



MUNICIPALITÉ DE VAL-DES-MONTS

1, ROUTE DU CARREFOUR, VAL-DES-MONTS (QUÉBEC) J8N 4E9
TÉLÉPHONE : 819 457-9400 – TÉLÉCOPIEUR : 819 457-4141
SITE WEB : www.val-des-monts.net

Bureau de la Directrice générale

POLITIQUE MUNICIPALE

POLITIQUE NUMÉRO	DG-16-09-104
OBJET	Politique de communication
DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	2016-10-01
RÉSOLUTION NUMÉRO	16-09-XXX – Adoptée le 20 septembre 2016 – Session régulière
DATE DE RÉVISION	2019
RÉSOLUTION NUMÉRO	N/A
SERVICE RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE LA POLITIQUE	Bureau de la Direction générale

PRÉAMBULE

La Municipalité de Val-des-Monts, à titre de gouvernement démocratique, reconnaît le droit du citoyen à l'information, elle reconnaît aussi, aux divers publics, leur droit de s'exprimer et s'engage à fournir les outils pour bien le faire.

La Municipalité de Val-des-Monts reconnaît aussi l'importance de la fonction de communication au sein de ses services. La notion de communication est employée dans son sens le plus large et englobe les relations publiques, les relations avec les médias, la publicité et l'information – consultation.

TABLE DES MATIÈRES

1. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE DE COMMUNICATION	4
2. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES	4
3. CLIENTÈLE VISÉE	5
4. LIMITES DE L'INFORMATION	5
5. VALEURS ORGANISATIONNELLES	5
6. CHAMPS D'APPLICATION	5
6.1 RESPONSABILITÉS D'APPLICATION	6
6.1.1 LE MAIRE	6
6.1.2 LE PRÉSIDENT D'UN COMITÉ DU CONSEIL MUNICIPAL	6
6.1.3 LES MEMBRES DU CONSEIL MUNICIPAL	6
6.1.4 LA DIRECTION GÉNÉRALE	6
6.1.5 LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES	7
6.1.6 LES DIRECTIONS DE SERVICES	7
6.2 LES RELATIONS PUBLIQUES	7
6.2.1 LES ACTIVITÉS À CARACTÈRE PUBLIC	7
6.2.2 LE PERSONNEL QUI INTÉRAGIT AVEC LE PUBLIC À L'EXTERNE	8

6.3	LES RELATIONS AVEC LES MÉDIAS.....	8
6.3.1	LE PORTE-PAROLE DE LA MUNICIPALITÉ.....	8
6.3.2	LES DEMANDES PROVENANT DES MÉDIAS.....	8
6.4	LA PUBLICITÉ.....	8
6.5	L'INFORMATION – CONSULTATION	9
7.	LES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION MUNICIPALE	9
7.1	LES ACTIVITÉS D'INFORMATION.....	10
7.1.1	LES RENCONTRES PUBLIQUES	10
7.1.1.1	LES SÉANCES DU CONSEIL MUNICIPAL.....	10
7.1.1.2	LES RENCONTRES D'INFORMATION ET DE CONSULTATION.....	10
7.1.1.3	LES RENCONTRES DIVERSES.....	10
7.1.1.4	LES INVITATIONS À DES RÉCEPTIONS ET AUTRES ACTIVITÉS	10
7.1.2	LES RENCONTRES NON PUBLIQUES	10
7.1.3	LES RELATIONS À L'INTERNE	11
7.1.3.1	LA RENCONTRE ANNUELLE DE TOUT LE PERSONNEL.....	11
7.1.3.2	LES RENCONTRES DE L'ÉQUIPE DE GESTION.....	11
7.1.3.3	LES RENCONTRES DE SERVICE	11
7.1.3.4	LE GUIDE DE PROCÉDURES ET D'INTÉGRATION DES NOUVEAUX EMPLOYÉS	11
7.1.4	LES RELATIONS AVEC LES MÉDIAS.....	12
7.1.4.1	LA CONFÉRENCE DE PRESSE.....	12
7.1.4.2	LES RENSEIGNEMENTS DEMANDÉS PAR LES JOURNALISTES	12
7.1.4.3	LE COMMUNIQUÉ DE PRESSE.....	13
7.1.5	LES PUBLICATIONS MUNICIPALES.....	13
7.1.5.1	LA PAGE MUNICIPALE – JOURNAL LOCAL.....	13
7.1.5.2	LE BULLETIN MUNICIPAL – « VAL-DES-MONTS EN BREF ».....	14
7.1.5.3	LE SITE INTERNET.....	14
7.1.5.3.1	LES MÉDIAS SOCIAUX.....	14
7.1.5.3.1.1	RESPONSABILITÉS DE LA MUNICIPALITÉ.....	15
7.1.5.3.1.2	GESTION DES COMMENTAIRES	16
7.1.5.3.1.3	DIRECTIVES SUR L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX PAR LE PERSONNEL	16
7.1.5.3.1.4	RESPONSABILITÉ PERSONNELLE DE L'UTILISATEUR	17
7.1.5.3.1.5	HYPERLIENS	17
7.1.5.3.1.6	LANGUE OFFICIELLE	17
7.1.5.3.1.7	CONTENU PROTÉGÉ PAR DROIT D'AUTEUR	17
7.1.5.3.1.8	UTILISATION DU CONTENU À DES FINS MUNICIPALES	17
7.1.5.4	LA LETTRE.....	18
7.1.5.5	LE DÉPLIANT, LA BROCHURE, L'AFFICHE, L'ENSEIGNE OU LE PANNEAU, L'AFFICHAGE À L'INTÉRIEUR DES ÉDIFICES MUNICIPAUX ET SUR LES BABILLARDS MUNICIPAUX, ETC.....	18

7.1.5.6	LES POCHETTES D'INFORMATION AUX NOUVEAUX RÉSIDENTS	18
7.1.5.7	LES PUBLICATIONS PAR UN TIERS.....	18
7.1.6	LES PUBLICATIONS À L'INTENTION DES EMPLOYÉS.....	18
7.1.6.1	LA NOTE DE SERVICE.....	18
7.1.6.2	LE COURRIEL	19
7.1.7	LES AUTRES TECHNIQUES DE COMMUNICATION.....	19
7.1.7.1	... LE MESSAGE D'ABSENCE – BOÎTE VOCALE ET COURRIER ÉLECTRONIQUE	19
7.1.7.1.1	LA BOÎTE VOCALE.....	19
7.1.7.1.2	LE COURRIER ÉLECTRONIQUE.....	19
7.1.7.2	LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE.....	19
7.1.7.3	L'EMBLÈME	19
7.2	LES MODES DE CONSULTATION.....	20
7.2.1	LE SONDAGE	20
7.2.2	LE RÉFÉRENDUM.....	20
7.2.3	L'ENQUÊTE MAISON.....	20
7.2.4	L'AVIS PUBLIC.....	20
7.3	LES RELATIONS PUBLIQUES ET L'ACCUEIL.....	20
7.3.1	ACCUEIL DES CITOYENS PAR LE CONSEIL MUNICIPAL	20
7.3.2	ACCUEIL DES CITOYENS PAR LES EMPLOYÉS	21
7.3.3	ACCUEIL DES INVITÉS PAR LE CONSEIL MUNICIPAL.....	21
7.3.4	ORGANISATION DE CÉRÉMONIES CIVIQUES OU PROTOCOLAIRES	21
7.3.5	SIGNATURE DU LIVRE D'OR.....	22
7.3.6	REMISE DE CADEAUX-SOUVENIRS.....	22
7.4	LA PROMOTION.....	22
7.4.1	PUBLICITÉ INFORMATIVE.....	22
7.4.2	PUBLICITÉ COMMANDITE.....	22
7.4.3	PUBLICITÉ PROMOTIONNELLE.....	22
7.5	L'IDENTIFICATION VISUELLE	23
7.5.1	SIGNATURE CORPORATIVE – L'EMBLÈME.....	23
7.5.2	ARTICLES DE PROMOTION	23
7.5.3	DRAPEAU	23
7.5.4	PAPETERIE	23
7.5.5	LES GABARITS DES DOCUMENTS DE TRAVAIL	24
7.6	L'AFFICHAGE INTERNE.....	24
7.7	L'UTILISATION DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS LES DOCUMENTS.....	24
7.8	LA GESTION DE CRISES	24
8.	ENTRÉE EN VIGUEUR	24

1. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE DE COMMUNICATION

La Municipalité de Val-des-Monts croît en l'importance du rôle clé de la communication dans l'optimisation des services qu'elle offre à ses citoyens. La mise en place de la première politique de communication montvaloise, en 2010, a permis de développer et maintenir divers outils de communication efficaces entre l'administration municipale, les membres du conseil municipal, le personnel, les médias et la population.

