



TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	4
1. OBJECTIFS	5
2. PRINCIPES DIRECTEURS.....	5
3. DÉFINITIONS	6
4. CHAMP D'APPLICATION	6
4.1 Déploiement et mise à jour	6
5. PUBLICS CIBLES	7
6. SERVICE DES COMMUNICATIONS.....	7
6.1 Rôle du Service des communications.....	7
6.2. Responsabilités du Service des communications	7
6.2.1 Communication	7
6.2.2 Marketing	8
6.3 Dépôt d'une requête auprès du Service des communications	8
7. COMMUNICATION DES ÉLUS ET DU PERSONNEL MUNICIPAL	8
7.1 Maire	9
7.1.1 Rôle	9
7.1.2 Responsabilités.....	9
7.2 Conseillers municipaux.....	9
7.2.1 Rôle	9
7.2.2 Responsabilités.....	10
7.3 Direction générale.....	10
7.3.1 Rôle	10
7.3.2 Responsabilités.....	11
7.4 Conseiller en communication	11
7.4.1 Rôle	11
7.4.2 Responsabilités.....	12
7.5 Directions de service	12
7.5.1 Rôle	12
7.5.2 Responsabilités.....	12
7.6 Personnel municipal.....	13
7.6.1 Rôle	13
7.6.2 Responsabilités.....	14
7.7 Répondant administratif d'un comité.....	14
7.7.1 Rôle	14
7.7.2 Responsabilités.....	14
7.8 Marche à suivre en cas de requête d'un média	15

8. OUTILS DE COMMUNICATION À L'EXTERNE	15
8.1 Communication écrite	15
8.1.1 Communiqué de presse	16
8.1.2 Avis publics.....	16
8.1.3 Lettre	17
8.1.4 Dépliant ou brochure ponctuelle.....	17
8.1.5 Bulletin municipal	17
8.2 Communication Web et mobile.....	17
8.2.1 Site Web.....	17
8.2.2 Médias sociaux.....	18
8.2.3 Hypertiens.....	20
8.2.4 Capsules vidéo.....	20
8.2.5 Nétiquette.....	20
8.3 Affichage public	21
8.3.1 Babillard.....	21
8.3.2 Panneau électronique.....	21
8.4 Rencontres publiques	21
8.4.1 Séance du conseil municipal.....	21
8.4.2 Rencontres d'information ou de consultation publique	22
8.5 Relations publiques et accueil	22
8.5.1 Organisation d'événements officiels	22
8.5.2 Participation des élus et représentants municipaux à des événements externes	23
8.6 Objets promotionnels et cadeaux protocolaires.....	23
9. OUTILS DE COMMUNICATION À L'INTERNE.....	23
9.1 Communication entre les employés municipaux	23
9.2 Veille médiatique et revue de presse.....	23
10. RELATIONS AVEC LES MÉDIAS	24
10.1 Demande de renseignements.....	24
10.2 Activité de presse.....	24
10.2.1 Déroulement d'une activité de presse.....	24
10.3 Porte-parole désigné	25
10.4 Apparition télévisée	26
10.5 Chronique à la radio	26
11. PROTOCOLE.....	26
11.1 Drapeau.....	26
11.1.1 Remplacement des drapeaux	26
11.1.2 Drapeau en berne	26
11.2 Livre d'or	26
11.3 Mot du maire	27
11.4 Préséance.....	27

11.4.1 Préséance dans les présentations.....	27
11.4.2 Préséance dans la prise de parole.....	27
12. COMMUNICATION EN CAS DE MESURES D'URGENCE ET EN SITUATION DE CRISE	27
13. UTILISATION DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS LES DOCUMENTS.....	28
14. ACCÈS L'INFORMATION	28
15. RESPECT DE LA VIE PRIVÉE	29
15.1 Photographies	29
16. DEMANDE DE COMMANDITE ET VISIBILITÉ	29
17. IMAGE DE MARQUE	30
17.1 Matériel disponible et procédure d'emprunt	30
NÉTIQUETTE	31
POLITIQUE D’AFFICHAGE DU PANNEAU ÉLECTRONIQUE.....	33
1. CONTEXTE ET OBJECTIFS.....	33
2. CRITÈRES D’ADMISSIBILITÉ	33
3. CONDITIONS D’AFFICHAGE ET RESPONSABILITÉS	33
4. RÈGLES D’AFFICHAGE	34
5. TRANSMISSION D’UNE DEMANDE.....	35

PRÉAMBULE

La communication est indissociable du succès de toute organisation. C'est particulièrement vrai dans le monde municipal où la communication permet d'assurer et de maintenir un lien de confiance entre l'administration publique et la population.

Communiquer efficacement est indispensable pour la Municipalité. Ainsi, les informations transmises par la Municipalité se doivent d'être claires, précises, structurées et rédigées de manière professionnelle. Pour ces raisons, la Municipalité estime qu'il est essentiel de se doter d'une politique de communication découlant des orientations et des valeurs de son conseil municipal.

En offrant un service communicationnel de qualité qui favorise le respect, la concision et le dialogue, la Municipalité se positionnera comme une organisation axée sur le développement d'un milieu de vie dynamique favorable à l'épanouissement et au rayonnement de sa communauté et de ses entreprises.

Cette politique constitue un ensemble de normes et de directives qui visent essentiellement à développer une méthode de communication cohérente et adéquate entre l'administration municipale et ses différents publics. Ainsi, elle établit les principes et les buts à poursuivre afin de promouvoir un sain climat de communication, d'optimiser la contribution de l'ensemble des intervenants, d'harmoniser les procédures, d'y percevoir une direction continue et de produire une culture organisationnelle axée sur l'efficacité et la collaboration.

NOTES AU LECTEUR

La Municipalité se réserve le droit de modifier cette politique sans préavis si elle le juge approprié. Les annexes et leur contenu sont sujets à changement sans préavis.

L'utilisation du masculin vise à alléger le texte et à éviter les mises à jour lors de changement de personnel.

1. OBJECTIFS

Tableau 1.

Communication interne	Communication externe
Contribuer à mobiliser le personnel en fonction de la mission, de la vision, des valeurs, des orientations et des priorités organisationnelles.	Fournir une information de qualité en temps opportun, aux citoyens, médias et partenaires, relativement aux services, activités, projets, programmes et règlements, etc.
Soutenir le personnel dans le cadre du développement de services, activités, projets, programmes et outils destinés aux publics externes.	Faire rayonner la Municipalité et promouvoir son attractivité.
Consulter le personnel au sujet des enjeux et des projets qui les concernent.	Maintenir de saines relations avec la collectivité et favoriser la participation citoyenne.
Contribuer à faire connaître les services, activités, programmes, projets, règlements de la Municipalité aux publics internes.	Assurer la présence d'un représentant de la Municipalité au sein des différents événements d'envergure.
Favoriser une bonne ambiance de travail.	Contribuer à une compréhension commune des enjeux.
Standardiser les communications internes et assurer le respect de l'intégrité de l'identité visuelle de la Municipalité.	Standardiser les communications externes et assurer le respect de l'intégrité de l'identité visuelle de la Municipalité.

2. PRINCIPES DIRECTEURS

La *Politique de communication*, ci-après appelée « la Politique », s'inspire des orientations et des valeurs de la Municipalité d'Ormstown et de son conseil municipal, qui considère les communications comme un outil de gestion indissociable d'une administration transparente et intègre.

La Politique repose sur les principes suivants :

- L'adhésion aux valeurs de démocratie et de droit à l'information;
- Le respect de la conformité avec les décisions du conseil municipal, la planification stratégique, les politiques et codes d'éthique et de déontologie de la Municipalité, les valeurs organisationnelles de la Municipalité, et les budgets établis et adoptés par le conseil municipal;
- Le développement et le maintien de relations communicationnelles respectueuses, ouvertes, concertées et efficaces;

- Un esprit de collaboration favorisant une communication bidirectionnelle et transversale entre la Municipalité et ses parties prenantes;
- Les lois et règlements en vigueur s'appliquant à la Municipalité.

3. DÉFINITIONS

La communication municipale se décline en deux types distincts décrits ci-dessous.

Communication interne

La communication interne désigne les processus et les stratégies utilisés pour transmettre de l'information et des messages au sein de la Municipalité ainsi que l'ensemble des actions de communication destinée aux employés, aux gestionnaires et aux élus. Au-delà du cadre informatif, elle vient soutenir le Service des ressources humaines en instaurant un bon climat de travail et en stimulant l'efficacité au sein de la Municipalité.

