.

6.4 LIGNE CITOYENNE ET INFO-TRAVAUX

Selon l'envergure du sujet ou du projet, la Municipalité met à la disposition de ses citoyens une ligne directe pour informer ses citoyens (option 5 en appelant au (418) 422-2135).

En collaboration avec le Service des travaux publics, le Service des communications publie via

les différentes plateformes de la Municipalité des informations relatives aux travaux et chantiers réalisés sur le territoire. Les informations sont publiées lorsque les travaux engendrent des inconvénients aux usagers de la route. Le Service de l'administration est en soutien à ces opérations.

6.5 AIDE AUX ORGANISMES

Les organismes peuvent adresser des demandes à la Municipalité. Elles sont acheminées à la personne responsable des relations avec le milieu.

Concernant une aide financière annuelle, la Municipalité lance un appel aux organismes au plus tard à la fin de l'été (dans le but de mieux planifier l'opération budgétaire du conseil). À l'aide d'un formulaire prévu à cette fin, les différentes demandes sont étudiées par le Conseil municipal et la personne responsable des relations avec le milieu assure le suivi.

Dans le cas où les organismes ont besoin d'un soutien ponctuel pour la réalisation d'un projet ou d'une activité, ils sont invités à adresser leur demande par l'entremise du formulaire prévu à cette fin. Dans certains cas, la signature d'un protocole est exigée. Après avoir reçu l'approbation du Conseil municipal, la personne responsable des relations avec le milieu assure le suivi.

6.6 DEMANDE DE COMMANDITE

Toute demande de commandite est transmise au Service des communications pour y être documentée. Elle est ensuite redirigée au Conseil municipal pour analyse et approbation. Nous entendons par commandite, une participation

financière de la Municipalité afin de contribuer au succès d'un projet ou d'un événement. En retour, la Municipalité bénéficie d'une visibilité dans le cadre d'un plan qui est convenu avec le demandeur.

6.7 DEMANDE DE REPRÉSENTATION ET DE CONTRIBUTION

Toute demande de représentation politique ou de contribution à des activités bénévoles doit être transmise à la Mairie. Elle est ensuite redirigée

à la Direction générale pour fin d'information et d'approbation par le Conseil municipal.



7

RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

Dans ses interventions auprès des médias, la Municipalité d'Adstock s'appuie sur les lois qui encadrent l'administration municipale telles que le Code municipal, la Loi sur les compétences municipales et la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

En regard des journalistes, la Municipalité s'engage à répondre rapidement aux questions et à le faire en toute transparence. Le Service des communications se révèle être le point de convergence à l'interne et la porte d'entrée des médias pour obtenir toute information de nature administrative ou institutionnelle. Par contre, rien n'est fait sans que la Mairie en soit informée et impliquée.

7.1 DEMANDE D'INFORMATION

Le Service des communications traite les demandes des médias. Ainsi, il reçoit et achemine dans certains cas aux directeurs concernés la demande et informe la Mairie et la Direction générale selon la situation.

Afin d'assurer une gestion proactive, tous les services de la Municipalité sont responsables de prévenir dès que possible la personne responsable des communications lorsqu'une situation est susceptible d'engendrer une demande d'information des médias.

7.2 DEMANDE D'ENTREVUE

Toute demande pour des entrevues est dirigée vers le Service des communications qui en assure le suivi auprès de la Mairie et du journaliste.

Les demandes d'entrevue des journalistes peuvent porter sur les thèmes suivants :

- Tout sujet d'actualité;
- La position de la Municipalité sur un enjeu spécifique;
- Des renseignements en lien avec la mission de la Municipalité;
- Des renseignements sur les opérations, les programmes ou les projets municipaux.

7.3 CONFÉRENCE DE PRESSE

La Municipalité organise une conférence de presse lorsqu'elle a un message ou une nouvelle importante à délivrer. Dans un tel cas :

- Une invitation est envoyée aux médias dans un délai adéquat;
- La conférence de presse est présidée par le maire ou son représentant;
- Une pochette de presse est remise aux médias avant l'ouverture de la conférence. La pochette contient des informations et des documents en relation avec la nouvelle annoncée (photos, textes, dessins, graphiques, etc.);
- La conférence de presse se déroule en trois parties : un exposé, une période de questions et une période pour les entrevues;
- Le communiqué doit être mis en ligne sur le site Internet après la conférence et envoyé aux médias absents lors de la conférence.

La décision de tenir une conférence de presse relève de la Mairie, tandis que le Service des communications est mandaté pour la convoquer et la coordonner. Les documents à remettre sont préparés par le Service des communications. En tout temps, le maire agit en tant que porte-parole de la Municipalité.

Il se peut que, pour certaines conférences de presse ou activité de presse, une rencontre préparatoire soit organisée. Lors de cette réunion préparatoire, la présence du maire, de la Direction générale, de certains membres du Conseil municipal, du Service des communications et des services municipaux concernés par l'annonce est requise. La rencontre sert à établir la date et le lieu (selon le sujet traité) de l'activité en fonction des disponibilités des locuteurs, à discuter du déroulement, à établir les messages clés, à répartir les sujets à aborder entre les locuteurs, à définir les documents et la présentation visuelle à concevoir et à établir la liste des invités.

