



MUNICIPALITÉ DE SAINT-PLACIDE

POLITIQUE NUMÉRO 2017-07-07
RELATIVE AUX COMMUNICATIONS ET MÉDIAS SOCIAUX

ADOPTÉE LE 18 JUILLET 2017
RÉSOLUTION 220-07-2017

RÉFÉRENCE DOSSIER : 103-121-034



TABLE DES MATIÈRES

1. OBJECTIFS	2
2. DÉFINITION	2
3. L'INFORMATION	2
3.1 La diffusion de l'information	2
3.2 Le maire	3
3.3 Le Conseil municipal	3
3.4 La Direction générale	3
3.5 Les Directions de services	3
3.7 Les employés municipaux	4
4. LES PLATEFORMES DE DIFFUSION	4
4.2 Bulletin municipal	5
4.5 Outils promotionnels : dépliants, feuillets d'information, brochures, affiches, etc.	6
4.6 Extranet	6
4.7 Les médias sociaux (Facebook et Instagram)	6
5. PROTOCOLE	8
5.1 Préséance	8
5.2 Drapeaux de la Municipalité	8
6. RELATIONS AVEC LES MÉDIAS	8
6.1 Demande de renseignements des médias	8
6.2 Conférences et points de presse	9
6.3 Publicité	9
7. RELATIONS AVEC LES CITOYENS	9
8. IDENTIFICATION VISUELLE	10
8.1 Logo	10
8.4 Signatures électroniques	11
8.5 Messages d'absence – boîte vocale et courrier électronique	11
8.6 Affichage externe	12
9. LA COMMUNICATION ÉVÉNEMENTIELLE	12
10. PROTOCOLE D'ACTIVITÉS PUBLIQUES DU CONSEIL MUNICIPAL	12
11. ENTRÉE EN VIGUEUR	13



1. OBJECTIFS

1.1 L'adoption d'une politique des communications et médias sociaux vise à établir les objectifs à atteindre afin d'améliorer la communication municipale et définir l'ensemble des outils y étant relié. Ainsi y seront décrits les rôles et cadres d'intervention du personnel et des élus.

Plus spécifiquement, les objectifs suivants sont visés:

- Informer les élus, les employés, les citoyens, les gens d'affaires, les fournisseurs, les médias et les partenaires de l'existence de règles permettant d'optimiser le processus de communication de la Municipalité;
- Définir certains principes à mettre en application afin d'assurer la qualité de tous les produits de communication tels les imprimés, les lettres, les communiqués et la publicité des événements;
- Encadrer l'utilisation et la diffusion adéquate des divers outils de communication élaborés par la Municipalité;
- Adopter une marche à suivre permettant l'entretien et la création de saines relations de presse et la cohérence des messages émis;
- Imposer les normes graphiques et la signature institutionnelle à respecter.

2. DÉFINITION

2.1 Les communications publiques peuvent être définies comme l'ensemble des activités d'institutions et d'organisations publiques visant à transmettre et à échanger des informations dans le but principal de présenter et d'expliquer des décisions et des actions publiques, d'en promouvoir la légitimité, de défendre des valeurs reconnues et d'aider au maintien du lien social.

2.2 Elle se distingue selon la base du critère légal en deux volets :

- **Les fonctions centrales** : l'information du public, l'explication et l'accompagnement de décisions, la défense des valeurs et la promotion des comportements responsables, le dialogue entre les institutions et les citoyens.
- **Les fonctions complémentaires** : l'accueil des citoyens et des résidents, l'écoute des besoins, notamment par l'élaboration de sondages, la promotion de la légitimité des organisations et des actions publiques, la contribution au maintien du lien social.¹

2.3 Les médias sociaux, quant à eux, constituent une vitrine informative, rapide et efficace, qui permet d'étendre la portée des actions de communication en rejoignant directement les citoyens dans leurs habitudes de consommation de l'information. Les médias sociaux utilisés par la Municipalité de Saint-Placide ne se substitueront pas à l'éventail des outils de communication utilisés. Ils en seront complémentaires.