Communication externe

La communication externe désigne l'ensemble des actions mises en œuvre par la Municipalité pour transmettre de l'information à ses citoyens et à ses partenaires. Son but est de divulguer toute information pertinente à la vie citoyenne et de donner une bonne visibilité à la Municipalité par le biais d'outils technologiques (site Web, médias sociaux, panneau électronique, etc.), de communiqués, de publicités et tout autre publication destinée aux citoyens et aux partenaires.

4. CHAMP D'APPLICATION

La Politique constitue le cadre de référence en communication de la Municipalité et s'applique au personnel et aux membres du conseil municipal.

De façon générale, chaque membre du personnel et du conseil municipal a le devoir de prendre connaissance de la Politique, de l'appliquer et 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 représente la Municipalité.

Conformément au code de déontologie, tous doivent respecter la confidentialité des renseignements qui leur sont communiqués dans le cadre de l'exercice de leur fonction et s'abstenir de dévoiler le contenu des dossiers à caractère confidentiel ou discuté lors de toutes formes de rencontres, comités ou séances.

4.1 Déploiement et mise à jour

La politique entre en vigueur dès son adoption par le conseil municipal. Sa révision sera effectuée tous les deux ans (début et mi-mandat du conseil municipal). Au besoin, une mise à jour ponctuelle peut être faite par voie de résolution du conseil municipal.

5. PUBLICS CIBLES

Tableau 2.

Publics cibles internes	Publics cibles externes
<ul style="list-style-type: none">• Élus municipaux;• Direction générale;• Direction de service;• Employés;• Comités municipaux.	<ul style="list-style-type: none">• Citoyens;• Organisations communautaires;• Gens d'affaires;• Partenaires institutionnels;• Touristes;• Fournisseurs;• Toute personne qui visite la page Facebook et le site Web de la Municipalité;• Instances gouvernementales (fédérale, provinciale et MRC du Haut-Saint-Laurent);• Autres municipalités.

6. SERVICE DES COMMUNICATIONS

6.1 Rôle du Service des communications

La communication représente une activité de gestion essentielle à l'atteinte des objectifs de toute organisation. En étroite collaboration avec la direction générale, le Service des communications assure la planification et la gestion intégrée des stratégies de communication et de la diffusion de l'information auprès des publics internes et externes en développant des outils communicationnels. Il collabore avec les départements et agit à titre de conseiller en soutenant l'inventaire et la définition de leurs besoins communicationnels et en orientant les démarches. Dans une approche proactive, le Service a le mandat d'informer les citoyens sur les décisions et les actions de la Municipalité. Un employé mobilisé, un citoyen satisfait et un public avisé constituent des atouts indispensables à la réalisation de toute action.

6.2. Responsabilités du Service des communications

6.2.1 Communication

- Développer les stratégies et les plans d'action de communication interne et externe en collaboration avec les différents services municipaux;
- Coordonner toutes les activités médiatiques et les communications officielles de l'organisation;
- Gérer les activités des relations publiques;
- Assumer les responsabilités du volet communicationnel du plan de sécurité civile de la Municipalité;
- Assurer une veille médiatique sur les sujets d'actualité traitant de la Municipalité et de la région et des grands enjeux municipaux et régionaux;

6.2.2 Marketing

- Élaborer les stratégies de marketing et coordonner les campagnes promotionnelles;
- Gérer l'image de marque et veiller au respect des normes graphiques établies;
- Gérer les demandes de commandite et de visibilité avec la direction générale;
- Coordonner les événements institutionnels (par exemple, consultations citoyennes, séances d'information);
- Assurer l'application des ententes de visibilité conclues avec les partenaires;
- Assumer la responsabilité de la révision, de la conception et de la production des publications officielles;
- Concevoir ou coordonner la mise en place des outils de communications et de promotions.
- 6.2.3 Nouveaux médias et outils technologiques
- Gérer le site Web et les médias sociaux;
- Analyser les statistiques et les données pertinentes à l'optimisation du site Web et des médias sociaux;
- Gérer les panneaux électroniques;
- Soutenir la réalisation de photos et de vidéos;
- Planifier et les placements publicitaires.

6.3 Dépôt d'une requête auprès du Service des communications

Toute demande de prestation de services de la part du Service des communications doit être effectuée par écrit par courriel, dans un délai raisonnable (annexe A). Que ce soit pour une demande urgente ou non urgente, il est obligatoire d'acheminer une requête au Service conformément à la procédure afin de permettre un suivi adéquat des demandes en fonction de l'ordre de priorité et des dates d'échéance des projets et des dossiers.

Termes

Toute demande nécessitant une dépense doit être approuvée par la direction générale à moins d'avoir été entérinée par résolution du conseil municipal.

En aucun cas, le Service des communications ne doit s'occuper des responsabilités afférentes aux communications politiques des membres du conseil municipal.

Également, il n'est pas de la responsabilité du Service des communications de prendre en charge les communications d'une tierce partie (par exemple, organisme, association, partenaire), à moins d'une directive particulière de la direction générale de la Municipalité.

7. COMMUNICATION DES ÉLUS ET DU PERSONNEL MUNICIPAL

Chaque membre du conseil municipal et employé est un ambassadeur de la Municipalité lors de toute intervention ou activité. Il doit donc porter une attention particulière lorsqu'il s'adresse, en personne ou par écrit, à un citoyen au nom de la Municipalité. Chacun a la responsabilité

individuelle d'utiliser les outils de communication mis à sa disposition pour se tenir informé des développements au sein de l'administration municipale.

Dans le cas d'une sortie publique officielle, – point de presse, conférence de presse, événement institutionnel, entrevue radiophonique ou télévisée – le Service des communications procédera généralement à la préparation d'un document de presse et à une séance de breffage avec le porte-parole officiel représentant la Municipalité.

Représentation à des événements et activités

Le maire, la direction générale, les directions de service et des employés participent à des événements et activités pour promouvoir les mandats et les réalisations de la Municipalité. Ces personnes s'assurent de porter l'épinglette de la Municipalité lors de ces représentations.

7.1 Maire

7.1.1 Rôle

Le maire est le premier représentant de la Municipalité et il en est le porte-parole officiel pour toute déclaration publique relative aux affaires de la Municipalité.

Les communications du maire peuvent être rédigées ou accompagnées par le Service des communications, qui doit faire approuver le contenu par le maire avant publication.

Lorsque le maire parle au nom du conseil municipal, ses propos doivent respecter les décisions ou orientations du conseil municipal ainsi que les valeurs de gestion de la Municipalité.

Lorsque le maire utilise ses réseaux sociaux personnels, il le fait en son nom personnel et ne parle pas au nom de la Municipalité.

7.1.2 Responsabilités

- Agir comme porte-parole officiel de la Municipalité;
- Aviser le Service des communications de toute situation susceptible de générer une demande de la part des médias ou de faire l'objet d'une discussion dans l'opinion publique;
- S'assurer d'obtenir l'appui et l'aide nécessaire du Service des communications dans le cadre de ses fonctions lorsque requis;
- Prendre part à différentes activités dans la collectivité;
- Être sollicité dans le cadre de rencontre d'information et de mobilisation avec le personnel;
- Être remplacé par le maire suppléant, le cas échéant.

7.2 Conseillers municipaux

7.2.1 Rôle

Les conseillers municipaux ne peuvent s'exprimer au nom du conseil sans le consentement explicite de ce dernier (par voie de résolution) ou du maire.

Les membres du conseil municipal sont porte-paroles des projets et des dossiers qui leur ont été délégués par le conseil municipal. Le choix des porte-paroles est fait en même temps que la formation des comités.

Pour parler au nom de l'ensemble des membres, une résolution du conseil est nécessaire. Seul le maire suppléant, à la demande ou dans l'incapacité du maire à le faire, peut commenter les dossiers politiques.

Si un conseiller municipal reçoit l'appel d'un média pour une entrevue, il doit aviser la direction générale et le Service des communications. L'entrevue doit porter sur les dossiers qui lui sont confiés spécifiquement.

Lorsqu'un conseiller utilise ses réseaux sociaux personnels, il le fait en son nom personnel et ne parle pas au nom de la Municipalité. L'élu doit également faire preuve de réserve et de jugement lorsqu'il émet des commentaires sur les médias sociaux utilisés et gérés par la Municipalité. Toute désignation d'un membre du conseil à agir comme représentant officiel de la Municipalité à un événement relève du maire. Par ailleurs, une adoption par résolution du conseil municipal peut être nécessaire si la décision entraîne une dépense.