Par la mise à jour de cette politique, la Municipalité confirme l'importance qu'elle accorde à maintenir et bonifier ses pratiques de communication et à assurer son intégration à la culture organisationnelle, le tout dans le but de faire connaître ses valeurs, ses orientations, ses objectifs, ses priorités et ses programmes, par l'utilisation de divers stratégies de communications, aux fins de fournir de l'information sur des supports variés et accessibles pour répondre aux besoins du plus grand nombre possible de personnes parmi les publics ciblés.

Cet important outil de gestion définit l'ensemble des principes directeurs et les objectifs de la Municipalité de Val-des-Monts en matière de communication. Il vise à assurer une saine gestion des activités de communication interne et externe de la Municipalité et précise le rôle des membres de l'organisation municipale à ce niveau.

En s'appuyant sur le plan stratégique de la Municipalité, cette politique témoigne d'une volonté organisationnelle axée sur l'amélioration des communications avec les citoyens de façon à mieux leur faire connaître les enjeux municipaux, favoriser leur adhésion et accroître leur fierté.

2. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

Les principaux objectifs sont :

- ✓ Identifier les principes à respecter pour l'élaboration et l'actualisation des procédures en matière de communication.
- ✓ Définir les responsabilités en identifiant les domaines d'application politiques, administratifs ou institutionnels et identifier le porte-parole.
- ✓ Favoriser le sentiment d'appartenance à la Municipalité.
- ✓ Faire connaître la Municipalité, sa mission, ses réalisations, sa contribution à la communauté et en assurer la promotion.
- ✓ Fournir au personnel, aux membres du conseil municipal et au public, des renseignements sur les planifications, les politiques, les programmes, les services et les résultats de la Municipalité.
- ✓ Favoriser et maintenir des liens avec les partenaires de la Municipalité.
- ✓ Développer, maintenir, promouvoir et préserver une image corporative positive.
- ✓ Protéger l'information à caractère confidentiel.
- ✓ Assurer l'information en situation d'urgence.

3. CLIENTÈLE VISÉE

La présente politique s'adresse à divers publics internes et externes.

Les publics internes sont :

- ✓ Les membres du conseil municipal.
- ✓ Le personnel de la Municipalité, incluant les employés permanents et temporaires, les stagiaires, les contractuels et les bénévoles qui œuvrent au sein de la Municipalité ou de ses organismes mandataires.

Les publics externes sont :

- ✓ Les citoyens.
- ✓ Les usagers des services municipaux.
- ✓ Les partenaires de la Municipalité.
- ✓ Les représentants des médias.

4. LIMITES DE L'INFORMATION

Il est primordial de porter un jugement sur la nature de l'information à diffuser, particulièrement si elle touche la vie privée, si elle peut nuire au respect du secret professionnel. Cette règle s'applique autant pour protéger les droits d'une personne que pour préserver les intérêts de toute la communauté.

De façon générale les renseignements suivants sont protégés et gardés confidentiels :

- ✓ Les renseignements personnels concernant les membres du conseil municipal, le personnel et les citoyens en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.
- ✓ Tout renseignement à incidence économique, d'ordre industriel, commercial, scientifique ou technique, dont la divulgation aurait pour effet de nuire à l'intérêt public et au bien commun.
- ✓ Les renseignements sur l'administration de la justice ou de la sécurité ne sont pas accessibles lorsque leur divulgation peut s'avérer nuisible à un individu ou à la collectivité.

Les membres du conseil municipal, les employés ainsi que les membres des comités doivent respecter la confidentialité des renseignements qui leurs sont communiqués dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions et s'abstenir de dévoiler le contenu de tout dossier à caractère confidentiel ou discuté lors d'une rencontre du comité plénier ou lors de rencontres préparatoires tenues à huis clos.

5. VALEURS ORGANISATIONNELLES

Toute stratégie ou action de communication doit respecter les valeurs adoptées par la Municipalité :

- | | |
|------------------|-----------------|
| - Équité | - Accessibilité |
| - Respect | - Confiance |
| - Qualité | - Efficacité |
| - Responsabilité | - Rigueur |
| - Intégrité | - Transparence |
| - Excellence | |

6. CHAMPS D'APPLICATION

La présente politique identifie quatre domaines de la communication : les relations publiques, les relations avec les médias, la publicité et l'information – consultation. Elle identifie aussi à qui en incombe les responsabilités d'application.

6.1 RESPONSABILITÉS D'APPLICATION

La diffusion de renseignements d'ordre politique est strictement réservée aux membres du conseil municipal. Les renseignements administratifs peuvent, en certains cas, être transmis par les personnes désignées après les avoir dûment communiqués aux autorités.

Comme le pouvoir du Conseil municipal est collectif et qu'aucun des membres du conseil municipal ne peut prendre de décision personnelle touchant les affaires publiques, il ressort qu'aucun membre du conseil municipal ne peut, non plus, faire de déclaration personnelle qui engage l'ensemble des membres du conseil municipal, à moins que cette responsabilité ne lui ait été spécifiquement déléguée.

6.1.1 LE MAIRE

- ✓ À ce titre, il est le premier officier de communication de la Municipalité et en sa qualité de premier citoyen, il représente la Municipalité auprès de toute la population.
- ✓ Il a le privilège de faire toute déclaration reliée aux affaires municipales et ainsi lui revient le droit de faire d'abord toute déclaration officielle aux sujets de l'administration des affaires de la Municipalité, des dossiers soumis à l'étude des membres du conseil municipal ou d'un comité du conseil municipal, des changements de politiques, des changements dans la taxation ou dans la politique tarifaire de la Municipalité ainsi que tous les autres dossiers de même nature.
- ✓ Lorsqu'il s'adresse au public, il peut le faire en son nom personnel ou au nom de l'ensemble des membres du conseil municipal. Cependant, si une entente commune existe sur un sujet particulier qui diffère de son opinion personnelle, il doit demeurer solidaire de l'ensemble.
- ✓ En l'absence du Maire ou de son incapacité d'agir, le Maire suppléant se voit conférer les privilèges d'intervention.

6.1.2 LE PRÉSIDENT D'UN COMITÉ DU CONSEIL MUNICIPAL

- ✓ À ce titre, le président d'un comité du conseil municipal peut faire toute déclaration sur les activités de ce comité après en avoir d'abord fait rapport au Conseil municipal.

6.1.3 LES MEMBRES DU CONSEIL MUNICIPAL

- ✓ À titre de représentant officiel d'un district électoral, tout conseiller municipal a le devoir et le privilège de communiquer tout projet, programme ou décision touchant les citoyens vivant dans les limites de son district.