7.4 COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Le Service des communications rédige et diffuse les communiqués touchant l'administration municipale ou toute nouvelle qui concerne ses services, ses activités, ses programmes ou ses projets. Cette compétence est partagée entre la Mairie, la Direction générale et le Service des communications. Aucun service municipal n'est autorisé à publier un communiqué au nom de la Municipalité.

Tous les communiqués de presse sont diffusés sur les médias sociaux et sur le site web de la Municipalité.

Toute communication politique relève et émane de la Mairie.

7.5 PORTE-PAROLE DÉSIGNÉ

Le rôle du porte-parole est essentiel quand vient le temps pour la Municipalité de s'adresser aux médias.

Le maire est le premier porte-parole désigné. Il peut désigner un autre élu ou la Direction générale. Si le sujet est spécifique, il peut alors mandater la direction du service concerné.

Lors d'une intervention en matière de sécurité incendie et ou de sécurité civile, le porte-parole en la matière revient à la direction du service ou, son représentant désigné. Il peut répondre aux questions des médias et l'entrevue doit porter

sur les informations inhérentes à l'intervention. Il peut quérir l'aide et le support du Service des communication.

Lorsque cette intervention est considérée comme majeure, un rapport de l'événement est dûment transmis à la Mairie, à la Direction générale et au Service des communications. En cas de situation exceptionnelle, la Direction générale peut mandater le Service des communications pour la gestion entourant les médias.



Relativement à sa mission, le Conseil municipal tient plusieurs événements dont certains sont statutaires et prévus par la loi et d'autres relèvent de la culture organisationnelle de la Municipalité d'Adstock. Le but de ces activités est d'informer le citoyen, promouvoir la Municipalité et en affermir le sentiment d'appartenance.

8.1 ASSERMENTATION DU CONSEIL MUNICIPAL

Après l'élection générale, une cérémonie officielle est organisée afin d'assermenter les membres du Conseil municipal. Elle se tient généralement avant la première assemblée publique suivant l'élection générale. C'est la même situation qui s'applique lors d'une élection partielle.

La partie protocolaire comprend le prêt du serment devant public, une signature symbolique, de courts discours et une prise de photographie officielle.

8.2 ASSEMBLÉE PUBLIQUE DU CONSEIL MUNICIPAL

Les délibérations du Conseil municipal sont publiques et se tiennent à chaque mois afin de rendre compte des décisions municipales. Le public peut s'exprimer durant la période de questions avec décorum.

L'horaire des séances de même que l'ordre du jour et le procès-verbal sont disponibles sur le site web de la Municipalité à l'onglet "vie municipale". De plus, des copies de l'ordre du jour sont mises à la disposition des citoyens qui assistent à la séance du Conseil municipal. En aucun cas, des extraits

ne peuvent être utilisés à des fins de contestation juridique ou de preuve. Seuls les documents portant la signature du maire et de la Direction générale sont authentiques et font preuve de leur contenu. La Direction générale est responsable de toute demande de copie certifiée conforme de documents officiels.

Tous les documents relatifs aux séances du Conseil municipal sont mis à la disposition des directions de service de la Municipalité.

8.3 ASSEMBLÉE DE CONSULTATION DE PUBLIQUE

Les assemblées de consultation publique sont encadrées par une loi ou un règlement et servent à informer les citoyens sur des sujets spécifiques (réglementation, zonage, etc) et à recueillir les commentaires séance tenante. Elles sont tenues

lorsque requis par la loi et sont généralement convoquées par des avis publics et sont sous la responsabilité de la Direction générale ou du Service d'urbanisme et d'environnement.

8.4 RENCONTRE D'INFORMATION

Les rencontres d'information servent à renseigner les citoyens ou les consulter sur des sujets précis et regroupent, selon le cas, des élus ainsi que des employés municipaux. Elles sont utiles pour valider certains projets que désire initier le Conseil municipal. Elles peuvent se tenir sous la forme d'un forum public ou de consultation en ligne.

L'organisation de ce type d'événement, sauf pour les consultations publiques qui sont obligatoires en vertu de la loi, est assurée par le service concerné, en collaboration avec le maire, la Direction générale et peut requérir le Service de l'administration et le Service des communications pour tout ce qui est relatif aux invitations, à la publicité, à la rédaction du communiqué de presse ou autre.

8.5 RAPPORT DU MAIRE

Conformément au Code municipal, les faits saillants sur la situation financière sont présentés par le maire avant la fin du mois de juin notamment à partir du rapport des vérificateurs externes. La

présentation est également disponible sur le site web de la Municipalité et diffusée dans le journal local L'Arrivage.

8.6 DISCOURS DU MAIRE

Lors de l'assemblée publique du Conseil municipal du mois de novembre, le maire dévoile un bilan présentant les principales réalisations de l'année et les orientations budgétaires à venir. Le maire profite

également de cette occasion pour répartir les dossiers municipaux ou revoir la répartition entre les élus. Ces derniers formalisent la nomination du maire suppléant pour l'année qui vient.

8.7 PRÉSENTATION DU BUDGET ANNUEL

La présentation du budget annuel est faite par le maire. Le contenu est alimenté par la Direction générale et le Service de l'administration. La confection du budget est le fruit d'un travail consensuel avec les membres du Conseil municipal.

Le maire lit le discours du budget devant l'assemblée publique où il est adopté. Le Service

des communications rédige un communiqué soulignant les grandes lignes du budget.