7.2.2 Responsabilités

- Recevoir un mandat officiel du maire pour s'exprimer au nom du conseil;
- Avoir le privilège de faire des déclarations publiques à titre d'élus participants aux décisions prises lors des séances du conseil;
- Prendre part, comme représentants de la Municipalité, à différentes activités dans la collectivité;
- S'assurer d'obtenir l'appui nécessaire du Service des communications dans le cadre de leurs fonctions lorsque requis;
- Aviser le maire, la direction générale et le Service des communications de toute situation susceptible de générer une demande de la part des médias concernant des dossiers administratifs ou susceptible de faire l'objet d'une controverse dans l'opinion publique;
- Être sollicités dans le cadre de rencontres d'information et de mobilisation avec le personnel.

7.3 Direction générale

7.3.1 Rôle

La personne occupant la fonction de direction générale est le plus haut fonctionnaire de la Municipalité. Elle est responsable des activités de communication de tous les services municipaux – tâche qu'elle confie au Service des communications.

Elle s'assure de faire reconnaître l'importance des principes d'une communication efficace. Elle veille également à ce que la communication soit perçue comme une activité de gestion pleinement intégrée à la culture organisationnelle.

La direction générale est autorisée à faire toute déclaration publique relative au fonctionnement et aux processus administratifs.

La direction générale demeure responsable des communications de la Municipalité même si elle délègue ce mandat à au Service des communications.

7.3.2 Responsabilités

Communication interne

- Participer à l'identification des orientations, des valeurs et des priorités en fonction des enjeux;
- Approuver le calendrier de communications planifiées annuel et les plans de communication spécifiques aux projets en tenant compte des besoins précisés et des publics visés;
- S'assurer qu'une évaluation périodique des programmes, activités et moyens de communication soit réalisée;
- Faire connaître ses besoins de soutien en communication lorsque requis;
- Prendre le leadership des communications internes et assurer la mise en œuvre du plan d'action;
- Véhiculer, auprès des responsables de service, toute information pertinente à faire connaître au personnel sur les services, activités, programmes, projets, règlements ou décisions;
- Connaître les opinions des employés et d'assurer que l'on réponde à leurs préoccupations;
- Gérer la relation entre les membres du conseil municipal et le personnel administratif;
- Voir à ce que les gestionnaires sous sa supervision aient les habiletés requises pour assumer leurs responsabilités en matière de communication.

Communication externe

- Assurer le rôle de représentant administratif officiel de la Municipalité dans certains événements;
- Assumer la responsabilité d'être le porte-parole officiel concernant les sujets administratifs d'intérêt général;
- Connaître les principaux mouvements d'opinion publique et veiller à ce qu'ils soient pris en compte;
- Aviser le Service des communication 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.

7.4 Conseiller en communication

7.4.1 Rôle

Le conseiller en communication assure le bon fonctionnement des activités de communication de la Municipalité dans les meilleurs délais possibles, avec neutralité, transparence et probité. Il coordonne, en collaboration avec le directeur général, les activités de communications internes

et externes et s'assure de l'application de la Politique. Il agit à titre de personne-ressource auprès du maire, du directeur et des employés de la Municipalité pour toute question relative aux communications.

7.4.2 Responsabilités

- Coordonner le Service des communications dans la diffusion de l'ensemble de l'information municipale de nature administrative qui relève de la direction générale;
- Agir à titre de conseiller pour les stratégies de communication de nature politique à mettre en place et en superviser l'exécution et la diffusion;
- Superviser la création de supports de diffusion de l'information;
- Développer des moyens et outils innovants permettant d'assurer la visibilité de la Municipalité et de maximiser les messages de communication;
- Recevoir et traiter toutes les demandes des médias liées à l'administration régionale;
- Diffuser toute communication s'adressant à la population en lien avec les décisions prises par le conseil municipal;
- Assurer le transfert des demandes d'entrevues au maire ou à la direction générale, selon la nature de la demande et effectuer les recherches nécessaires;
- Convoquer et coordonner toutes les activités de presse;
- Assurer une veille médiatique et analyser l'efficacité des campagnes de diffusion;
- Assurer la planification stratégique des activités de communication de la Municipalité et de tous ses services en identifiant les moyens de communication à utiliser;
- Participer à différents comités à titre de rôle-conseil;
- Développer un plan de communication annuel et par projets en fonction des principaux services, activités, programmes, projets et règlements.

7.5 Directions de service

7.5.1 Rôle

Les directions de service 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. Elles assurent leur entière collaboration au Service des communications. Elles sont également imputables de la bonne circulation de l'information au sein de leur service.

7.5.2 Responsabilités

- Participer activement au développement du plan de communication annuel et aux plans de communication spécifiques dans leur secteur d'activités;
- Approuver toute information ou tout contenu relié à leur secteur d'activité;
- Informer le Service des communications de tout projet, décision ou dossier qui pourrait avoir des effets sur la clientèle cible;
- Faire connaître leurs besoins de soutien au Service des communications, lorsque requis.

Communication interne

- Du personnel bien informé permet de véhiculer une information juste aux citoyens.
- Faire connaître les principales décisions concernant les services, activités, programmes, projets ou règlements modifiant le service aux citoyens auprès des membres de leur équipe;
- Tenir des rencontres périodiques avec leur équipe;
- Veiller à ce que le personnel dispose de l'information nécessaire pour bien accomplir ses tâches;
- Se tenir bien informés des mouvements d'opinion des membres de leur équipe et s'assurer que leurs préoccupations soient prises en compte s'ils le jugent nécessaire;
- Consulter les membres de leur équipe afin de connaître leur opinion sur les différents enjeux ou projets du service (mobilisation et adhésion du personnel);
- Développer de saines relations intraservices et interservices axées sur l'écoute, l'échange, la collaboration, la coopération et le partage de connaissance;
- Voir à ce que les gestionnaires sous leur supervision aient les habiletés communicationnelles requises pour assumer leurs responsabilités en matière de communication;
- S'assurer que les membres de leur équipe connaissent bien les politiques internes et qu'ils les appliquent.

Communication externe

- Acheminer au Service des communications toute information ou toute nouvelle jugée pertinente à faire connaître publiquement;
- Aviser le Service des communications de toute situation susceptible de générer une demande de la part des médias ou susceptible de faire l'objet d'une controverse dans l'opinion publique;
- Se tenir bien informés des principaux mouvements d'opinion publique dans leur secteur d'activités.

7.6 Personnel municipal

7.6.1 Rôle

Aucun employé ne doit commenter les décisions du conseil municipal ou s'engager publiquement dans des questions politiques ou administratives relativement à la Municipalité. Les employés doivent consulter le Service des communications avant toute diffusion d'information de nature médiatique ou publique faite au nom de la Municipalité ou en lien avec les affaires de la Municipalité y compris la diffusion de messages dans les médias sociaux.

Le personnel municipal agit comme un agent d'information et un ambassadeur de son service. Il est soucieux d'offrir un service de qualité aux citoyens.

7.6.2 Responsabilités

- Demeurer à l'affût de l'actualité municipale grâce aux nombreux outils communications de la Municipalité;
- S'assurer de détenir l'information nécessaire pour bien accomplir leur travail;
- S'informer 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;
- Adopter une approche client et une attitude positive dans sa prestation de services aux citoyens;
- Veiller à transmettre une information exacte aux citoyens;
- Référer les citoyens au service concerné lorsqu'une demande spécifique est hors de leur champ d'expertise;
- Rediriger toute demande média ou demande de renseignements au Service des communications;
- Aviser leur superviseur immédiat de toute situation susceptible de générer une demande de la part des médias ou susceptible de faire l'objet d'une controverse dans l'opinion publique.

Les employés sont également responsables de prendre connaissance des diverses publications de la Municipalité.

Les employés de la Municipalité ne peuvent en aucun cas intervenir au nom de la Municipalité sur les médias sociaux à moins d'avoir été préalablement autorisés à le faire.

Les employés de la Municipalité sont également invités à la prudence dans leurs commentaires sur leurs médias sociaux personnels. Les employés doivent donc faire preuve de jugement dans leurs commentaires personnels en lien avec leurs fonctions ou leur employeur.

7.7 Répondant administratif d'un comité

7.7.1 Rôle

Le répondant administratif au sein d'un comité, qui est composé de membres du conseil municipal, de membres du personnel administratif et, à l'occasion, de citoyens, doit intégrer la communication (interne et externe) aux travaux recommandés au conseil municipal.