6.1.4 LA DIRECTION GÉNÉRALE

- ✓ La Directrice générale, ou en son absence le Directeur général adjoint, peut faire toute déclaration publique relative au processus opérationnel général de l'administration municipale.
- ✓ La Direction générale a la responsabilité de l'application de la présente politique et du développement de procédures de communication justes et efficaces pour les divers publics de la Municipalité.
- ✓ La Direction générale a la responsabilité de la diffusion des procédures en matière de communication auprès du personnel et s'assure de leurs mises à jour.
- ✓ Toutes les demandes d'information ou d'entrevues destinées aux membres du conseil municipal ou au personnel doivent être dirigées au bureau de la Direction générale qui verra à assurer un suivi dans le respect de la présente politique.

6.1.5 LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

- ✓ La Direction des Ressources humaines est responsable de la communication de gestion par la transmission d'informations administratives en lien avec les ressources humaines, notamment en matière de dotation, de rémunération, d'avantages sociaux, de formation, de santé et sécurité au travail et de conditions de travail.

6.1.6 LES DIRECTIONS DE SERVICES

- ✓ Les directions de services municipaux peuvent, avec l'accord du bureau de la Direction générale, faire des déclarations publiques portant sur les modes d'opération de leur service dans les limites de leurs responsabilités administratives. Ces déclarations sont strictement d'ordre technique et doivent porter sur les procédures administratives ou techniques liées à une situation donnée, le tout sous réserve des prescriptions du Code municipal et de toutes lois afférentes gouvernant les activités municipales.

6.2 LES RELATIONS PUBLIQUES

Les relations publiques impliquent autant des activités à caractère public, tenues par la Municipalité, que les fonctions du personnel qui représente la Municipalité.

6.2.1 LES ACTIVITÉS À CARACTÈRE PUBLIC

La Municipalité vit en interaction avec son environnement et se préoccupe d'entretenir des relations de qualité avec ses divers publics externes. La Municipalité tient diverses activités publiques chaque mois telles que les séances du Conseil municipal. Selon ses besoins, elle peut être appelée à organiser d'autres activités telles que les consultations publiques, les lancements de nouveaux programmes, les inaugurations, les journées portes ouvertes, les kiosques d'information, les conférences de presse, la gestion de situation de crises, etc. Pour le personnel impliqué dans la Municipalité et le déroulement de ces divers événements, les principes suivants s'appliquent. Le personnel doit :

- ✓ Valider la pertinence de la tenue de l'activité avec son supérieur immédiat.
- ✓ Informer le bureau de la Direction générale au moins deux mois avant la tenue de l'événement, pour la rédaction et l'actualisation du plan de communication concernant les situations de crises, le délai de deux mois ne s'applique pas.
- ✓ Respecter les procédures en vigueur quant à la publicité et à l'utilisation de l'emblème de la Municipalité.
- ✓ Respecter les autres politiques et procédures en vigueur qui sont en lien avec l'activité à organiser.
- ✓ Faire appel aux expertises, à l'externe au besoin, conditionnellement à l'autorisation du supérieur immédiat.

6.2.2 LE PERSONNEL QUI INTÉRAGIT AVEC LE PUBLIC À L'EXTERNE

Le personnel est appelé à communiquer avec le public à l'externe dans diverses situations : communication directe (face à face), rencontres externes, participation à des événements (portes ouvertes, colloques etc.) ou autres. Peu importe le type d'interaction, le personnel représente la Municipalité de Val-des-Monts et doit agir dans le respect des valeurs de la Municipalité. Dans ce sens, les principes suivants s'appliquent :

- ✓ Le personnel doit respecter les mêmes règles de politesse et de courtoisie que celles qui prévalent à l'interne lors de ses interactions avec le public à l'externe.
- ✓ Le personnel s'abstient d'émettre des commentaires négatifs au sujet de ses collègues, de ses supérieurs, de la Municipalité de Val-des-Monts et des membres du conseil municipal lors d'interactions avec le public à l'externe.

6.3 LES RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

Les relations avec les médias impliquent le développement et le maintien de communications efficaces avec les représentants de la presse écrite et électronique dans le but de faire connaître, de façon ponctuelle, une situation, une politique, un événement ou une nouvelle à un public le plus large possible.

6.3.1 LE PORTE-PAROLE DE LA MUNICIPALITÉ

- ✓ Le Maire ou la Directrice générale est le porte-parole de la Municipalité. En son absence, le Maire délègue cette responsabilité au Maire suppléant et en son absence, la Directrice générale délègue cette responsabilité au Directeur général adjoint.

6.3.2 LES DEMANDES PROVENANT DES MÉDIAS

Lorsqu'un employé reçoit une demande de la part des médias, les principes suivants s'appliquent :

- ✓ Toute demande d'information provenant des médias doit être acheminée au bureau de la Direction générale dès que l'employé en prend connaissance pour un suivi.
- ✓ Le personnel n'est autorisé en aucun temps à communiquer avec les médias au nom de la Municipalité sans autorisation préalable.
- ✓ Le personnel collabore à la préparation des contenus pour répondre aux demandes reçues des médias.

6.4 LA PUBLICITÉ

La publicité est un ensemble d'activités par lesquelles les messages oraux et visuels sont adressés à une clientèle-cible. La publicité vise, entre autres, à faire connaître à la clientèle-cible les services offerts par la Municipalité, à faire des invitations aux activités organisées par cette dernière et à les renseigner sur divers sujets touchant les activités municipales. Les exemples de publicité sont les communiqués de presse, les dépliants et brochures d'information, les articles ou annonces dans les journaux, les messages publicitaires aux médias parlés, etc. Lors de la préparation et la diffusion de la publicité, les principes suivants s'appliquent :

- ✓ Le personnel doit respecter les procédures en vigueur quant à la publicité et à l'utilisation de l'emblème de la Municipalité.
- ✓ La Direction générale veille à la protection de l'image de la Municipalité et elle est responsable de l'édition et de la distribution de toutes les publications officielles comme le rapport annuel, les documents à l'intention des citoyens, etc.

6.5 L'INFORMATION – CONSULTATION

La Municipalité de Val-des-Monts est assujettie à *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Cette loi, adoptée par l'Assemblée nationale par souci de transparence, confère aux citoyennes et aux citoyens le droit d'accès aux documents et aux renseignements personnels les concernant que les municipalités détiennent à des fins administratives.

Le droit d'accès s'exerce par consultation, sur rendez-vous, pendant les heures habituelles de travail ou par obtention de copies du document. L'accès à un document par consultation aux bureaux de la Municipalité est gratuit. Lorsque le demandeur choisit d'obtenir des copies de document, il doit en payer les frais prescrits à la politique concernant une tarification applicable pour les activités ou services offerts par la Municipalité de Val-des-Monts.

La réception et la transmission de l'information verbale ou écrite sont essentielles au bon fonctionnement de la Municipalité. L'échange de l'information – consultation interne est même considéré comme un outil d'animation et de cohésion. Les principes suivants s'appliquent :

- ✓ La Municipalité vise la circulation de l'information régulière, accessible et pertinente entre les personnes et groupes de personnes.
- ✓ La Municipalité consulte régulièrement les employés afin de solliciter leurs opinions, réactions, avis et conseils.
- ✓ La Municipalité privilégie les moyens de transmission de l'information suivants :
 1. Réunions de service et de direction
 2. Notes de service des différentes directions
 3. Guide de procédures et d'intégration de nouveaux employés
 4. Journal interne –Le Val-des-Monts en BREF ou autre publication
 5. Les pages du site Internet de la Municipalité
 6. La page Facebook de la Municipalité
 7. Processus de consultation
- ✓ Les employés sont invités à se renseigner, par l'entremise des outils de communication à leur disposition, sur les décisions du Conseil municipal et sur l'actualité.
- ✓ Les directeurs des services sont les premiers responsables de la transmission de l'information à leur équipe. Il est de leur devoir de recueillir et de relayer aux employés de leur service toute information pertinente concernant l'organisation. Le personnel est responsable de prendre connaissance des informations transmises ou disponibles.
- ✓ Le personnel respecte la procédure en vigueur pour l'affichage de l'information au sein de la Municipalité.
- ✓ Le personnel fait preuve de transparence lors de la transmission de l'information.