La Municipalité diffuse toute l'information relative au budget de fonctionnement et d'investissement dans une édition du journal L'Arrivage et sur le site web de la Municipalité.

8.8 SONDAGE ET ENQUÊTE

Le Conseil municipal peut souhaiter connaître l'opinion de ses citoyens, leurs préoccupations, leurs attentes ou leurs besoins (sans avoir à tenir un référendum).

Ainsi, dans une démarche de participation citoyenne ou d'acceptabilité sociale, la Municipalité peut utiliser les moyens suivants : sondage par le site web ou administré par une firme indépendante, consultation publique, enquête téléphonique,

groupe témoin ou rencontres de divers organismes. Dans tous les cas, le Service des communications assure un soutien. Toute la démarche est préalablement autorisée par le Conseil municipal.

Lorsque l'adoption de règlements nécessite un référendum, la procédure prévue à la Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités s'applique et c'est ainsi que la Municipalité peut mesurer l'acceptabilité citoyenne.



8.9 AUTRES TYPES D'ÉVÉNEMENTS

Nous entendons toute activité ou événement demandé par le Conseil municipal et qui nécessite la présence du maire et de tous les élus.

Pour la plupart de ces activités, la planification, l'organisation et la coordination des événements officiels de la Municipalité relèvent de la Mairie et de la Direction générale et reçoivent le soutien du Service des communications. Le travail peut se faire également en collaboration avec l'élue municipal responsable du dossier et la direction du service concerné par l'activité.

Les invitations aux événements protocolaires de la Municipalité émanent du maire. Seul ce dernier a le privilège de remettre des médailles, d'autoriser la tenue d'une réception civique à l'hôtel de ville ou dans d'autres bâtiments municipaux.

Exemples d'événements protocolaires :

- Réception civique;
- Dévoilement, lancement, inauguration;
- Mariage ou union civile;

- Conférence de presse ou point de presse;
- Levée du drapeau;
- Remises de médailles honorifiques;
- Signature du livre de la Municipalité.

La Municipalité organise diverses activités pour ses citoyens ou ses employés afin de favoriser leur accueil et leur intégration ou encore afin de reconnaître leur dévouement au sein de la communauté. Certaines de ses activités sont encadrées par les Principes de reconnaissance précisés en Annexe B.

Exemples d'activités citoyennes :

- Une naissance, deux arbres;
- Gala reconnaissance;
- Visite de bâtiments municipaux (hôtel de ville, caserne, complexe, etc);
- Journée portes-ouvertes (journée de glisse, fête citoyenne, fête des couleurs, etc);
- Activités bénéfiques (tournoi de golf, etc).



9

NORMES GÉNÉRALES ET SPÉCIFIQUES

Le Service des communications est responsable de l'application des normes et s'assure qu'elles soient respectées par l'ensemble des intervenants de la Municipalité d'Adstock y compris les élus et les employés.

9.1 DÉCORUM MUNICIPAL

Le protocole dans le cadre d'un événement officiel regroupe l'ensemble des règles appliquées en matière d'étiquette. La conformité d'une cérémonie officielle au protocole établi démontre tout le professionnalisme de l'organisation à l'intention des invités et des dignitaires réunis pour l'occasion.

i. Assemblée publique et la période de questions Gouvernements :

Le maire préside les assemblées de conseil. Il accorde les droits de parole et lors la période de questions, il demande à la personne qui souhaite adresser une question de se lever et de se présenter au préalable. La période de questions doit se dérouler dans le calme et le respect des personnes. Elle est d'une durée approximative de 30 minutes, mais le maire se réserve le droit de prolonger ou limiter le nombre de questions, de clôturer la période de questions et d'inclure ou exclure quiconque si les circonstances l'exigent.

Les questions peuvent être orales ou écrites et adressées au maire qui peut répondre séance tenante ou ne pas répondre selon la nature de la question, désigner une autre personne pour répondre ou prendre la question en délibéré. Sont inadmissibles les insinuations malveillantes ou injurieuses, les paroles blessantes et les expressions grossières. Les questions doivent porter sur la gestion des affaires municipales et être d'intérêt public.

ii. Prise de parole lors d'un événement officiel

Lorsqu'un événement officiel nécessite la prise de parole de divers paliers, voici ce qu'indique l'étiquette. L'usage courant veut que les personnes soient présentées dans l'ordre, du plus important au moins important, au point de vue hiérarchique.

- Ministre fédéral
- Ministre provincial
- Représentant fédéral
- Représentant provincial

Municipalité :

- Préfet
- Maire
- Conseillers municipaux
- Direction générale
- Directeurs de services
- Autres employés municipaux
- Autres invités selon la nature de l'événement

Le maître de cérémonie, rôle bien souvent assumé par la personne responsable des communications, devrait être le seul à saluer les invités au tout début des allocutions afin que les locuteurs suivants n'aient pas à répéter les noms des invités. L'ordre de salutations officielles est décroissant, débutant avec le représentant de l'institution la plus élevée du point de vue de la hiérarchie.

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 se tient sur territoire de la Municipalité, le maire prend la parole en premier à titre d'hôte.



iii. Drapeaux

Il est à noter que lors d'événements particuliers mentionnés notamment dans les Principes de reconnaissance ou résultant d'une demande spéciale de la Mairie, les drapeaux municipaux ont préséance sur tout autre drapeau.