7.7.2 Responsabilités

- Faire connaître au Service des communications les dossiers recommandés au conseil municipal qui nécessitent un soutien de sa part;
- Participer activement au développement des plans de communication spécifiques relatifs à ses dossiers;
- Aviser le Service des communications de toute situation susceptible de générer une demande de la part des médias ou susceptible de faire l'objet d'une controverse dans l'opinion publique;

- Se tenir bien informé au sujet des principaux mouvements d'opinion publique relatifs aux travaux de son comité.

7.8 Marche à suivre en cas de requête d'un média

Par téléphone ou en personne

1. Informer le journaliste qu'il doit contacter le Service des communications de la Municipalité;
2. Si le journaliste insiste, obtenir les informations énumérées ci-dessous et les envoyer immédiatement au Service des communications :
 - Nom du journaliste;
 - Média qu'il représente;
 - Adresse de messagerie électronique;
 - Numéro de téléphone;
 - Nature de la demande;
 - Date/heure limite de la demande;
 - Ne jamais promettre une entrevue ou orienter le journaliste vers un employé;
 - Ne rien confirmer ou commenter et ne communiquer aucune information;
 - Dire au journaliste que le Service des communications lui répondra dès que possible.

Communication par courriel

1. Ne pas répondre;
2. Transférer le message immédiatement au Service des communications. Ne pas mettre les journalistes en copie.

La direction générale et la mairie doivent être informées de toute planification d'intervention de nature médiatique ou publique faite au nom de la Municipalité ou en lien avec les affaires de la Municipalité, y compris la diffusion de messages de nature politique dans les médias sociaux.

8. OUTILS DE COMMUNICATION À L'EXTERNE

8.1 Communication écrite

La conception, la révision, la production et l'impression de toute publication officielle destinée à un public externe sont sous la responsabilité du Service des communications. Il est entendu par publication officielle tout dépliant, brochure, politique, rapport, montage publicitaire, affiche ou présentation, destiné à un grand public. Le service demandeur a la responsabilité de fournir le contenu informationnel de base, étant donné qu'il maîtrise l'information à divulguer dans la publication officielle. L'attribution d'un numéro de référence et l'enregistrement des publications de la Municipalité à Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) relève du Service du greffe lorsque requise et nécessaire.

8.1.1 Communiqué de presse

Le communiqué de presse doit absolument contenir une nouvelle d'intérêt public. Le document transmis aux médias sert principalement à faire connaître un nouveau programme, un projet ou un règlement, à annoncer un événement, à commenter une situation ou rectifier un fait.

Tout communiqué de presse relatif aux décisions du conseil municipal est sous la responsabilité du maire, qui doit en informer la direction générale. Par contre, les communiqués sur les activités culturelles, loisirs, sportives et communautaires sont publiés par le Service des communications. Dans tous les cas, les communiqués doivent être approuvés par la direction générale et la direction de service, le cas échéant.

La décision de transmettre toute information par voie de communiqué de presse au nom de la Municipalité de même que la rédaction, la révision, la validation, l'émission et la diffusion de celui-ci sont sous la responsabilité du Service des communications.

Tous les communiqués de presse de nature administrative sont diffusés sur les médias sociaux et dans la section *Actualités* du site Web de la Municipalité.

Les versions électroniques de tous les communiqués de presse officiels de la Municipalité sont transmises par courriel aux membres du personnel administratif. Cette tâche relève du Service des communications.

8.1.2 Avis publics

Conformément au *Code municipal du Québec (C-27.1)*, « la publication d'un avis public donné pour des fins municipales locales, se fait en affichant une copie de cet avis sur le territoire de la municipalité, à deux endroits différents fixés de temps à autre par résolution. À défaut d'endroits fixés par le conseil, l'avis public doit être affiché au bureau de la municipalité et à un autre endroit public sur le territoire de celle-ci. » À la demande de la direction générale, un avis peut être diffusé dans un journal couvrant le territoire de la Municipalité.

Les avis publics et d'appels d'offres publics relèvent du Service du greffe. Par conséquent, toute publication doit être transmise au greffier dans les délais établis. La rédaction, la révision, l'approbation du montage graphique sont sous la responsabilité du Service du greffe de la Municipalité.

Idéalement, toute demande de réservation d'espace dans un journal doit être transmise au Service des communications en fonction des dates de tombée des journaux. Le délai est le même pour tout matériel visuel (photo, image, illustration) requis.

Le montage graphique des publications doit être conforme aux normes graphiques. Le montage graphique et la réservation d'espace sont assurés par le Service des communications. En son absence, c'est le Service du greffe ou la direction de service qui réservera l'espace et approuvera le montage préparé par le journal et s'assurera que son contenu est en tout point conforme.

8.1.3 Lettre

Dans certains cas ciblés, la Municipalité peut envoyer des lettres par la poste ou électroniquement pour informer les résidents d'un secteur en particulier d'une situation, d'une problématique ou de la tenue d'une consultation ou d'un événement public qui les concerne directement. De façon générale, le Service des communications rédige les lettres et en assure la diffusion. Selon la nature de leur contenu, les lettres sont signées par le maire, par un membre du conseil municipal, par la direction générale ou par une direction de service.

8.1.4 Dépliant ou brochure ponctuelle

Certains événements ponctuels ou nouveautés dans l'offre municipale peuvent faire l'objet d'une courte publication imprimée individuelle. Lorsque c'est le cas, le Service des communications prend en charge la rédaction et la révision du contenu, ainsi que sa mise en page graphique dans la majorité des cas.

8.1.5 Bulletin municipal

Il vise à faire connaître l'actualité municipale de même qu'à informer les citoyens des services, activités, programmes, projets ou règlements de la Municipalité. Cette publication est apolitique. Le bulletin est remis gratuitement à tous les résidents d'Ormstown. Le Service des communications gère le contenu et la priorisation des sujets à aborder dans le bulletin municipal en fonction de l'actualité et de l'espace disponible. La rédaction et la révision relèvent du Service des communications.

Le bulletin est remis gratuitement à tous les résidents d'Ormstown et il est disponible en format PDF sur notre site Web.

8.2 Communication Web et mobile

8.2.1 Site Web

Le site Web de la Municipalité lié au domaine *ormstown.ca* se révèle le principal outil d'information et de promotion de la Municipalité. Le contenu publié sur le site de la Municipalité doit se conformer aux orientations stratégiques, principes directeurs et objectifs de communication de la Politique ainsi qu'aux obligations de diffusion d'information établies par la Commission municipale du Québec.

La présentation visuelle, la mise à jour périodique, l'actualisation du contenu (rédaction et révision) et l'amélioration continue du site Web relèvent du Service des communications. Les directions de service ont le mandat d'assurer une veille spécifique du contenu de leurs sections. Pour toute modification ou ajout, il doit faire parvenir une requête au Service des communications conformément à la procédure (annexe A).

La page d'accueil du site Web de la Municipalité se veut la page d'accueil par défaut de tous les postes de travail du personnel de la Municipalité. Par conséquent, le personnel développera le réflexe de s'informer quotidiennement sur l'actualité régionale sur le site Web.

Le site Web est la principale plateforme d'information mise à la disposition des citoyens et des visiteurs de la Municipalité. La mise à jour se fait périodiquement ou au besoin par le Service des communications en collaboration avec les différents services de la Municipalité.

8.2.2 Médias sociaux

La Municipalité a une seule page officielle par média social utilisé. Le Service des communications alimente les différents médias sociaux selon le public visé. Elle entretient dans la mesure du possible et de ses moyens une présence active sur les médias sociaux.

Dans une optique d'optimisation et d'efficacité, aucun employé de la Municipalité n'est autorisé à développer une page personnalisée à son service.

Les pages de la Municipalité peuvent « aimer et suivre » les comptes ou les pages d'utilisateurs qui semblent pertinents (par exemple, les pages de villes et municipalités, de ministères ou d'organismes publics, d'organismes communautaires). Le fait qu'un compte soit « suivi » ou une page « aimée » ne signifie en aucun cas que la Municipalité endosse ses propos ou ses activités.

Les informations qui sont diffusées sur les médias sociaux n'ont pas préséance sur celles qui sont diffusées dans les canaux d'information habituels. Les médias sociaux de la Municipalité s'ajoutent au site Web et aux autres moyens de communication traditionnels et ne doivent en aucun cas remplacer ces derniers.