7. LES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION MUNICIPALE

Les diverses activités de communication municipale qui suivent sont déjà existantes ou sont à développer. Elles visent à maintenir et améliorer la diffusion de l'information à l'interne et à l'externe. La communication doit idéalement se véhiculer de façon à permettre le respect de la présente politique, et ce, en conformité avec les responsabilités, devoirs et limites de chacun.

7.1 LES ACTIVITÉS D'INFORMATION

Les activités d'information sont : les rencontres publiques, les rencontres non publiques, les relations à l'interne, les relations avec les médias, les publications municipales, les publications à l'intention des employés et d'autres techniques de communication.

7.1.1 LES RENCONTRES PUBLIQUES

7.1.1.1 LES SÉANCES DU CONSEIL MUNICIPAL

Les séances publiques du Conseil municipal sont la source première de l'information municipale. L'ordre du jour est disponible sur le site Internet de la Municipalité le vendredi ou au plus tard le lundi avant la tenue de la séance et le jour de l'assemblée des copies sont mises à la disposition du public assistant à la séance.

Une période de questions est prévue pour les citoyens en début d'assemblée.

7.1.1.2 LES RENCONTRES D'INFORMATION ET DE CONSULTATION

Les rencontres d'information ou de consultation regroupent, selon le cas, des membres du conseil municipal et des fonctionnaires municipaux. Elles servent à informer ou à consulter les citoyens sur des sujets précis.

L'organisation de ces rencontres, sauf pour les consultations publiques obligatoires en vertu de la loi, est assurée par le service concerné, en collaboration avec le Directeur des Communications, en ce qui a trait à la publicité, à l'invitation des médias, à la rédaction d'un communiqué de presse et à l'aspect protocolaire.

7.1.1.3 LES RENCONTRES DIVERSES

Les autres formes de rencontres : Citoyens – Élus – Fonctionnaires, où il est possible de préciser ou de transmettre de l'information sont les visites, les rencontres individuelles avec la presse et les causeries. Dans chacun des cas, le Directeur des Communications collabore avec les initiateurs à l'organisation de la rencontre.

7.1.1.4 LES INVITATIONS À DES RÉCEPTIONS ET AUTRES ACTIVITÉS

Le cabinet du Maire transmet les invitations officielles à une réception civique offerte par la Municipalité, avec l'approbation de la Directrice générale lorsque ces invitations impliquent l'engagement d'une dépense.

La même procédure s'applique pour les invitations à des cérémonies d'inauguration ou toute autre activité particulière.

7.1.2 LES RENCONTRES NON PUBLIQUES

La Municipalité crée des comités permanents et ad hoc du Conseil municipal en vertu des lois pertinentes au Code municipal. Les rencontres de ces comités sont normalement non publiques, sauf avis contraire, et regroupent, selon le cas, des membres du conseil municipal, des fonctionnaires municipaux, des citoyens, des consultants et autres.

Les fonctionnaires responsables de ces comités doivent coordonner les activités de communication de leur comité avec le Directeur des Communications.

7.1.3 LES RELATIONS À L'INTERNE

7.1.3.1 LA RENCONTRE ANNUELLE DE TOUT LE PERSONNEL

Une fois l'an et idéalement au début de l'année, la Directrice générale convoque l'ensemble des employés de la Municipalité à assister à une rencontre d'information comprenant six volets :

- ✓ Les communications du service des Ressources humaines (présentation des nouveaux employés, les nominations, présentation d'éléments pertinents relatifs aux politiques et au code d'éthique et de déontologie, sur la Loi 90 favorisant le développement de la main-d'œuvre et sur la santé et la sécurité au travail)
- ✓ Le bilan de l'année précédente
- ✓ Les objectifs, les priorités et les orientations établis par le Conseil municipal
- ✓ Le cadre budgétaire et financier de la Municipalité
- ✓ L'actualité et les nouveautés concernant les différents services municipaux
- ✓ Les questions des employés

Cette rencontre est tenue pendant les heures de travail puisqu'elle en est une constituante. Elle pourra être jumelée à une rencontre d'activités sociales permettant et facilitant les compléments d'information destinés aux employés, telle que l'assemblée annuelle concernant le régime de retraite simplifié.

7.1.3.2 LES RENCONTRES DE L'ÉQUIPE DE GESTION

Selon la date déterminée par la Direction générale, la Directrice générale tient habituellement une rencontre avec les directeurs de chaque service municipal pour effectuer le suivi des séances publiques ou pour discuter de tout autre point inscrit à l'ordre du jour par la Directrice générale ou par les directeurs des services municipaux. La présence de tous les directeurs est requise afin de pouvoir, à leur tour, informer leurs employés des dossiers en cours et des décisions prises en regard des divers services municipaux.

7.1.3.3 LES RENCONTRES DE SERVICE

Il est requis, pour chaque directeur de service, d'organiser et de tenir mensuellement une rencontre avec les employés de son service pour les informer des décisions du Conseil municipal et des dossiers en cours dans leur service et pour leur communiquer l'information pertinente provenant des autres services municipaux.

Ces rencontres ont lieu pendant les heures de travail selon des modalités établies par chaque directeur. Ces rencontres d'information sont essentielles à la bonne compréhension des dossiers et permettent aux employés de transmettre correctement l'information aux citoyens.

7.1.3.4 LE GUIDE DE PROCÉDURES ET D'INTÉGRATION DES NOUVEAUX EMPLOYÉS

Dès l'entrée en fonction d'un nouvel employé, la Direction des Ressources humaines lui remet le Guide de procédures et d'intégration des nouveaux employés, lequel contient une foule de renseignements destinés à informer cette nouvelle ressource sur les valeurs et les pratiques de la Municipalité de Val-des-Monts et à faciliter son intégration. La Direction des Ressources humaines remet également, à tout nouvel employé, le code d'éthique et de déontologie applicable aux employés, ainsi que la présente politique.

7.1.4 LES RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

7.1.4.1 LA CONFÉRENCE DE PRESSE

La conférence de presse a lieu lorsque la Municipalité a un message d'importance à annoncer.

La décision de tenir et de convoquer une conférence de presse sur des dossiers majeurs de la Municipalité est la responsabilité du Maire. La Directrice générale, en collaboration avec le Directeur des Communications, est la seule mandatée pour convoquer une conférence de presse.

Toute conférence de presse est donnée par le Maire, ou son représentant, qui est accompagné du responsable du dossier en cause si nécessaire.

Le lieu de la conférence de presse est déterminé en fonction du sujet traité. Il ne faut jamais oublier que la conférence de presse est un événement.

La conférence de presse doit porter sur un sujet d'importance. Au moins un communiqué doit être fourni aux médias. En aucun cas, il ne faut lire publiquement le communiqué pendant la conférence de presse.

La documentation à remettre est préparée par le Directeur des Communications, en collaboration avec le service concerné, et approuvée par la Directrice générale.

La conférence de presse se tient à un moment tenant compte des heures de tombée des médias.

La convocation doit être envoyée cinq jours avant la tenue de la conférence de presse et un rappel téléphonique devrait être fait la veille ou le matin même aux médias convoqués.

La conférence de presse d'urgence ou le point de presse est organisé à la discrétion du Maire avec la Directrice générale, le Directeur des Communications et, s'il y a lieu, avec le directeur concerné.

La conférence de presse se déroule en trois parties :

- ✓ Un exposé du message
- ✓ Une période de questions
- ✓ Une période d'entrevues individuelles

Toute collaboration et soutien technique provenant des services municipaux doivent être soulignés, soit à l'intérieur d'une publication par un affichage quelconque ou au moment des allocutions d'usage remerciant les commanditaires ou collaborateurs ayant contribué au succès de l'événement.