La Municipalité reconnaît deux drapeaux officiels soit celui affichant son logo et ses armoiries.

Lorsque des drapeaux sont installés de manière permanente devant un édifice municipal, la disposition à respecter :

- S'il y a un mât : Québec ou Municipal selon la circonstance.
- S'il y a deux mâts : Québec à gauche et Municipal ou Canada à droite.

Les drapeaux sont mis en berne lors de deuils nationaux déclarés par le Parlement du Canada ou l'Assemblée nationale du Québec. Toute demande pour mettre le drapeau municipal en berne doit être adressée à la Mairie qui décide de la suite à donner à la requête.

Lorsque des drapeaux sont installés à l'intérieur des édifices municipaux de manière permanente, la disposition suggérée (pour un observateur placé en face) est :

- S'il y a deux drapeaux : Québec à gauche, Canada ou Municipal à droite.
- S'il y a trois drapeaux : Canada à gauche, Québec au Centre, et Municipal à droite ou Québec à gauche, MRC au centre, Municipal à droite.

Lors d'un événement organisé avec d'autres instances gouvernementales, la disposition des drapeaux à respecter :

- S'il y a deux drapeaux : Québec à gauche et Adstock à droite.
- S'il y a plusieurs drapeaux : selon le cas tout dépendant de l'événement, de l'organisateur, du lieu et des drapeaux présents.

iv. Logos

Afin de conserver une uniformité et une cohérence de présentation dans les documents et pour faciliter l'identification de la Municipalité, le respect des normes graphiques est exigé lors de l'utilisation du logo. Ces normes sont précisées dans le Guide des normes graphiques.

En ce qui concerne les documents officiels ainsi que les documents promotionnels et d'information de la Municipalité, ils doivent tous inclure une représentation conforme du logo.

Toute utilisation du logo de la Municipalité par une tierce personne ou une organisation externe, à l'exception des mandataires de la Municipalité, doit être approuvée par le Service des communications.

v. Armoiries

La Municipalité possède des armoiries officielles qui ont été adoptées par résolution du Conseil municipal. Elles font partie du patrimoine culturel, social et historique de la Municipalité.

L'utilisation des armoiries est généralement réservée aux communications de la Mairie et du Conseil municipal et sur certaines documentations officielles. Les services municipaux ne sont pas autorisés à les utiliser.

vi. Le Bâton Pèlerin

Conçu au pied de la montagne à l'aide d'une essence distinctive, le Bâton Pèlerin est l'œuvre d'un artiste local. Il fait partie de l'un des symboles de la Municipalité. Chaque maire s'engage ainsi à transmettre le Bâton Pèlerin à son successeur et à en respecter le symbole. Après avoir quitté ces fonctions, la Municipalité s'assure de faire graver sur l'amulette de bois les années correspondantes du mandat du maire sortant. Cette amulette s'ajoute aux précédentes sur le Bâton Pèlerin à titre de tradition.

Des répliques du bâton sont déposées à la Mairie. C'est le nouveau maire qui est responsable d'en remettre un à son prédécesseur pour le remercier des services rendus.



Lors de l'arrivée d'un nouveau maire, la passation des pouvoirs se fait avec le Bâton Pèlerin et il peut être utilisé lors d'événements protocolaires comme par exemple, le discours du maire et le Gala reconnaissance.

vii. Signature du livre d'or

Si la Municipalité dispose d'un livre d'or, c'est le maire qui peut procéder à des signatures lors d'inauguration officielle, de réception civique ou des événements soulignant des performances sportives ou culturelles, par exemple.

Le livre d'or peut sortir des murs de l'hôtel de ville si l'événement l'exige. En tout temps, la décision de procéder à la signature du livre d'or relève de la Mairie qui en est le dépositaire.

viii. Épinglettes, médailles honorifiques et cadeaux protocolaires

La Mairie est responsable de la production et de la distribution des épinglettes municipales avec le Service de l'administration et des communications. Par souci de démontrer l'appartenance à la Municipalité, le personnel municipal et les élus municipaux privilégient le port de l'épinglette surtout lors des événements spéciaux.

Des médailles honorifiques numérotées sont produites et sont remises au maire au début de son mandat. Ces médailles sont remises à sa discrétion durant son mandat. La Mairie est en charge de l'acquisition et de la remise des cadeaux protocolaires.

9.2 IDENTIFICATION VISUELLE

Les élus et le personnel de la Municipalité doivent se conformer aux spécifications décrites dans le Guide des normes graphiques en vigueur.

i. Image de marque

La Municipalité reconnaît l'importance d'une image de marque forte, cohérente et clairement définie. Ainsi, elle détient des armoiries, une identité visuelle corporative et une image de marque promotionnelle protégée en vertu de la loi.

La Mairie est le gardien de l'image de la Municipalité, elle doit en assurer la cohérence et sa préservation. Elle est impliquée dans toute décision impliquant l'image de la Municipalité.

ii. Charte et présentation graphique

L'application et le respect du Guide des normes graphiques de la Municipalité est sous la responsabilité du Service des communications.

Par ailleurs, l'identité visuelle (image corporative) utilisée lors de la mise en page des documents produits par les services municipaux (exemple : la police de caractères, la disposition des logos, destinés à l'interne et à l'externe, etc), doivent refléter les règles prescrites dans le Guide des normes graphiques.