Si du contenu disponible sur les médias sociaux de la municipalité est différent du contenu du site Web, le contenu du site Web prévaut. En tout temps, l'information disponible en se rendant en personne à l'hôtel de ville a préséance sur toutes les autres informations transmises par les différents canaux de communication.

8.2.2.1 Administrateurs

La gestion des accès aux médias sociaux et aux pages de la Municipalité relève du Service des communications. Toute publication au nom de la Municipalité sur les médias sociaux doit être effectuée par les personnes autorisées à diffuser ces informations.

La mise à jour se fait quasi quotidiennement ou au besoin par le Service des communications en collaboration avec les différents services de la Municipalité. Un autre employé, nommé par la direction générale, pourra agir à titre de remplaçant en l'absence du Service des communications.

8.2.2.2 Objectifs d'utilisation

L'utilisation se fait dans un contexte où la Municipalité souhaite être à l'écoute de ses citoyens, se rapprocher d'eux, répondre à leurs questions, les informer des nouvelles de dernière minute, le tout en utilisant une approche multicanaux pour les rejoindre et générer le maximum de

visibilité pour ses services, activités, programmes, projets et règlements. La Municipalité désire, par ailleurs, augmenter sa notoriété par l'entremise de ses médias sociaux.

- Informer les citoyens;
- Dynamiser l'image de la Municipalité;
- Valoriser les projets réalisés;
- Favoriser la participation citoyenne;
- Faire la publicité et promotion des activités de la Municipalité;
- Augmenter le sentiment d'appartenance;
- Assurer la transparence de l'administration;
- Répondre aux questions et commentaires de la population.

8.2.2.3 Contenu des publications

Les médias sociaux sont une façon conviviale d'échanger les informations municipales avec les citoyens, les visiteurs et les partenaires. Le contenu des publications publiées sur les réseaux sociaux de la Municipalité concerne les services, activités, programmes, projets ou règlements ainsi que toute autre information jugée pertinente pour les citoyens. La Municipalité doit s'assurer d'émettre des publications qui ne provoquent pas de controverse.

Dans le but de demeurer neutre et transparente, la Municipalité n'a pas la responsabilité de faire la promotion d'activités ou d'information d'organismes communautaires ou de toute autre organisation, sauf exception (par exemple, une collecte de sang d'Héma-Québec, la guignolée). Dans le cas où le Service des communications décide de partager une activité ou de l'information provenant d'une organisation autre que la Municipalité, il doit être en mesure de le justifier. Par justification, on entend, par exemple, une activité qui fait la promotion de la Municipalité (par exemple, la Foire agricole d'Ormstown) ou qui concerne la santé et la sécurité publique.

8.2.2.3 Gestions des questions et des commentaires

Ton des échanges

Il est attendu que les internautes utilisent un langage approprié lors de leurs échanges sur les comptes officiels de la Municipalité. Les administrateurs des pages se doivent aussi d'utiliser un langage respectueux en tout temps. Les valeurs de la Municipalité doivent être au centre de toutes les interactions.

Délai de réponse

À moins d'une urgence qui nécessiterait une intervention immédiate, le Service des communications assure une vigie et une animation des médias sociaux pendant les heures et jours normaux d'ouverture de la Municipalité. Des publications peuvent toutefois être programmées pour une diffusion en dehors des heures d'ouverture.

Gestion des commentaires

La Municipalité se réserve le droit de retirer, en partie ou en totalité, un commentaire ou une publication d'une tierce partie jugée inacceptable en vertu d'un ou de plusieurs critères suivants, mais sans s'y limiter :

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

La Municipalité se réserve le droit d'enlever la possibilité d'afficher un commentaire au public et restreindre la possibilité de communication par voie de message privé. Elle peut aussi bannir un abonné si elle constate qu'il récidive dans le non-respect des règles malgré un ou des avertissements.

Gestion des messages privés

Messenger est la messagerie privée opérée par Facebook. C'est un outil que les usagers privilégient pour poser des questions ou faire part d'information. Chaque message reçoit une réponse du Service des communications durant les heures d'ouverture, sauf en cas d'urgence, et chaque réponse est aussi précise et documentée que possible.

Un accusé de réception automatique est envoyé au destinataire.

8.2.3 Hyperliens

Les utilisateurs de la page Facebook de la Municipalité ne sont pas autorisés à publier des hyperliens même si le contenu de ces derniers est en lien avec les sujets qui sont abordés. La Municipalité publie des hyperliens qu'elle juge pertinents pour ses abonnés et en lien avec le message véhiculé, mais n'est pas responsable du contenu externe vers lesquels mènent ces hyperliens. Cette clause de non-responsabilité s'applique également aux hyperliens partagés sur le site Web de la Municipalité.

8.2.4 Capsules vidéo

Des capsules vidéo sont produites par le Service des communications, au besoin. Les capsules ont pour objectif d'informer les citoyens sur les services, programmes, projets ou règlements de la Municipalité. Ces capsules vidéo sont diffusées sur les médias sociaux de la Municipalité ainsi que sur le site Web. Une capsule peut également être publiée sur la page YouTube de la Municipalité, si c'est jugé pertinent. La gestion de la production des capsules vidéo et les tâches inhérentes à celles-ci sont sous la responsabilité du Service des communications.

8.2.5 Nétiquette

Voir l'annexe 1.

8.3 Affichage public

8.3.1 Babillard

Un babillard est situé à l'entrée principale de l'hôtel de ville. Les avis publics y sont affichés. Un autre babillard est situé au Centre récréatif. Les babillards est sous la responsabilité du Service des communications qui s'assure de la bonne gestion des affichages.

Aucun affichage par un tiers n'est toléré dans les édifices de la Municipalité à l'exception des espaces de babillard prévus à cet effet, mais dont l'utilisation est exclusivement gérée par la Municipalité.

Toute requête pour de l'affichage à l'extérieur du bâtiment, sur les infrastructures du bâtiment ou dans les voies de passage du bâtiment doit être soumise au Service des communications qui validera avec la direction générale, au besoin.

8.3.2 Panneau électronique

Le panneau électronique de la Municipalité vise à informer, de façon concise, les citoyens sur les activités en cours ou à venir, qu'elles soient ponctuelles ou non. Son contenu est géré par le Service des communications.

Les organismes reconnus par la Municipalité ont le droit du publier sur le panneau électronique. Pour ce faire, l'organisme doit respecter les règles d'affichage et remplir le formulaire (annexe D) à cet effet sur le site Web et le faire parvenir au Service des communications. Afin de demeurer neutre, la Municipalité se réserve le droit de refuser une demande d'affichage de la part d'un organisme si elle juge que ce dernier fait trop fréquemment des demandes par rapport aux autres organismes. Les règles d'affichage sont inscrites sur le formulaire.

8.4 Rencontres publiques

8.4.1 Séance du conseil municipal

Les séances ordinaires du conseil municipal sont publiques et se tiennent le premier lundi de chaque mois (sauf exception), à 18 h 30, à l'hôtel de ville situé au 5, rue Gale. Le calendrier annuel des séances du conseil est disponible sur le site Web de la Municipalité.

Au cours des séances, le public peut s'exprimer durant la période de questions prévue à cet effet. Le conseil peut tenir également des séances extraordinaires, au besoin.

L'ordre du jour de chacune des séances du conseil municipal de la Municipalité est déposé sur le site Web de la Municipalité le vendredi précédant la séance. Il en va de même pour les procès-verbaux une fois adoptés, les avis publics et les règlements adoptés.

En aucun cas, des extraits du site Web ne peuvent être utilisés à des fins de contestation juridique ou de preuve. Seuls les documents portant la signature du Service du greffe sont

authentiques et font preuve de leur contenu. Les originaux sont signés et les copies avec mention « original signé » sont déposées sur le site Web.

8.4.2 Rencontres d'information ou de consultation publique

Dans une démarche de participation citoyenne ou d'acceptabilité citoyenne, la Municipalité peut prévoir des rencontres d'information ou de consultation publique destinées aux citoyens pour connaître leur opinion, leurs préoccupations, leurs attentes ou leurs besoins avant de procéder à la réalisation d'un projet ou pour étayer un plan d'action.

Ces rencontres sont convoquées par des avis publics et la direction générale en est responsable. L'organisation de ce type d'événement est assurée par la direction générale, en collaboration avec le Service des communications, en ce qui touche la publicité, la convocation aux médias, la rédaction d'un communiqué de presse et le volet protocolaire.

8.5 Relations publiques et accueil

8.5.1 Organisation d'événements officiels

La planification, l'organisation et la coordination des événements officiels de la Municipalité relèvent du Service des communications. Ce dernier travaille en étroite collaboration avec la direction du service concerné.