3. L'INFORMATION

3.1 La diffusion de l'information

La diffusion des informations se réalise selon deux approches. D'une part, l'information de nature politique est véhiculée directement par le conseil municipal. D'autre part, l'ensemble des informations administratives (financière, légale, statutaire, etc.) est assuré par le réseau interne (employés).

¹ Pasquier - Le Dictionnaire encyclopédique de l'administration publique



En vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, toute demande de documents autres que les publications officielles produites par l'administration municipale doit être référée au Service du greffe.

En vertu du *Code municipal*, la publication d'un avis public donné pour des fins municipales se fait par affichage aux panneaux prévus à cette fin, localisés à l'entrée du bureau municipal et à l'église. Une publicité peut également en faire état soit dans le bulletin municipal et/ou dans les journaux locaux. Le site internet est également un lieu où l'on peut retrouver la grande majorité des avis publics.

3.2 Le maire

3.2.1 Le maire occupe un rôle de premier plan dans les communications. Il est le porte-parole officiel de la Municipalité pour les questions administratives ou d'ordre politique et a donc le privilège d'assurer toutes les déclarations publiques au nom de la Municipalité. Il peut le faire en son nom personnel ou en celui du conseil municipal ou encore, déléguer ce mandat au maire suppléant ou à tout autre conseiller selon les dossiers.

3.2.2 Le maire agit en fonction des pouvoirs que lui confère la législation provinciale du Québec. Il exprime publiquement les décisions majoritaires du conseil municipal.

Pour le volet administratif des dossiers, la Direction des communications ou la Direction générale est le principal mandataire de la Municipalité en matière de communication.

3.3 Le Conseil municipal

3.3.1 Les membres du conseil municipal sont les porte-parole des projets qui leur ont été délégués par le conseil municipal. Chacun des conseillers occupe un siège et gère les dossiers spécifiques qui lui sont attribués. À ce titre, ils peuvent faire des déclarations publiques à la condition de ne pas aller à l'encontre des orientations du conseil.

3.3.2 Aucun membre ne peut faire de déclarations publiques en son nom personnel ou en engageant de quelque façon que ce soit la Municipalité ou le conseil municipal. Sauf, si cette responsabilité lui a été spécifiquement confiée par résolution du conseil. D'autre part, si une demande d'entrevue lui est proposée, le conseiller est tenu, au préalable, d'en aviser le maire qui est le porte-parole de la Municipalité ainsi que la direction générale pour permettre d'assurer un meilleur suivi des dossiers.

L'élu municipal n'utilise son titre que pour les activités de représentation de la Municipalité et non à des fins personnelles.

3.4 La Direction générale

La direction générale est la plus haute autorité de la Municipalité. Elle agit comme porte-parole officiel de la Municipalité pour les questions de nature administrative. Elle doit approuver l'ensemble des stratégies, plans d'action, échéanciers et documents officiels préparés par la Direction des communications.

3.5 Les Directions de services

Les directeurs de service sont responsables de la circulation des informations et des communications au sein de chacun de leurs services mais également de leurs communications avec les autres services. Ils sont aussi appelés à acheminer à la Direction des communications les projets, réalisations et informations à être communiqués pour approbation et à identifier les décisions ou dossiers qui pourraient affecter les divers publics



de la Municipalité. Ils sont parfois mandatés, sur des questions faisant appel à leur expertise, à accorder une entrevue ou à faire une déclaration aux médias à la demande de la Direction des communications et de la Direction générale.