Il en est de même pour le site web, les médias sociaux, l'identification des véhicules, des équipements et des bâtiments municipaux.

Par souci d'uniformité, tous les employés doivent utiliser la signature courriel standard de la Municipalité.

Le Service des communications rend disponible des modèles de présentation graphique pour la plupart des documents susceptibles d'être utilisés par les services municipaux.

iii. Utilisation par un tiers

Tout organisme ou toute personne qui utilise le logo ou l'image de la Municipalité pour une publicité, un cahier spécial, un programme-souvenir, une affiche ou tout autre document doit faire parvenir l'épreuve au Service des communications pour approbation.

Par conséquent, une tierce partie n'est pas autorisée à utiliser l'image de la Municipalité, quelle qu'en soit la forme, sans le consentement du Service des communications et de la Mairie.



9.3 PRODUCTION DE LA PAPETERIE ET DES OBJETS PROMOTIONNELS

Le Service des communications s'assure que la production de la papeterie et des objets promotionnels respecte l'image corporative de la Municipalité.

La Municipalité produit une papeterie qui comprend du papier en-tête, des enveloppes, des pochettes de presse, des bandeaux numériques et des cartes professionnelles à l'image et aux couleurs de la Municipalité. Les employés doivent utiliser ces outils lors de leurs communications.

La production, la gestion et l'inventaire des objets promotionnels, des souvenirs et des présents sont sous la responsabilité du Service des communications. Les objets promotionnels servent à promouvoir la Municipalité. Ils peuvent être vendus ou remis à titre gracieux lors d'événements spéciaux.

9.4 AFFICHAGE INTERNE ET EXTERNE

La Municipalité a des règles précises pour encadrer l'affichage dans les édifices municipaux et sur les terrains appartenant à la Municipalité. Ces règles ont pour objectif de contrôler les messages véhiculés à l'intérieur des bâtiments publics et de préserver l'image de la Municipalité.

Les babillards se trouvant dans les différents bâtiments municipaux sont sous la responsabilité de la Direction générale.

Types d'affichage autorisés :

- Services, activités, programmes, projets et règlements de la Municipalité;
- Affichage émanant des organismes paramunicipaux et mandataires;
- Affichage concernant les événements tenus à l'intérieur des bâtiments municipaux et paramunicipaux.

Aucun autre affichage n'est toléré dans les édifices municipaux et paramunicipaux de la Municipalité. Par ailleurs, la compétence d'autoriser l'affichage dans un bâtiment en particulier revient au gestionnaire de l'endroit. Par conséquent, toute demande d'affichage doit être adressée au service municipal ou à l'organisme paramunicipal responsable de la gestion du bâtiment. Le gestionnaire a le pouvoir de délimiter des zones d'affichage précises à l'intérieur des édifices sous sa responsabilité. Cette directive est sujette à des changements sans préavis.

La Mairie et le Service des communications se réservent un droit de regard sur le contenu et le design graphique de l'affichage. Le contenu doit respecter les normes de l'Office québécois de la langue française.

9.5 UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX ET CODE DE CONDUITE

Les médias sociaux sont définis comme étant toute forme d'application sur Internet permettant l'interaction et le partage de contenu. La Municipalité souhaite prescrire l'utilisation des médias sociaux en définissant des règles en matière de diffusion et de gestion de contenus sur les réseaux sociaux.

Ces règles s'adressent aux élus, gestionnaires, employés et tout individu qui désirent interagir sur les réseaux sociaux officiels de la Municipalité dans le

but de préserver un climat courtois et respectueux.

La Municipalité s'assure de véhiculer une image positive, cohérente et favoriser le partage d'informations pertinentes. Les publications de la Municipalité sur les réseaux sociaux visent principalement à informer les citoyens, à promouvoir ses activités, programmes et services et à attirer de nouveaux citoyens et entrepreneurs.



Toute publication de messages ou d'images au nom de la Municipalité sur les médias sociaux doit être autorisée par la Mairie ou le Service des communications afin de garantir une uniformité du style de publications et garantir un niveau professionnel tant sur le plan rédactionnel que grammatical.

Tout le contenu, les partages, les messages, les images ou les vidéos publiés sur les médias sociaux de la Municipalité doivent impérativement correspondre aux valeurs et objectifs de l'organisation.

Les employés de la Municipalité peuvent indiquer sur leur profil personnel qu'ils sont à l'emploi de l'organisation. Cependant, malgré cette affiliation professionnelle, leurs messages et prises de position ne représentent en aucun cas la position officielle de la Municipalité et doivent être considérés comme des opinions strictement personnelles et doivent en tout temps s'assurer qu'ils ne portent pas atteinte directement ou indirectement à la Municipalité.

L'utilisation de l'ensemble des médias sociaux de la Municipalité est balisée par la Nétiquette. Elle se retrouve en Annexe C.

La Nétiquette définit entre autres le type de contenu accepté sur la page, le processus de modération des commentaires publiés et donne le droit à la Municipalité de bannir ou de restreindre l'utilisation de la page par certaines personnes en s'appuyant sur des principes établis. La Nétiquette favorise le

respect, la collaboration et la communication.