Nous entendons par événement officiel toute activité ou événement institutionnel souhaité par le conseil municipal, le maire ou la direction générale ainsi que les cérémonies civiques ou protocolaires.

Lors d'un événement certains éléments peuvent être requis, dont :

- Présence du maire et des conseillers municipaux;
- Présence des partenaires;
- Allocutions;
- Distribution de matériel d'information et de promotion;
- Présence des médias;
- Présence d'une personne attitrée à l'accueil;
- Services alimentaires (boissons, hors-d'œuvre, goûter).

Types d'événements considérés comme officiels

- Conférence de presse ou point de presse;
- Réception civique;
- Consultation publique;
- Soirée d'information visant un grand public;
- Dévoilement;
- Inauguration;
- Levée du drapeau.

8.5.2 Participation des élus et représentants municipaux à des événements externes

Toute participation du maire ou des conseillers municipaux, en tant que représentants de la Municipalité à des événements organisés par des organismes, relève exclusivement du maire. Les employés municipaux qui participent à des événements externes doivent également respecter les conditions établies par la Politique. Lorsqu'un organisme souhaite la participation du maire ou de son représentant à l'une de ses activités, il doit faire une demande écrite auprès du maire, de la direction générale ou du Service des communications dans un délai raisonnable avant la tenue de l'activité.

Visibilité lors d'événements

Les élus ou les représentants de la Municipalité devront être identifiés au nom de la Municipalité lors d'événements.

8.6 Objets promotionnels et cadeaux protocolaires

Les objets promotionnels permettent de promouvoir l'image de marque de la Municipalité, d'accroître sa notoriété, de renforcer le sentiment d'appartenance et de fierté. Ils peuvent également servir à souligner un événement distinctif. La production, la gestion et l'inventaire des objets promotionnels, sont sous la responsabilité du Service des communications. Toute demande concernant l'obtention d'objets existants ou la création de nouveaux objets doit être acheminée au Service des communications.

Les objets promotionnels sont remis gracieusement aux invités lors d'activités protocolaires par le maire, les conseillers municipaux ou la direction générale lorsque jugé pertinent.

9. OUTILS DE COMMUNICATION À L'INTERNE

9.1 Communication entre les employés municipaux

La Municipalité dispose de différents moyens (par exemple, réunions, courriels, Microsoft Teams) pour bien gérer les communications au sein de son organisation. Ces moyens de communication contribuent à bien informer le personnel et à assurer le bon fonctionnement de l'organisation.

Quoique la transmission de l'information aux employés relève généralement de la direction de service, le succès collectif de la communication interne à la Municipalité, c'est l'affaire de tous!

9.2 Veille médiatique et revue de presse

Le Service des communications est responsable d'assurer une veille médiatique concernant la Municipalité et la région. Une revue de presse quotidienne portant sur les sujets traitant de la Municipalité et des grands enjeux régionaux est transmise à la direction générale et au maire chaque matin.

10. RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

Sous le signe de la transparence, la Municipalité se donne le devoir de répondre rapidement aux questions des journalistes et de coordonner les entrevues avec les médias de manière juste et équitable.

10.1 Demande de renseignements

Les demandes de renseignements et d'entrevue sont dirigées vers la direction générale et le Service des communications, qui en informent le maire.

10.2 Activité de presse

La Municipalité peut convier les médias à une conférence de presse lorsqu'elle le juge pertinent, considérant l'importance de l'annonce à véhiculer et du niveau de complexité du dossier ou du contenu à rendre public.

La décision relative à la tenue d'une conférence de presse est ultimement prise par le maire, la direction générale et le Service des communications. Par conséquent, aucun gestionnaire de service n'a le pouvoir d'organiser une activité de presse et n'est autorisé à convoquer la presse au nom de la Municipalité.

Pour toute activité de presse, une rencontre préparatoire est organisée et coordonnée par le Service des communications. Lors de cette réunion de travail, la présence de la direction générale, du maire, des conseillers municipaux et des services concernés par l'annonce est requise.

Les invitations à une activité de presse relèvent du Service des communications. Les convocations sont normalement acheminées de cinq (5) à sept (7) jours ouvrables avant la tenue de l'événement.

Le point de presse sert à faire le point sur un dossier majeur ou une situation de crise ou pour expliquer une intervention urgente.

10.2.1 Déroulement d'une activité de presse

- La convocation est normalement envoyée de cinq (5) à sept (7) jours ouvrables avant la tenue de la conférence et une relance auprès des médias confirmés est faite la veille;
- La conférence de presse est présidée par le maire ou son représentant, accompagnée du responsable du dossier, si requis;
- Le moment pour la conférence de presse est choisi en fonction des jours et heures de tombée des médias et l'endroit est choisi en raison de sa pertinence avec le sujet;
- Un communiqué ou pochette de presse sont remis aux médias avant le début de la conférence, s'il y a lieu;

- La conférence de presse se déroule en trois parties :
 - Exposé du message;
 - Période de questions;
 - Période pour les entrevues individuelles;
- Le communiqué est mis en ligne sur le site Web après la conférence et il est envoyé aux médias absents.

10.3 Porte-parole désigné

Tableau 3.

Porte-parole	Maire	Directeur général	Directeur général adjoint	Directeur de l'urbanisme, de l'environnement et du développement économique	Directeur de la culture, des loisirs, des sports et du développement social	Directeur des travaux publics
Sujet traité	Tous les Sujets	Tous les sujets et plus spécifiquement : Administration	Greffe	Urbanisme	Développement culturel et touristique	Voirie
		Aménagement du territoire	Cour municipale	Aménagement du territoire	Développement des communautés et attractivité	Circulation
		Gestion des cours d'eau et des infrastructures régionales	Accès aux documents et protection des renseignements	Gestion des cours d'eau et des infrastructures régionales		Gestion de l'eau
		Transport collectif et adapté		Transport collectif et adapté		Eaux usées
		Développement durable, environnement et gestion des matières résiduelles		Développement durable, environnement et gestion des matières résiduelles		Parc
		Gestion du risque		Gestion du risque		
		Développement économique et touristique		Développement économique		
		Développement des communautés et attractivité				

10.4 Apparition télévisée

Dans cet ordre de priorité, seul le maire, le maire suppléant, le directeur général et le directeur général adjoint de la Municipalité sont autorisés à représenter cette dernière lors d'une intervention télévisée.

10.5 Chronique à la radio

Dans cet ordre de priorité, seuls le maire, le maire suppléant, le directeur général et le directeur général adjoint de la Municipalité sont autorisés à représenter cette dernière lors d'une entrevue radiophonique.

11. PROTOCOLE

11.1 Drapeau

La disposition des drapeaux lors d'un événement comportant plusieurs instances gouvernementales doit respecter le protocole à cet effet.

Ainsi, devant l'hôtel de ville et dans la salle du conseil, les drapeaux sont disposés, pour celui qui leur fait face, de la manière suivante et selon le point de vue de l'observateur :

- À gauche : drapeau du Canada;
- Au milieu : drapeau du Québec ou à gauche se absence du drapeau du Canada;
- À droite : drapeau de la Municipalité d'Ormstown.

11.1.1 Remplacement des drapeaux

Les drapeaux à l'extérieur doivent être remplacés dès qu'ils sont endommagés afin de préserver une image soignée de la Municipalité.

11.1.2 Drapeau en berne

Les drapeaux sont mis en berne lors du décès d'un élu municipal en poste, d'un ancien maire ou d'un citoyen émérite. Les drapeaux peuvent également être mis en berne à la demande des gouvernements provincial et fédéral. La mise en berne s'effectue en plaçant le drapeau à mi-mât ou légèrement au-dessus (afin qu'il reste hors d'atteinte). Lorsqu'un drapeau est mis en berne, tous les drapeaux qui font partie du même groupe doivent l'être également.

11.2 Livre d'or

Lors de certains événements protocolaires, les invités de marque sont invités à signer le livre d'or pour marquer leur passage à Ormstown. Le livre d'or peut également être signé par des citoyens pour souligner des engagements sportifs ou artistiques.

11.3 Mot du maire

Le maire reçoit à l'occasion des demandes d'un mot du maire à inclure dans un programme, un dépliant ou autre publication dans le cadre d'un événement.

Il est de la responsabilité du Service des communications de s'assurer du suivi auprès du maire et de transmettre ensuite le tout à l'organisation ayant fait la demande. En tout temps, l'épreuve finale doit être validée par le Service des communications.