7.1.4.2 LES RENSEIGNEMENTS DEMANDÉS PAR LES JOURNALISTES

Les représentants des médias ont parfois besoin d'information complémentaire qu'ils demandent, soit par téléphone ou soit par entrevue radiophonique ou télédiffusée. Lorsque ces demandes sont faites dans un des services municipaux, elles doivent être transférées au Directeur des Communications qui assurera le suivi auprès du Maire ou du journaliste.

Le Maire est le seul porte-parole officiel de la Municipalité pour des sujets d'ordre politique et pour des questions sur les décisions du Conseil municipal, ainsi que pour des sujets d'ordre administratif et stratégique. Cependant, la Directrice générale ou le Directeur des Communications, pour des sujets d'ordre administratif et opérationnel, peuvent répondre à certaines questions des journalistes.

Le Maire, la Directrice générale ou le Directeur des Communications peuvent faire appel à un cadre pour connaître les détails d'ordre technique pour répondre adéquatement aux questions des journalistes.

7.1.4.3 LE COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Un communiqué de presse doit avant tout contenir des éléments de type « nouvelle ». Le communiqué sert à transmettre une mesure administrative, à annoncer un événement ou à commenter une situation.

Tout communiqué de presse portant sur les décisions du Conseil municipal émanant de l'administration municipale est sous la responsabilité du Maire et est émis par le Directeur des Communications.

Dans ce domaine, une exception est accordée au service de Sécurité incendie qui peut communiquer avec les médias ou publier un communiqué de presse strictement pour des événements de type opérationnel, tels que des sujets reliés à des incendies (criminels ou suspects), des sinistres, des accidents, etc. Dans ce cas, l'information doit être diffusée par le Directeur du service et suite à une communication de cette nature, il doit informer le Directeur des Communications afin que celui-ci transmette les informations au Maire.

7.1.5 LES PUBLICATIONS MUNICIPALES

7.1.5.1 LA PAGE MUNICIPALE – JOURNAL LOCAL

La page municipale réservée dans le journal local est publiée de façon bi-mensuelle, à l'exception du mois d'avril où il n'y a aucune publication du journal local et du mois de décembre où il y a une seule publication. La page municipale doit contenir des éléments de nouvelles visant à informer la population de sujets variés, tels que programmes, politiques, règlements, événements, services municipaux, etc. Son contenu est basé sur la préoccupation de renseigner efficacement sur les mesures administratives et de favoriser l'utilisation maximale des services offerts par la Municipalité. Donc, chaque fois qu'il y a un changement dans un service qui touche la vie du citoyen, l'élément de nouvelle est présent et il faut prioriser la publication.

Toute demande de publication doit être acheminée au Directeur des Communications, dans les délais prescrits, selon un calendrier fourni chaque année par ce dernier.

C'est la responsabilité des services municipaux de soumettre des textes ou encore de fournir toutes les informations nécessaires à la rédaction d'un texte et de fournir des photos ou tout autre document si nécessaire.

Dans le cas de textes fournis par les différents services municipaux, le Directeur des Communications se réserve le droit de les reporter, les corriger ou les modifier, après discussion avec les personnes concernées. Cet outil de communication est réservé à la Municipalité et ne peut servir de tribune aux citoyens.

Le Directeur des Communications informe le Maire et la Directrice générale des sujets retenus pour les parutions et, dans certains cas, les textes sont soumis aux fins d'approbation.

7.1.5.2 LE BULLETIN MUNICIPAL – « VAL-DES-MONTS EN BREF »

Le Val-des-Monts en BREF est un bulletin municipal publié trois fois par année et distribué à toute la population. Il doit contenir des éléments de nouvelles visant à informer la population de sujets variés, tels que programmes, politiques, règlements, événements, services municipaux, etc. Il contient également la programmation d'activités du service des Loisirs et de la Culture, un babillard destiné aux organismes communautaires et une section de trois pages réservée aux articles de la Fédération des lacs de Val-des-Monts. Son contenu est basé sur la préoccupation de renseigner efficacement sur les mesures administratives et de favoriser l'utilisation maximale des services offerts par la Municipalité. Donc, chaque fois qu'il y a un changement dans un service qui touche la vie du citoyen, l'élément de nouvelle est présent et il faut prioriser la publication.

Toute demande de publication doit être acheminée au Directeur des Communications, dans les délais prescrits, selon un calendrier fourni chaque année par ce dernier.

Il est de la responsabilité des services municipaux de soumettre des textes ou encore de fournir toutes les informations nécessaires à la rédaction d'un texte et de fournir des photos ou tout autre document si nécessaire. Il est de la responsabilité de la Direction des Communications de voir à la production du bulletin et la Direction du service des Loisirs et de la Culture apporte un soutien technique et collabore à sa conception.

Dans le cas de textes fournis par les différents services municipaux, le Directeur des Communications se réserve le droit de les reporter, les corriger ou les modifier, après discussion avec les personnes concernées. Cet outil de communication est réservé à la Municipalité et ne peut servir de tribune aux citoyens.

Le Directeur des Communications informe le Maire et la Directrice générale des sujets retenus pour les parutions et, dans certains cas, les textes sont soumis aux fins d'approbation.

7.1.5.3 LE SITE INTERNET

Le site Internet de la Municipalité diffuse des renseignements sur l'histoire, l'actualité et la réglementation municipales, les services et les activités offerts, ainsi que sur les attraits touristiques et met, à la disposition des citoyens, des formulaires en ligne afin d'élargir la gamme de services virtuels offerts à la population.

La mise à jour du site Internet de la Municipalité doit se faire quotidiennement. Pour ce faire, chaque directeur de service doit identifier une personne responsable à l'intérieur de son Service qui deviendra le gardien de l'information afin d'en assurer l'actualisation. Les modifications ou les rajouts à effectuer doivent être soumis au Directeur des Communications aux fins de vérification et d'approbation.

7.1.5.3.1 LES MÉDIAS SOCIAUX

La page Facebook de la Municipalité est un canal de communication interactif complémentaire à son site Internet. Elle vise principalement à promouvoir les activités et événements de la Municipalité, à accroître leur visibilité pour stimuler la participation et à diffuser de l'information sur l'actualité municipale et les situations d'urgence, de façon à rejoindre rapidement les citoyens actifs sur Facebook. Elle permet également de dynamiser l'image de la Municipalité, de prendre connaissance des commentaires et des questions de la population et de favoriser la participation citoyenne.

Afin d'encadrer et réglementer l'utilisation des médias sociaux comme canaux de communication, la Municipalité de Val-des-Monts a intégré, à sa Politique de communication, la gestion des médias sociaux, visant principalement à :

- ✓ Contrôler le contenu de la page Facebook de la Municipalité de Val-des-Monts
- ✓ Établir la fréquence des mises à jour
- ✓ Définir qui peut effectuer des mises à jour
- ✓ Modérer les commentaires et les messages des usagers
- ✓ Définir les éléments qui peuvent être ajoutés et ceux qui ne sont pas appropriés à diffuser
- ✓ Utiliser la page Facebook de façon à augmenter la visibilité de la Municipalité et améliorer son image auprès des citoyens

La présente section s'adresse à toute personne qui souhaite utiliser ou participer aux discussions par le biais des réseaux sociaux officiels de la Municipalité de Val-des-Monts.

Cette politique sera en constante évolution et s'adaptera en fonction des médias sociaux auxquels la Municipalité pourrait adhérer dans le futur. La Municipalité diffuse actuellement sur la plate-forme Facebook

Les plateformes des médias sociaux de la Municipalité de Val-des-Monts sont ouvertes à tous. Les utilisateurs peuvent y exprimer leur point de vue ou leurs idées sur tous les sujets qui y sont traités et qui sont de nature publique.

7.1.5.3.1.1 RESPONSABILITES DE LA MUNICIPALITE

La Direction des Communications est responsable de la gestion de la page Facebook de la Municipalité et agit également comme gestionnaire de communauté.