Voici le code de conduite établi par la Municipalité :

- Utiliser un langage respectueux dans les publications, commentaires et interventions;
- Éviter la publication de message répétitif, non pertinent ou hors sujet;
- Respecter les conditions d'utilisation des différentes plateformes;
- Respecter la confidentialité, la vie privée et la réputation d'autrui;
- Aucun propos injurieux, diffamatoire, harcelant, agressif, raciste ou sexiste ne seront tolérés;
- Tous les messages de nature politique, partisane, de propagande religieuse ou discrimination seront automatiquement supprimés;
- Les usagers ont l'obligation de respecter les lois et la législation en vigueur comme, notamment et non limitativement, la Charte des droits et libertés de la personne, le Code civil du Québec, la loi sur la protection du droit d'auteur, etc.;
- Les gestionnaires des réseaux sociaux de la Municipalité se réservent le droit d'exclure tout commentaire non pertinent ou de bannir toute personne qui ne respecte pas les règles de conduite décrites précédemment.

9.6 ACCÈS À L'INFORMATION

La transparence, la véracité de l'information et son accessibilité sont des principes directeurs de communication à la Municipalité d'Adstock. Par contre, des lois encadrent la divulgation de l'information publique de sorte à protéger les personnes ou les organisations, les renseignements de nature personnelle ou confidentielle ou afin de respecter la vie privée.

La Direction générale, ou tout officier municipal nommé par le Conseil, est responsable de l'application de la Loi provinciale sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Cette

législation expose les limites du droit d'accès à l'information publique. Elle encadre également les limites à la divulgation des renseignements nominatifs ou personnels. Elle procure les limites de l'accès et la mécanique de la procédure d'accès à ces derniers. Chaque demande d'un citoyen, d'un employé ou même d'un membre du conseil municipal doit être traitée en fonction de cette loi. Le greffier-trésorier est généralement responsable du traitement de chaque demande et de son suivi. Le cas échéant, des frais de reproduction seront imposés au demandeur. Pour leur part, les demandes écrites recevront une réponse écrite.



BIBLIOGRAPHIE

La Municipalité d'Adstock s'est inspirée de quelques modèles adoptés dans d'autres municipalités pour rédiger la sienne tout en tenant compte de ses pratiques en usage.

Politique de communication de la Municipalité de Saint-Joseph-du-Lac, Saint-Joseph-du-Lac, juillet 2018, Manuscrit (14 p.).

Politique de communication de la Municipalité de Sainte-Croix, Sainte-Croix, Manuscrit (7 p.).

Politique de communication de la Ville de Granby, Granby, janvier 2014, Manuscrit (13 p.).

Politique d'utilisation des médias sociaux de la MRC des Appalaches, MRC des Appalaches, juillet 2021, Manuscrit (3 p.).

Politique et procédures de communication de la Ville de Drummondville, Drummondville, juin 2016, Manuscrit (46 p.).



ANNEXE A

Procédure d'accueil des nouveaux arrivants

La Municipalité d'Adstock précise que, dès la réception d'une copie du contrat de vente ou d'une mise à jour du rôle foncier déposée par la MRC, tout nouveau contribuable qui vient s'installer, achète un terrain ou une propriété sur le territoire de la Municipalité reçoit une lettre lui souhaitant la bienvenue. L'intention est que le nouvel arrivant reçoive le plus vite possible l'information municipale.

Si ce nouveau contribuable détient une propriété sur le territoire de la Municipalité (une résidence principale ou secondaire), la Municipalité lui fait parvenir une trousse du nouvel arrivant avec des coupons rabais des commerçants et partenaires.

On entend par nouvel arrivant un citoyen domicilié ou non qui arrive pour la première fois dans la Municipalité et qui y réside de manière saisonnière ou permanente.

On entend par nouveau contribuable toute personne payant des taxes à la Municipalité, domicilié ou non, qui ne résidait pas avant dans la Municipalité.

La Municipalité peut remettre une lettre de bienvenue et une trousse du nouvel arrivant pour les locataires nouvellement arrivés sur le territoire de la Municipalité. Cependant, la Municipalité procède uniquement à la demande du locataire et sur vérification auprès du propriétaire.

Chaque élu a la possibilité de remettre la trousse d'accueil à l'intérieur de son district. Sinon, elle est expédiée par la poste si cela s'avère impossible.

Une liste des nouveaux arrivants à l'intérieur des zones de villégiature est fournie aux associations riveraines une fois par année avant l'été pour qu'elles puissent être informés de certaines spécificités entourant leur milieu de vie.



ANNEXE B

Principes de reconnaissance

La Municipalité d'Adstock désire souscrire à diverses marques de reconnaissance et de sensibilité en regard de certains événements sociaux touchant les employés (cadres, salariés, incluant les pompiers), les élus en poste et anciens élus et à l'égard de ses citoyens, organismes et entreprises qui se dévouent, se démarquent et font rayonner la Municipalité. Elle souhaite ainsi fixer des paramètres relatifs à ces événements et à rendre équitable le traitement de ces événements, le tout dans le but de renforcer le sentiment d'appartenance et de fierté envers la Municipalité.

La Mairie, la Direction générale et le Service des communications sont responsables de l'application de ces principes.