Le mot du maire est toujours accompagné de sa photo officielle. L'utilisation de la photo officielle du maire doit être approuvée par le Service des communications.

11.4 Préséance

11.4.1 Préséance dans les présentations

Tableau 4.

Gouvernements	Municipalité
<ul style="list-style-type: none">• Ministre fédéral;• Ministre provincial;• Représentant fédéral;• Représentant provincial.	<ul style="list-style-type: none">• Préfet;• Maire;• Conseillers municipaux;• Direction générale;• Directions de service;• Employés municipaux.

11.4.2 Préséance dans la prise de parole

Lors d'une activité publique présentée à la Municipalité, le maire prend la parole en premier à titre d'hôte. Ensuite, la personne réputée la moins importante au point de vue hiérarchique commence et la plus élevée termine.

12. COMMUNICATION EN CAS DE MESURES D'URGENCE ET EN SITUATION DE CRISE

Lors d'un cas de mesures d'urgence ou d'une situation de crise, les communications avec les citoyens sont primordiales. La Municipalité a un devoir de communiquer toutes les informations importantes et pertinentes en lien avec l'événement pour assurer la santé et la sécurité de tous.

Lors d'un événement de crise, la Municipalité met en place une cellule de crise. La cellule de crise est composée de :

- La mairie;
- La direction générale (coordination des mesures d'urgence);
- Le Service des communications;
- La direction des travaux publics (au besoin);
- La direction des finances (au besoin);
- Le Service de sécurité incendie (au besoin).

La cellule de crise a le devoir de mettre en place toutes les mesures nécessaires assurer la santé et la sécurité des citoyens et pour éviter un bris de service aux citoyens. La communication proactive, efficace et efficiente fait partie des mesures à mettre en place. Le coordonnateur des mesures d'urgence doit s'assurer du maintien des canaux de communication.

Les communications en cas de mesures d'urgence ou de situation de crise ont préséance sur toute autre communication.

Les cas de mesures d'urgence ou de situation de crise incluent :

- Incendies majeurs;
- Atteinte à la sécurité civile;
- Atteinte à la qualité de vie des citoyens (par exemple, fermeture de rue, bris d'aqueduc, avis d'ébullition, événement météorologique extrême).

Le Service des communications est responsable de la rédaction des avis et de leur diffusion ainsi que de la diffusion des alertes municipales aux citoyens.

13. UTILISATION DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS LES DOCUMENTS

En vertu de la Charte de la langue française, la Municipalité a le statut du « municipalité de langue française ». La Municipalité a donc l'obligation d'utiliser le français comme langue de fonctionnement de l'administration municipale; certaines exceptions peuvent toutefois s'appliquer, notamment lorsqu'il est question de santé publique. Le Service des communications agit comme gardien de la qualité de la langue. Il se réserve le droit de modifier un document provenant d'un autre service s'il juge qu'une correction linguistique doit être apportée.

14. ACCÈS L'INFORMATION

En vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, toute demande de document autre que les publications officielles de la Municipalité doit être acheminée au responsable mandaté à cet effet dont le nom et les coordonnées sont disponibles sur le site de la Commission d'accès à l'information via la *Liste des organismes assujettis et des responsables de l'application de la Loi sur l'accès*.

La personne désignée a la responsabilité d'assurer les suivis appropriés en respectant les dispositions et les délais prescrits par la loi.

Le Service du greffe et la direction générale sont responsables du traitement des demandes d'accès à l'information.

Les renseignements suivants sont toutefois protégés :

- Les renseignements personnels concernant les élus, les employés et les citoyens;

- Les renseignements 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 ou privé;
- Tout renseignement sur l'administration de la justice ou la sécurité ne sont pas accessibles lorsque leur divulgation peut être nuisible à un individu ou à la collectivité;
- Les renseignements et photos fournis par un tiers ne peuvent être diffusés sans le consentement de cette personne.

15. RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

La Municipalité d'Ormstown s'assure de respecter le droit d'auteur et la vie privée lors de ses publications. Par conséquent, seules les images autorisées sont publiées sur les différents médias sociaux, sur le site Web et dans l'ensemble des communications de la Municipalité. Au besoin, la source des images est indiquée directement sur les images publiées ou dans le texte qui accompagne l'image en question.

15.1 Photographies

Le Service des communications reçoit, coordonne et gère les besoins en photographies à des fins de positionnement publicitaire et d'information, et ce, pour l'ensemble des services.

Il octroie les contrats de photographies lorsque les services d'un photographe professionnel sont requis pour un événement, une campagne ou un autre motif. Les membres du personnel peuvent déposer une demande auprès du Service des communications pour tout besoin précis.

Les photos doivent être libres de droit. Lors de leur utilisation, les crédits requis doivent apparaître qu'ils s'agissent d'un usage interne ou externe.

Les photographies sont conservées dans sa banque de photos active. Au-delà de leur durée de vie utile, les photographies à valeur historique sont transférées et archivées.

16. DEMANDE DE COMMANDITE ET VISIBILITÉ

Une entente de visibilité accompagne toute subvention ou soutien en services offert par la Municipalité à ses partenaires. À la signature de l'entente, ceux-ci s'engagent à la respecter et à faire bénéficier la Municipalité de la visibilité qui lui revient. La rédaction, la gestion et l'application des ententes de visibilité relèvent du Service des communications.

Toute demande de commandite est transmise à la direction générale qui la soumet au conseil municipal pour approbation suivant la politique à cet effet. Nous entendons par commandite, une participation financière ou par un soutien en biens et services de la Municipalité afin de contribuer au succès d'un projet ou d'un événement. En retour, la Municipalité bénéficie d'une visibilité adéquate.

17. IMAGE DE MARQUE

Une tierce partie n'est pas autorisée à utiliser le logo, l'identité visuelle ou l'image de marque de la Municipalité, quelle qu'en soit la forme, sans le consentement de la Municipalité qui est octroyé exclusivement par le Service des communications. La Municipalité a un droit exclusif sur son image et sur l'utilisation qui en est faite. La protection de l'image de marque et l'application des normes graphiques sont sous la responsabilité du Service des communications.

Par ailleurs, l'identité visuelle doit être utilisée lors de la mise en page de tous les documents produits par les services de la Municipalité qui sont destinés à un public externe. De plus, la mention du site Web et des médias sociaux doit généralement être intégrée à la conception des documents. Enfin, la police de caractères doit être choisie en fonction des normes graphiques.

Toute personne ou tout organisme autorisé à utiliser l'image de marque de la Municipalité s'engage à le faire en respect des normes graphiques et à obtenir une approbation écrite de conformité de la part du Service des communications, préalablement à son utilisation.

17.1 Matériel disponible et procédure d'emprunt

La Municipalité possède du matériel pouvant être emprunté lors d'événements publics (par exemple, bannières, oriflammes, kiosques, tables, caméra, trépied, micro). Le Service des communications assure la gestion et l'inventaire. Pour emprunter du matériel, la direction de service doit envoyer une demande par courriel.

Adoptée le 3 mars 2025.

Résolution n° 25-03-095

[original signé]

Daniel Leduc
Directeur général

NÉTIQUETTE

Afin de préserver un climat de courtoisie, certaines règles de conduite sont essentielles à respecter lors d'interactions électroniques entre employés et avec les citoyens :

- Utiliser un langage respectueux en tout temps;
- Éviter l'emploi abusif de lettres majuscules ou de texte rouge (considéré comme crier);
- Éviter les messages enfreignant la vie privée d'une personne;
- Interdiction de tenir des propos discriminatoires, diffamatoires et haineux;
- Les messages à des fins publicitaires ou promotionnelles ne sont pas permis et seront effacés;
- Aucune promotion ou discréditation de tout parti politique, de ses représentants ou des autorités de la Municipalité n'est autorisée;
- Les usagers ont l'obligation de respecter la législation en vigueur, notamment la *Charte des droits et libertés de la personne*, le *Code civil du Québec*, la *Loi sur la protection du droit d'auteur* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels des citoyens du Québec*;
- Les publications de la Municipalité seront effectuées en français et toute personne employée par la Municipalité qui est autorisée à répondre aux commentaires le fera en français (sauf pour les exceptions prévues à la Charte);
- Les demandes médias doivent être adressées à la Municipalité à l'adresse suivante : communication@ormstown.ca;
- Les plaintes ne sont pas traitées sur les médias sociaux. Elles doivent être formulées par courriel à ormstown@ormstown.ca ou par téléphone au 450 829-2625;
- La Municipalité se réserve le droit de masquer ou de supprimer toute publication ou commentaire discriminatoire, diffamatoire ou haineux. Toute personne qui fait une telle publication ou un tel commentaire pourra être exclue de manière temporaire ou permanente des réseaux sociaux;
- La Municipalité et les administrateurs des réseaux sociaux et du site Web ne sont pas responsables des contenus des sites externes provenant d'hyperliens;
- La Municipalité ne répondra pas à des questions qui enfreignent ses règles d'éthique et de déontologie.