3.6 La Direction des communications

La Direction des communications définit, coordonne et supervise l'ensemble des stratégies de communication municipale de nature administrative. Plus spécifiquement, son mandat est de :

- Planifier, organiser, diriger et contrôler l'ensemble des activités de relations publiques, de communication interne et externe, d'affichage, de promotion et de publicité de la Municipalité;
- Appliquer la politique d'affichage;
- Gérer les relations avec les médias;
- Concevoir, rédiger, réviser et corriger tous les documents d'information destinés à informer les publics cibles;
- Gérer et assurer la mise à jour du site Web;
- Agir à titre conseil auprès des services municipaux afin d'assurer la cohérence de la stratégie;
- Assurer le développement, l'utilisation et le respect des normes graphiques municipales;
- Coordonner les relations de presse pour l'ensemble des services de la Municipalité, préparer les conférences et communiqués de presse;
- Organiser les événements officiels et protocolaires de la Municipalité;
- Créer et mettre en œuvre les grands axes de communication des campagnes promotionnelles de la Municipalité afin de stimuler le sentiment de fierté et d'appartenance tant chez les employés que chez les citoyens;
- Collaborer et soutenir les élus et les directions dans l'organisation de certains événements publics;
- Agir comme porte-parole pour les questions de nature administrative;
- Fournir un guide de référence sur les normes et règles en vigueur ainsi que sur le protocole;
- Préparer les pochettes de bienvenue destinées aux nouveaux résidents;
- Coordonner, en collaboration avec la Direction générale et le Directeur des mesures d'urgence, toute information à diffuser en temps de crise.

3.7 Les employés municipaux

Les employés agissent à titre d'ambassadeurs de la Municipalité. Pour agir efficacement, ils doivent :

- Être informés des décisions, politiques ou projets résolus par le conseil municipal;
- Avoir une attitude positive et respectueuse envers la clientèle, leurs collègues et leur employeur, ceci conformément au *Code d'éthique et de déontologie des employés municipaux*;
- Référer au service concerné toute demande n'étant pas de leur ressort.

Les employés utilisant les médias sociaux le font en leur seul nom personnel, à l'extérieur des heures de travail. La Direction des communications est seule autorisée à agir à cette fin.

4. LES PLATEFORMES DE DIFFUSION

4.1 Outils de communication externe

Les outils de communication externe suivants sont réservés à l'**usage exclusif de la Municipalité** et ne peuvent être utilisés aux fins de promotion des organismes ou partenaires de celle-ci. Les différents services municipaux



sont responsables d'acheminer à la Direction des communications les informations pertinentes à la mise à jour de ces outils.

4.2 Bulletin municipal

Conçu, coordonné et imprimé à l'interne, le bulletin municipal L'Informateur est distribué mensuellement et sans frais à toute la population et vise à l'informer des communiqués, services, actualités municipales, nouveautés, activités, programmes, subventions et toutes autres informations utiles de la vie municipale. Le contenu est élaboré en collaboration avec tous les intervenants concernés.

Il est de la responsabilité des directions de services de soumettre les textes et photos à la Direction des communications qui se réserve le droit de modifier, reporter ou réviser un texte. La Direction des communications assure aussi la révision finale du bulletin et en assure le suivi.

On y retrouve également les communiqués des organismes et partenaires de la Municipalité. Toute demande de publication doit être adressée à la Direction des communications en utilisant le formulaire prescrit (Annexe 1) et en respectant le calendrier des dates de tombée établi. Une version numérique de ces documents est également disponible sur le site internet. Le suivi de la demande est effectué par la Direction des communications qui agit en fonction de l'espace disponible dans le bulletin et des politiques en vigueur.

4.3 Infolettre

L'Infolettre permet aux gens qui y sont inscrits de recevoir toutes les informations diffusées dans le bulletin municipal. C'est un moyen écologique, rapide et efficace de recevoir le bulletin en version électronique. L'information est transmise par courriel à tous les membres en même temps et dans les mêmes délais que L'Informateur est publié dans sa version papier. Il est également possible pour les directions de services de procéder à des rappels d'activités en acheminant leur demande à la Direction des communications selon les délais fixés au calendrier.