Marques de sensibilité envers les employés et les élus municipaux

La Municipalité décide de quelle façon elle remet les marques de sensibilité, idéalement lors d'une activité sociale où l'ensemble de l'équipe est réuni :

- Lors de la naissance ou de l'adoption d'un enfant d'un employé régulier ou d'un élu en poste : remise d'une carte cadeau d'une valeur tel que défini dans la politique de remboursement de la Municipalité;
- Lors d'un décès affectant un employé ou un élu en poste (père, mère, conjoint(e), enfants) : don ou envoi fleurs d'une valeur tel que défini dans la politique de remboursement de la Municipalité;
- Lors d'un décès d'un employé ou d'un élu en poste : don ou envoi de fleurs d'une valeur tel que défini dans la politique de remboursement de la Municipalité;
- Lors d'un décès d'un ancien employé régulier cumulant plus de dix ans d'ancienneté ou d'un ancien élu ayant complété au moins deux termes : don ou envoi de fleurs d'une tel que défini dans la politique de remboursement de la Municipalité;
- Lors d'un décès d'un employé ou d'un élu en poste, d'un ancien maire ou d'un ancien directeur général, les drapeaux à l'effigie de la Municipalité sont en berne à l'édifice municipal au moment de l'annonce du décès jusqu'au jour des funérailles (pour un maximum de 5 jours et en autant qu'ils le sont au moment des funérailles ou de ce qui en fait office);
- Lors d'un décès d'un maire (en poste ou non) ou d'un directeur général (en poste), à la demande de la famille, le drapeau de la Municipalité peut être exposé lors de l'exposition et apposé sur le cercueil pendant la cérémonie. La Municipalité doit cependant faire connaître les présentes dispositions auprès de la famille lorsque le décès survient;
- Lorsqu'un employé a cumulé dix années de service continue (sauf pour le pompier volontaire où c'est la date d'entrée en fonction qui est comptabilisée), la Municipalité remet l'équivalent tel que défini dans la politique de remboursement de la Municipalité;
- Lorsqu'un employé a cumulé vingt-cinq années de service continue (sauf pour le pompier volontaire où c'est la date d'entrée en fonction qui est comptabilisée), la Municipalité remet un cadeau d'une valeur tel que défini dans la politique de remboursement de la Municipalité. L'employé peut choisir un bijou, un accessoire, une œuvre d'art qui est gravé au nom de la Municipalité et de l'employé pour reconnaissance des services rendus;
- Lorsqu'un employé quitte après la dixième année de service continue (sauf pour le pompier volontaire où c'est à la date d'entrée en fonction qui est comptabilisée), la Municipalité remet un certificat-cadeau en achat local tel que défini dans la politique de remboursement de la Municipalité.

Reconnaissance envers les citoyens, les organismes et les entreprises :

La Municipalité tient une activité protocolaire à tous les deux ans sous forme d'un cocktail dinatoire (où elle tente particulièrement d'intégrer les nouveaux arrivants et de souligner la relève) :

- Afin de remercier un bénévole émérite par district électoral qui œuvre sur le territoire de la Municipalité (désigné par l'élu du district);
- Afin de souligner les réalisations d'un ou de plusieurs organismes qui permettent l'amélioration du milieu (désigné par un comité du conseil);
- Afin de souligner des entreprises qui se distinguent, se démarquent ou font rayonner la Municipalité (désigné par un comité du conseil);
- Afin de souligner des citoyens qui se distinguent, se démarquent ou font rayonner la Municipalité (désigné par un comité du conseil);
- Afin de souligner particulièrement des jeunes citoyens (moins de 25 ans) qui se distinguent, se démarquent ou font rayonner la Municipalité (désigné par un comité du conseil);
- Afin de souligner des citoyens qui se distinguent ou se démarquent à l'extérieur de la Municipalité (désigné par un comité du conseil);
- Afin de souligner des personnes ou des organismes externes à la Municipalité qui contribuent au développement de la Municipalité (désigné par un comité du conseil);
- Afin de nommer un événement et une personnalité qui ont marqué l'actualité (désigné par L'Arrivage).

Quelques précisions :

- La Municipalité lance un appel de candidatures et le Service des relations avec le milieu procède à la collecte d'informations afin de bonifier la liste des candidatures;
- Le processus de sélection est connu au préalable (sur le site web de la Municipalité);
- Un comité analyse les candidatures et les dépose à la Mairie pour commentaire et approbation;
- Une gratification est remise aux nominés;
- Pour être nommé une deuxième fois dans la même catégorie, le citoyen, l'organisme ou l'entreprise doit s'être démarqué, illustré ou distingué différemment de la première fois où il l'a été.



ANNEXE C

Règles entourant la Nétiquette

La Nétiquette représente l'ensemble des règles de conduite préconisées par la Municipalité d'Adstock sur ses plateformes publiques sur le web.

La Municipalité possède les droits exclusifs d'administration de ses plateformes web ainsi que les droits d'utilisation de son identité visuelle. Pour obtenir les droits d'utilisation et les normes graphiques, contactez la personne responsable des communications à l'adresse : communication@adstock.ca.

CODE DE CONDUITE

D'une part, la Municipalité s'engage à communiquer une information juste et transparente à ses citoyens. D'autre part, les utilisateurs sont tenus d'adopter une attitude respectueuse et courtoise envers cette dernière et entre eux.