Bien que l'usage des technologies implique la notion de rapidité et d'instantanéité, certaines interventions peuvent nécessiter des vérifications préalables auprès des différents services de la Municipalité. Un délai est donc à prévoir. Les demandes sont traitées exclusivement pendant les heures de travail du Service des communications.

Rédaction de courriels (externes et internes)

Les employés et les membres du conseil municipal sont tenus de rédiger de façon professionnelle, claire, précise et avec le moins d'ambiguïté possible lorsqu'ils envoient des courriels. Ils doivent s'assurer de ne jamais divulguer d'informations confidentielles ni de renseignements personnels dans les échanges de courriels et dans les pièces jointes. Les

employés doivent utiliser une police et une taille de caractère lisibles et éviter les polices de fantaisie.

POLITIQUE D’AFFICHAGE DU PANNEAU ÉLECTRONIQUE

1. CONTEXTE ET OBJECTIFS

La Municipalité d’Ormstown dispose d’un panneau électronique. Cet outil permet à la Municipalité de diffuser des informations provenant de l’administration municipale, d’organismes communautaires, de partenaires et d’autres instances gouvernementales. Ces informations sont d’intérêt général ou concernent les citoyens lors de mesures d’urgence. Ce mode d’affichage s’ajoute aux autres moyens de communication de la Municipalité.

2. CRITÈRES D’ADMISSIBILITÉ

Le panneau d’affichage sert d’abord et avant tout à informer les citoyens sur les services, programmes, projets ou règlements de la Municipalité ainsi que les messages d’urgences.

La Municipalité permet aux organismes communautaires et à but non lucratif, et les instances gouvernementales (par exemple, les centres de services scolaires régionaux) de diffuser des informations, et ce, gratuitement. Le Service des communications doit approuver la demande d’affichage conformément aux règles d’affichage de la présente politique et la disponibilité d’espace d’affichage.

La Municipalité se réserve le droit d’accepter une demande non prévue par les dispositions de la présente politique conditionnellement à l’approbation du Service des communications et de la direction générale.

La Municipalité se réserve le droit de refuser une demande sans pour autant se justifier. Dans le cas où une demande est refusée pour cause de non-disponibilité d’espace d’affichage, la Municipalité expliquera la raison au demandeur et priorisera l’organisme au moment de sa prochaine demande d’affichage dans la mesure du possible.

3. CONDITIONS D’AFFICHAGE ET RESPONSABILITÉS

En fonction du volume de demandes d’affichage sur le panneau électronique, la Municipalité appliquera la règle « premier arrivé, premier servi ».

Priorité d’affichage

La Municipalité, les autres instances gouvernementales et ses partenaires (par exemple, la MRC du Haut-Saint-Laurent, la Sûreté du Québec, le Centre de services scolaire de la Vallée-des-Tisserands) ont la priorité d’affichage. En cas d’urgence, la Municipalité peut suspendre ou retarder les demandes.

Durée et fréquence

Les messages provenant d'organismes et institutions autres que la Municipalité d'Ormstown seront affichés pour un maximum de sept (7) jours. Le message sera retiré le jour ouvrable suivant l'événement, s'il y a lieu.

Par souci d'équité, la Municipalité permet une limite de quatre (4) demandes d'affichage par année civile par organisme.

La Municipalité se réserve le droit d'aller au-delà de ces limites si l'intérêt du message le justifie. La Municipalité se réserve également le droit de mettre fin ou de modifier la période d'affichage sans préavis.

Montage graphique (visuel)

Un montage graphique (visuel) doit être fourni par le demandeur en format .png et de taille 576 x 288 px. Pour assurer une bonne lisibilité, le contenu (texte et images) doit être limité au strict minimum. La Municipalité pourrait demander au demandeur de modifier le visuel. Au besoin, le Service des communications peut assister le demandeur dans le montage graphique.

Le demandeur est entièrement responsable du contenu du visuel. De ce fait, la Municipalité d'Ormstown se dégage de toute responsabilité en ce qui concerne les droits d'auteur et l'exactitude des faits dans le message.

Le demandeur a la responsabilité d'aviser la Municipalité en cas de changement, de report ou d'annulation d'un événement annoncé ou à annoncer en contactant le Service des communications.

4. RÈGLES D'AFFICHAGE

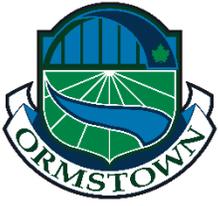
1. La Municipalité a l'obligation d'afficher toute communication en français. Le demandeur doit donc fournir un visuel ne comportant que des éléments en français. Tout visuel bilingue sera refusé;
2. La Municipalité ne diffusera aucun message de nature politique, partisane, religieuse, discriminatoire, à but lucratif, de sollicitation de dons, sauf exception, ou provenant d'une entreprise privée. À noter que le visuel peut comporter le nom d'une entreprise privée si cette dernière est un commanditaire ou si elle sert de lieu pour la tenue d'un événement;
3. La priorité d'affichage est la suivante :
 - a. Municipalité d'Ormstown;
 - b. Partenaires et autres instances gouvernementales (par exemple, ministères, MRC du Haut-Saint-Laurent, Sûreté du Québec, Centre de services scolaire de la Vallée-des-Tisserands);
 - c. Organismes communautaires et à but non lucratifs;
 - d. Autres organisations, sous réserve et approbation de la Municipalité;

4. L'information, l'événement ou l'activité promue doit être d'intérêt général et concerner les résidents d'Ormstown, sans pour autant s'y limiter, et se tenir sur le territoire de la Municipalité;
5. La Municipalité se réserve le droit de refuser ou de modifier un message;
6. Le message sera diffusé pendant un maximum de sept (7) jours consécutifs;
7. Le demandeur doit fournir un montage graphique (visuel) en format .png et de taille 576 x 288 px au plus tard cinq (5) jours ouvrables avant la date de diffusion souhaitée ou de l'événement. Les images doivent être de bonne résolution. Au besoin, il peut demander au Service des communications de l'assister dans le montage.

5. TRANSMISSION D'UNE DEMANDE

Pour effectuer une demande, le demandeur doit remplir le formulaire à cet effet disponible sur le site Web et à la réception de la Municipalité. Le formulaire doit ensuite être transmis au Service des communications par courriel à communication@ormstown.ca en joignant tous les documents et les images nécessaires. Le demandeur peut également déposer le formulaire rempli à la réception de l'hôtel de ville en remettant une clé USB contenant les documents et les images requis.

Toute demande doit être transmise cinq (5) jours ouvrables avant la date de diffusion souhaitée. Toute demande ne respectant pas ce délai pourrait être refusée.



DEMANDE D’AFFICHAGE SUR LE PANNEAU ÉLECTRONIQUE

Renseignements sur le demandeur

Organisation	
Personne-ressource	
Adresse	
Téléphone	
Courriel	

Renseignements sur le message à diffuser

<input type="checkbox"/> Information			
<input type="checkbox"/> Activité ou événement	Date :	Heure :	Lieu :
<input type="checkbox"/> Autre (justifier)			

Date de diffusion souhaitée (diffusion pendant un maximum de sept (7) jours consécutifs)	
---	--

- J’ai lu et j’accepte les conditions de la Politique d’affichage du panneau électronique.
- Je m’engage à fournir le montage graphique (visuel) en format .png et de taille 576 x 288 px. Au besoin, veuillez contacter le Service des communications au 450 829-2625, poste 205 ou à communication@ormstown.ca.

Signature du demandeur

Veillez remplir le formulaire, le signer et le retourner par courriel à communication@ormstown.ca en joignant tous les documents et les images nécessaires ou en personne à la réception de l’hôtel de ville (5, rue Gale) en remettant une clé USB comprenant les documents et les images nécessaires. La Municipalité d’Ormstown se réserve le droit de refuser toute demande sans justification ni préavis.

Pour usage interne seulement	
<input type="checkbox"/> Acceptée	<input type="checkbox"/> Refusée
Date	