La Direction des Communications est également responsable de l'application des règles de bienséance auprès des utilisateurs de la page Facebook de la Municipalité. Toute personne qui ne respecte pas les consignes pourra être exclue des espaces de discussion.

La Direction des Communications mandatera d'autres ressources à l'interne, selon leur expertise et les sujets, pour intervenir sur la page Facebook.

Personne ne peut modifier la page Facebook de la Municipalité sans avoir obtenu au préalable l'approbation de la Direction des Communications ou de la Direction générale.

7.1.5.3.1.2 GESTION DES COMMENTAIRES

Les commentaires, questions et opinions inscrits sur la page Facebook sont surveillés quotidiennement, mais la page Facebook n'est pas animée en tout temps. Les commentaires envoyés après les heures de bureau ou durant les jours fériés seront traités le plus rapidement possible. Il faut également tenir compte des délais découlant du fait que certaines réponses sont aussi tributaires d'une référence auprès de différents services municipaux.

La Municipalité se réserve le droit d'utiliser des outils permettant de gérer les commentaires. Tout comme elle se réserve le droit de ne pas ouvrir une discussion sur un sujet donné, de fermer une tribune sans préavis ou de ne pas publier un contenu. Elle se réserve également le droit de modifier en tout temps les règles énoncées en cette matière.

7.1.5.3.1.3 DIRECTIVES SUR L'UTILISATION DES MEDIAS SOCIAUX PAR LE PERSONNEL

Durant les heures de travail, à l'exception des pauses et des périodes de repas, les employés peuvent utiliser les médias sociaux uniquement pour des raisons professionnelles et pour des interventions reliées à leur domaine d'expertise.

Il est interdit de propager du contenu diffamatoire (texte, photo ou vidéo), d'émettre des commentaires désobligeants ou de faire preuve de harcèlement à l'égard de la Municipalité, d'un élu, d'un supérieur, d'un collègue de travail ou d'un partenaire de la Municipalité.

Les employés sont tenus en tout temps de :

- ✓ Respecter la Politique de communications au même titre que les autres politiques, directives et procédures de la Municipalité, et appliquer les mêmes règles de jugement et de comportement aussi bien sur les tribunes en ligne qu'ailleurs.
- ✓ Respecter la confidentialité des informations obtenues sur son lieu de travail ou traitées dans le cadre de ses fonctions.
- ✓ Respecter les droits d'auteur concernant la diffusion de contenus, de photos, de vidéos, de musique et d'œuvres.

Les employés ne peuvent en aucun cas parler au nom de la Municipalité dans leurs publications sur Internet. Il en est de même pour les partenaires de la Municipalité, les bénévoles et les membres de comités.

7.1.5.3.1.4 RESPONSABILITE PERSONNELLE DE L'UTILISATEUR

L'utilisateur est personnellement responsable de tout message ou document qu'il diffuse sur la page Facebook de la Municipalité.

Les utilisateurs doivent respecter les règles de bienséance suivantes :

- ✓ Ne pas utiliser un pseudonyme.
- ✓ Éviter de s'éloigner du sujet, de publier le même contenu à répétition ou de tenir des propos contenant des prises de position partisans.
- ✓ Publier des messages clairs et pertinents et respecter les droits d'auteurs du contenu et des œuvres diffusés.
- ✓ Être courtois et respectueux. Ne pas tenir de propos racistes, haineux, diffamatoires, violents ou sexuels ou portant atteinte à la dignité et la réputation des personnes.
- ✓ Respecter la vie privée des autres en ne faisant mention d'aucun renseignement personnel.
- ✓ Se rappeler que d'écrire en lettres majuscules est perçu comme un cri.

7.1.5.3.1.5 HYPERLIENS

Les utilisateurs sont autorisés à publier des hyperliens dans la mesure où le contenu de ces derniers est en lien avec les sujets abordés. La Municipalité publie également certains hyperliens qu'elle juge intéressants, mais elle ne peut être tenue responsable du contenu externe vers lequel mènent ces hyperliens.

7.1.5.3.1.6 LANGUE OFFICIELLE

Les interventions effectuées sur les réseaux sociaux de la Municipalité de Val-des-Monts s'effectuent en français.

7.1.5.3.1.7 CONTENU PROTEGE PAR DROIT D'AUTEUR

La loi sur le droit d'auteur et la législation concernant la propriété intellectuelle s'appliquent en tout temps sur les réseaux sociaux de la Municipalité de Val-des-Monts. La publication de photos, de vidéos ou de toute autre œuvre requiert d'obtenir les droits d'utilisation.

7.1.5.3.1.8 UTILISATION DU CONTENU A DES FINS MUNICIPALES

La Municipalité de Val-des-Monts se réserve le droit d'utiliser et de publier dans ses outils de communications tout élément publié sur cette page Facebook. Les photos peuvent être utilisées en totalité ou en partie avec mention des crédits.

7.1.5.4 LA LETTRE

Tous les services de la Municipalité doivent soumettre au Directeur des Communications toute lettre destinée à un envoi massif aux fins de vérification et d'approbation.

7.1.5.5 LE DÉPLIANT, LA BROCHURE, L’AFFICHE, L’ENSEIGNE OU LE PANNEAU, L’AFFICHAGE À L’INTÉRIEUR DES ÉDIFICES MUNICIPAUX ET SUR LES BABILLARDS MUNICIPAUX, ETC.

Tous les services de la Municipalité doivent soumettre au Directeur des Communications tout document destiné à être diffusé ou distribué aux publics internes et externes aux fins de vérification et d'approbation.

7.1.5.6 LES POCHETTES D’INFORMATION AUX NOUVEAUX RÉSIDENTS

La Municipalité prépare et voit à la mise à jour de pochettes d'information destinées à ses nouveaux résidents. Elles contiennent de l'information pertinente en lien avec la Municipalité et les différents services qui y sont offerts (coordonnées des membres du conseil municipal, carte routière, calendrier de collecte des ordures et des matières recyclables, dépliants des services municipaux, etc.). Le contenu de cette pochette est strictement réservé aux publications municipales. Aucun organisme, établissement, commerce ou organisation ne peut y insérer de documentation.

7.1.5.7 LES PUBLICATIONS PAR UN TIERS

Tout organisme qui utilise l'emblème de la Municipalité pour une publicité, un cahier spécial, un programme souvenir, une affiche temporaire, ou toute autre document doit faire parvenir les textes et les épreuves au Directeur des Communications aux fins de vérification et d'approbation.

Tous les organismes qui reçoivent l'aide de la Municipalité doivent le signaler, soit dans leur discours, dans leur affichage ou dans leur publication, lesquels devraient contenir l'emblème de la Municipalité ou un message faisant état de la contribution de la Municipalité quelle qu'en soit sa nature.

Les organismes doivent faire parvenir les textes et les épreuves au Directeur des Communications aux fins de vérification et d'approbation.

7.1.6 LES PUBLICATIONS À L’INTENTION DES EMPLOYÉS

7.1.6.1 LA NOTE DE SERVICE

La note de service est utilisée par les membres d'une même organisation pour se transmettre des renseignements, des instructions de nature professionnelle et des informations à caractère social (départ d'un employé, arrivée d'un nouvel employé, naissance, décès, etc.).

Une note de service adressée à l'ensemble des employés doit être acheminée au Directeur des Communications aux fins de vérifications et d'approbation.

En aucun temps, la note de service ne doit être utilisée à des fins mercantiles.

7.1.6.2 LE COURRIEL

La Direction des communications a le mandat de transmettre des messages à l'ensemble des employés par courriel, qu'il s'agisse une information ponctuelle sur un sujet d'actualité, à caractère social, ou sur la communication ou un rappel concernant une directive, politique ou procédure, etc.

7.1.7 LES AUTRES TECHNIQUES DE COMMUNICATION

7.1.7.1 LE MESSAGE D'ABSENCE – BOÎTE VOCALE ET COURRIER ÉLECTRONIQUE

Lors d'une absence, il est important de guider la personne vers une personne-ressource à l'intérieur même du service lorsqu'elle téléphone ou communique par courriel électronique.