Conséquemment, les comportements suivants ne seront **aucunement tolérés** :

- Divulgence d'information personnelle sur la Municipalité, ses élus, ses employés ou citoyens;
- Insultes ou attaques personnelles envers les élus, les employés ou tout utilisateur de la page;
- Propos racistes, sexistes, homophobes ou diffamatoires;
- Discours incitant à la haine de nature religieuse, raciale, ethnique ou autre;
- Langage inapproprié;
- Commentaires visant à discréditer une information publiée sur les canaux officiels de la Municipalité;
- Promotion ou publicité d'intérêt personnel ou commercial.

La Municipalité n'est pas responsable des commentaires et opinions émis par les utilisateurs de ses plateformes web, ni du contenu des sites externes auxquels elle peut faire référence.

MODÉRATION

Dans la volonté de maintenir et d'encourager des échanges harmonieux, la Municipalité modère tous les commentaires et messages émis par les utilisateurs.

La Municipalité se réserve le droit de supprimer, sans préavis, tout commentaire contrevenant au code de conduite ou ne correspondant pas aux valeurs municipales.

La Municipalité se réserve également le droit de bannir, sans préavis, un ou des utilisateurs si le contenu qu'ils partagent contrevient de façon régulière au code de conduite.

ACTIVITÉ ET DÉLAI DE RÉPONSE

La Municipalité s'engage à offrir à ses utilisateurs une activité web constante visant à les informer sur les diverses activités et actualités municipales. Chaque message reçu obtiendra une réponse, et ce, dans le meilleur délai possible selon la nature du message.

Sauf en cas d'urgence, l'activité communicationnelle se déroule durant les heures régulières d'ouverture de la Municipalité.



ANNEXE D

Politiques, règlements et pratiques d'intérêt

L'équipe municipale doit s'approprier les politiques et règlements internes et en respecter les orientations. Sans être exhaustif, voici celles, avec un bref résumé, qui ont un impact implicite ou explicite en matière de communication.

Vision stratégique de la Municipalité

Dans le cadre d'une démarche de consultation citoyenne, le Conseil municipal a adopté en 2015 une vision, des cibles, des orientations et des engagements qui tiennent compte des particularités de son territoire et des communautés qui le composent. Divers plans d'action et politiques visant le développement socio-économique, l'attractivité et la rétention chez les jeunes, les familles et les aînés, la préservation et la protection de l'environnement et des paysages, l'achat local, de l'accueil et l'intégration des nouveaux arrivants ont été déposés par la suite et sont actualisés par les membres du conseil après une élection générale.

Structure et fonctionnement de la Municipalité

C'est un document important qui décrit le fonctionnement de la Municipalité et ses différentes composantes. Il identifie également les éléments caractéristiques de sa culture organisationnelle.

Code d'éthique et de déontologie

Les valeurs et principes énoncés dans l'un ou l'autre des codes d'éthique et de déontologie de la Municipalité doivent guider tout employé ou tout élu à savoir l'intégrité, l'honneur, l'intérêt collectif, le bien public, la loyauté, le respect, l'empathie, l'équité et l'équilibre entre les secteurs composant la Municipalité. Ils ont pour objectif de prévenir notamment toute situation où l'intérêt personnel peut influencer son indépendance de jugement dans l'exercice de ses fonctions, qui irait à l'encontre des lois et éviter le favoritisme, la malversation, les abus de confiance ou autres inconduites.

Politique de remboursement des appareils mobiles de communication utilisés à des fins de travail

La Municipalité met à la disposition de certains de ses employés des appareils mobiles de communication. Elle régit l'utilisation de ces appareils afin qu'elle ne devienne pas abusive.

Affichage sur le territoire municipal

La Municipalité a balisé certaines règles d'affichage par règlements municipaux ou par résolution.

Gentils municipaux

La Municipalité, qui regroupe plusieurs milieux de vie avec des caractéristiques qui leur sont propres, reconnaît plusieurs gentils désignant ses citoyens de ses différents secteurs. Ils ont été adoptés officiellement auprès de la Commission de toponymie du Québec.

Identité visuelle

La Municipalité reconnaît deux logos principaux. Le premier a été conçu en 2002 et a été révisé en 2016. Le blason accompagne le logo signature depuis 2017 avec la dénomination Capitale du plein air et de la villégiature dans Les Appalaches. Une actualisation de l'identité visuelle a été déposée en 2023.

Armoiries municipales

À l'occasion du 15e anniversaire de sa fondation, le Conseil municipal a adopté officiellement des armoiries municipales avec une devise latine, toutes deux représentatives de la Municipalité d'Adstock.

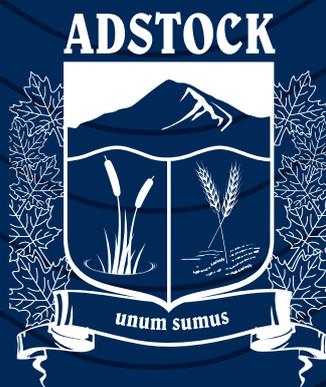
Bâton Pèlerin

Depuis 2016, le bâton Pèlerin fait désormais partie de l'un des symboles de la Municipalité d'Adstock. Distinctif du territoire et conçu localement, il est utilisé lors de cérémonies officielles.









**Politique de communication
de la Municipalité d'Adstock**

Principes et procédures

Novembre 2023