7.1.7.1.1 LA BOÎTE VOCALE

Le message d'absence doit mentionner la durée de l'absence et indiquer à l'appelant, le nom et le poste d'une personne-ressource à l'intérieur du même service et qu'il peut composer le 0 pour joindre la réception.

La mise à jour du message téléphonique doit se faire avant et au retour de chaque absence, ou lors d'un changement d'horaire, en indiquant vos prénom, nom, titre, le numéro de poste, ~~le jour, la date~~, vos disponibilités de la journée et mentionner que l'appelant peut composer le 0 pour joindre la réception ~~une personne de votre service~~.

7.1.7.1.2 LE COURRIER ÉLECTRONIQUE

Pendant une absence, le gestionnaire d'absence dans la messagerie électronique Outlook doit être activé. Il doit donner de l'information sur la durée de l'absence et diriger le requérant vers une personne-ressource à l'intérieur du même service qui pourra assurer un suivi avec ce dernier.

7.1.7.2 LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

La Municipalité doit présenter une image professionnelle dans ses communications externes. Une signature électronique uniforme et représentative est mise en place et doit être installée à chaque poste de travail des employés.

Cette signature doit obligatoirement être utilisée dans tous les courriels sortant de la Municipalité, et ce, dans le format prescrit.

Afin d'éviter l'impression de plusieurs copies d'un même courriel par son expéditeur et ses destinataires, une signature interne a été instaurée, informant les destinataires que l'original du courriel a été imprimé et versé au dossier maître et que ces derniers pourront supprimer le courriel après en avoir pris connaissance. La signature interne doit être utilisée par l'expéditeur dans tous les courriels échangés uniquement à l'interne.

7.1.7.3 L'EMBLÈME

Toute correspondance officielle et tout document officiel doivent se prévaloir de l'emblème officiel à l'en-tête du document. Tout service municipal souhaitant créer un emblème intégrant l'emblème de la Municipalité doit soumettre son projet au Directeur des Communications aux fins de vérification et d'approbation.

7.2 LES MODES DE CONSULTATION

7.2.1 LE SONDAGE

La tenue de sondage scientifique doit être approuvée par le Conseil municipal et confiée à une firme spécialisée sous la responsabilité de la Directrice générale ou du Directeur des Communications.

7.2.2 LE RÉFÉRENDUM

Il existe deux types de référendums : obligatoire et consultatif.

1. **Obligatoire** : vote direct des citoyens en vue de faire approuver ou désapprouver un règlement adopté par le Conseil municipal sous la responsabilité du service du Greffe.
2. **Consultatif** : vote direct des citoyens en vue de s'exprimer sur une question soumise par le Conseil municipal portant sur un projet municipal d'importance avant qu'il ne soit mis en œuvre, et ce, sous la responsabilité du service du Greffe.

7.2.3 L'ENQUÊTE MAISON

L'enquête maison est une démarche de communication réalisée dans le but de recevoir des avis, des opinions ou des suggestions pouvant faciliter ou orienter la prise de décisions.

Cette consultation peut se faire à partir des appels reçus, de la correspondance quotidienne, de la rencontre avec les organismes du milieu, du site Internet, etc.

L'élaboration du système d'enquête, d'évaluation et de recommandation se fait en collaboration avec le Directeur des Communications.

7.2.4 L'AVIS PUBLIC

Les avis publics prescrits par la loi sont la responsabilité des services municipaux concernés selon leur domaine d'intervention et doivent être soumis au service du Greffe.

Les textes prescrits par la loi destinés à la population, ainsi que l'infographie des avis publics destinés pour publication dans les journaux ou autrement relèvent du service du Greffe.

Les avis publics annonçant des travaux de grande ampleur, des assemblées publiques de consultation relatives à des demandes de dérogations mineures ou à des modifications à la réglementation d'urbanisme touchant un secteur précis du territoire devront être affichés sur des panneaux de signalisation temporaires positionnés à des endroits stratégiques pour que l'information soit facilement visible par les citoyens pouvant plus particulièrement et directement être intéressés par l'objet de l'avis public.

7.3 LES RELATIONS PUBLIQUES ET L'ACCUEIL

Les relations publiques et l'accueil sont des activités de communication qui incitent la Municipalité non seulement à recevoir dignement citoyens, invités ou employés, mais aussi à faciliter aux citoyens l'accès aux organismes municipaux. Par un accueil chaleureux et hospitalier, la Municipalité favorise de bonnes relations, satisfait à certaines obligations sociales et parfois protocolaires et crée des liens souvent utiles à la promotion et au développement de la Municipalité.

7.3.1 ACCUEIL DES CITOYENS PAR LE CONSEIL MUNICIPAL

Aux séances du Conseil municipal, il est important que les locaux soient aménagés de façon à les rendre accessibles aux citoyens. L'ordre du jour doit être disponible pour toute personne qui s'y présente.

7.3.2 ACCUEIL DES CITOYENS PAR LES EMPLOYÉS

L'image que projette la Municipalité devant le public doit être la préoccupation de tout employé quelle que soit la place dans la hiérarchie. C'est donc dire qu'il soit au comptoir, au bureau, au téléphone, chez un citoyen ou dans la rue, tout employé municipal doit accueillir les citoyens, les contribuables, les fournisseurs, etc., prestement et avec une attitude positive.

Pour accueillir le citoyen dans les édifices municipaux, l'employé doit être soucieux de porter une tenue vestimentaire appropriée au poste de travail qu'il occupe.

Chaque employé doit s'assurer de bien comprendre les besoins du contribuable afin de l'acheminer au bon endroit et à la bonne personne.

7.3.3 ACCUEIL DES INVITÉS PAR LE CONSEIL MUNICIPAL

À l'occasion d'événements majeurs dont la définition incombe au Conseil municipal lui-même, la Municipalité organisera des réceptions civiques.

Ces réceptions peuvent coïncider avec des inaugurations d'infrastructures, des débuts de travaux majeurs, des événements à caractère social, politique, sportif ou culturel majeur.

La Municipalité peut accueillir officiellement toute personne ou groupe qu'elle juge bon d'inviter en raison de ses fonctions. La décision d'offrir une réception civique relève du cabinet du Maire, avec l'approbation de la Directrice générale si nécessaire, afin d'utiliser les crédits à cette fin. Le cabinet du Maire se base sur les critères suivants pour offrir ou non une réception : l'importance de l'événement, la convenance, le nombre d'invités et le budget alloué.

Si la Municipalité paie le coût d'un cocktail ou d'un vin d'honneur, qui se tient à l'Hôtel de ville ou à l'extérieur, les responsables de l'activité doivent prévoir la participation du Maire lors des allocutions d'usage adressées aux invités.

La collaboration municipale doit être également soulignée dans tout programme publicitaire ou promotionnel, tout programme-souvenir, toute publication ou affichage, s'il y a lieu, se rapportant à l'événement.

7.3.4 ORGANISATION DE CÉRÉMONIES CIVIQUES OU PROTOCOLAIRES

La Directrice générale ou le Directeur des Communications sont responsables de l'organisation des réceptions. La réception se tient dans les salles de la Municipalité ou, de façon exceptionnelle, à l'extérieur.

Une cérémonie civique ou protocolaire peut comporter l'une ou l'autre des activités suivantes :

- ✓ Présence du Maire ou de son représentant
- ✓ Présence des conseillers
- ✓ Allocutions de circonstance
- ✓ Signature du livre d'or
- ✓ Remise de souvenirs, s'il y a lieu
- ✓ Distribution de matériel d'information ou de promotion
- ✓ Présence des médias, s'il y a lieu
- ✓ Présence d'une personne attitrée à l'accueil
- ✓ Service de consommations, s'il y a lieu
- ✓ Service de hors-d'œuvres ou d'un goûter au besoin

7.3.5 SIGNATURE DU LIVRE D'OR

La signature du livre d'or se fait lors d'inaugurations officielles, de réceptions civiques ou d'événements soulignant des performances sportives, culturelles ou autres et doit avoir lieu dans une salle de la Municipalité ou exceptionnellement à l'extérieur si c'est la Municipalité qui initie l'événement.

S'il s'agit d'événements soulignant des performances sportives, culturelles ou autres, la demande doit être adressée directement au Directeur des Communications.

7.3.6 REMISE DE CADEAUX-SOUVENIRS

Les souvenirs s'adressant aux invités spéciaux du cabinet du Maire sont choisis et remis par le Maire ou son représentant à la discrétion de celui-ci, selon les circonstances.

Les souvenirs destinés aux personnes ou groupes de personnes qui ont mérité des honneurs lors de rencontres ou d'activités régionales, provinciales, nationales ou internationales, sont choisis et remis par le cabinet du Maire en collaboration avec la Directrice générale ou le Directeur des Communications.

7.4 LA PROMOTION

Faire de la promotion municipale c'est faire connaître la réalité municipale, c'est stimuler l'utilisation de services, c'est favoriser les échanges utiles au progrès et au développement de la Municipalité tout en mettant en valeur l'image de la Municipalité.

7.4.1 PUBLICITÉ INFORMATIVE

Le Directeur des Communications assure la préparation, la présentation et la diffusion de toutes les annonces destinées à faire connaître une mesure administrative touchant les opérations courantes et à mener toute campagne d'information, d'éducation, de sensibilisation ou autre en collaboration avec les services concernés.

7.4.2 PUBLICITÉ COMMANDITE

Le Directeur des Communications partage avec le Maire et la Directrice générale la responsabilité de la diffusion des messages tels que les vœux, les encouragements, les félicitations, etc. La décision d'acheter de l'espace publicitaire relève du Conseil municipal sur recommandation de la Directrice générale ou du Directeur des Communications.

7.4.3 PUBLICITÉ PROMOTIONNELLE

Les documents concernant la publicité promotionnelle, qu'ils soient écrits, visuels ou radiophoniques, servent à transmettre un message plus spécifique. Cette publicité promotionnelle est conçue de façon plus élaborée et utilise des techniques de communication appropriées, telles qu'un dépliant, guide du citoyen, affiche permanente ou temporaire, panneau, brochure, vidéo, etc. La préparation du contenu est sous la responsabilité du Directeur des Communications en collaboration étroite avec le ou les services concernés, après avoir obtenu l'autorisation du Maire ou de la Directrice générale.

Dans le but de s'assurer que la présentation générale respecte l'image de la Municipalité, le Directeur des Communications a la responsabilité de vérifier et de corriger, s'il y a lieu, la sémantique des textes, ainsi que de voir à l'application de normes graphiques.

Le Directeur des Communications supervise la conception, le montage et l'impression de tous les documents qui portent la signature de la Municipalité.

7.5 L'IDENTIFICATION VISUELLE

La Municipalité de Val-des-Monts est représentée par son emblème. Le service de Sécurité incendie de la Municipalité de Val-des-Monts possède également son emblème.

7.5.1 SIGNATURE CORPORATIVE – L'EMBLÈME

L'emblème est une image de marque claire et cohérente qui aide le public à reconnaître les publications, les écrits et les services offerts par la Municipalité. Pour atteindre cet objectif, tous les utilisateurs doivent tenir compte des règles lorsqu'ils utilisent l'emblème de la Municipalité ou qu'ils souhaitent l'inclure dans du nouveau matériel.

L'application et le contrôle de normes graphiques régissant la signature corporative sont assurés par la Directrice générale afin que leur traitement soit rationnel, conforme et harmonieux.

7.5.2 ARTICLES DE PROMOTION

Dans le but de promouvoir la Municipalité, divers articles portant l'identification visuelle de la Municipalité sont mis en circulation. La Directrice générale est responsable de l'achat et de l'inventaire de ces articles.

Ces articles sont remis gratuitement lorsque la Municipalité participe activement dans l'organisation ou la réalisation d'événements ou d'activités.

Les articles promotionnels sont disponibles sur demande auprès de la Directrice générale. Ces articles peuvent être aussi remis lorsqu'un membre du conseil municipal, un employé ou un membre d'un comité participe à un événement ou à une activité.

7.5.3 DRAPEAU

La Municipalité de Val-des-Monts possède un drapeau arborant l'emblème de la Municipalité.

L'utilisation du drapeau de la Municipalité ainsi que des drapeaux du Québec et du Canada dans le cadre d'événements protocolaires est sous la responsabilité de la Direction des Communications. Cette dernière voit à faire installer ces drapeaux selon les normes protocolaires reconnues. Elle s'assure également du bon état des drapeaux qui flottent au-dessus de l'hôtel de ville. À la suite d'un événement exceptionnel ou en signe de solidarité à la suite d'une catastrophe, la mise en berne des drapeaux peut être décrétée par le Maire. La Direction des Communications s'assure de la mise en berne des drapeaux.

Tout corps public, organisme, corporation ou personne qui désire emprunter un drapeau peut le faire en s'adressant au Directeur des Communications qui jugera de la pertinence de la demande et agira en conséquence.

Tout corps public, organisme, corporation ou personne qui veut acquérir le drapeau doit déboursier les sommes prévues à la politique concernant une tarification applicable pour les activités ou services offerts par la Municipalité de Val-des-Monts.

7.5.4 PAPETERIE

Le service du Secrétariat voit à la production ou à la commande de la papeterie officielle de la Municipalité en conformité aux normes graphiques relatives à l'utilisation de l'emblème. La papeterie officielle comprend, notamment, les éléments suivants :

- ✓ Le papier en-tête (format papier et électronique)
- ✓ Les enveloppes
- ✓ Les pochettes institutionnelles
- ✓ Les cartes d'affaires

7.5.5 LES GABARITS DES DOCUMENTS DE TRAVAIL

Le service du Secrétariat rend disponible, aux endroits désignés, les gabarits officiels des documents de travail à utiliser par tous les employés. Les gabarits officiels comprennent entre autres :

- ✓ Le papier en-tête
- ✓ La transmission par télécopieur
- ✓ La note de service
- ✓ La politique administrative
- ✓ La directive et la procédure administratives
- ✓ L'ordre du jour, le procès-verbal et le compte rendu des différentes réunions

Le service du Secrétariat s'assure d'une utilisation adéquate et harmonisée de ces documents par l'ensemble des services.

7.6 L’AFFICHAGE INTERNE

Tous les services de la Municipalité doivent soumettre au Directeur des Communications tout document destiné à être diffusé ou distribué aux publics internes aux fins de vérification et d'approbation.

L'affichage de messages en provenance des syndicats est autorisé dans les espaces réservés aux employés.

7.7 L’UTILISATION DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS LES DOCUMENTS

En vertu du certificat émis par l'Office de la langue française, la Municipalité de Val-des-Monts se conforme aux dispositions de la Charte de la langue française concernant la langue de l'Administration. La Municipalité a donc l'obligation d'utiliser le français comme langue de fonctionnement de l'administration municipale. Toutefois, certaines exceptions peuvent s'appliquer.

7.8 LA GESTION DE CRISES

Toute gestion de crises sera traitée en conformité avec le *Plan municipal de sécurité civile de la Municipalité de Val-des-Monts*.

8. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le 1^{er} octobre 2016 et remplace toute autre politique ou pratique antérieure.

Patricia Fillet
Directrice générale

Jacques Laurin
Maire

Julien Croteau
Directeur des Ressources humaines,
des Communications, Secrétaire-trésorier
adjoint et Directeur général adjoint

JL/PF/JC/MN

Original : 813-5

c. c. : Membres du conseil municipal
Directeurs des services