4.4 Le site internet et l'application mobile : www.saintplacide.ca

L'Internet est désormais l'un des médias les plus utilisés par la population pour la recherche d'information relative aux services municipaux. La Direction des communications assure une mise à jour quotidienne de la gestion de son contenu à partir des demandes reçues des différents services. Chaque direction de service se doit d'être vigilante et de s'assurer de maintenir des informations justes et complètes. Il est également possible pour les directions de services de procéder à des rappels d'activités en acheminant leur demande à la Direction des communications.

L'application mobile est disponible sur Google Play et App Store. Toutes les règles s'appliquant au site internet le sont également à l'application.

La Municipalité met en ligne des liens vers des sites externes qu'elle juge pertinents. Toutefois, elle ne peut être tenue responsable du contenu publié par ces sites.

Le site internet et l'application mobile demeurent en tout temps les médias de référence.



4.5 Outils promotionnels : dépliants, feuillets d'information, brochures, affiches, etc.

La Direction des communications rédige, coordonne la conception et la production et diffuse les outils de communication officiels de la Municipalité. Tous les documents réalisés par les services municipaux à des fins d'information ou de sensibilisation des différents publics doivent avoir été révisés et préalablement approuvés par la Direction des communications et la Direction générale (envois massifs aux citoyens, lettres aux fournisseurs, invitations officielles, documents Power Point pour présentations publiques, etc.).

4.6 Extranet

Les organismes, artistes et artisans ainsi que les commerces et institutions ont la possibilité de publier eux-mêmes leurs informations et activités par le biais d'un extranet. Il est de la responsabilité des membres du répertoire de créer, développer et alimenter leur profil et ce au minimum annuellement. Toutefois, tout contenu devra être approuvé par la Direction des communications avant d'être libéré.

4.7 Les médias sociaux (Facebook et Instagram)

NÉTIQUETTE

Une « nétiquette », soit l'étiquette sur le Web (Net), définit les balises de la conversation en indiquant aux utilisateurs le type de contenu accepté ou non sur les plateformes. Elle encourage une conversation marquée par l'authenticité, la transparence, le respect, l'intégrité et la véracité.

a) Horaire d'affichage

La période de veille de la Direction des communications est limitée aux heures d'ouverture du bureau municipal, soit du lundi au jeudi de 8 h 30 à 16 h 30 et le vendredi de 8 h 30 à 12 h. Le contrôle et l'affichage des commentaires se font, généralement, durant ces heures, du lundi au vendredi. Les commentaires reçus en dehors de cette période, notamment durant les fins de semaine et les congés fériés, seront traités en priorité lors du retour au travail. En cas d'annulation d'une activité organisée par la Municipalité ayant lieu la fin de semaine, l'utilisation des réseaux sociaux est autorisée.

b) Les médias sociaux ne remplacent pas le site Internet de la Municipalité : saintplacide.ca.

c) Règles d'affichage

Les utilisateurs qui souhaitent prendre part à la conversation sur les plateformes doivent respecter les règles suivantes :

- Tout contenu ou commentaire publié devra être en lien direct avec la Municipalité de Saint-Placide, ses services, activités et organismes;
- Un langage approprié et non offensant devra être utilisé;
- Les commentaires obscènes, abusifs, haineux, sexistes, racistes, homophobes, xénophobes ou irrespectueux à l'endroit de personnes ou de groupes de personnes ne sont pas tolérés;
- Les commentaires qui encouragent ou suggèrent une activité illégale sont supprimés;
- Les commentaires agressifs, grossiers ou violents ne sont pas acceptés;



Municipalité de Saint-Placide
Politique 2017-07-07
Relative aux communications et médias sociaux

- Les commentaires incompréhensibles ou non pertinents sont retirés;
- Éviter l'emploi abusif de lettres majuscules (considéré comme crier);
- Ne pas porter atteinte à un individu, groupe ou organisation;
- Aucune forme de discrimination n'est tolérée;
- Aucun message publicitaire ou promotionnel n'est permis;
- Aucune photo, image ou vidéo ne peut être affichée à moins, d'avoir obtenu l'autorisation de la Direction des communications;
- Aucun message à caractère politique ou religieux n'est accepté.

La Direction des communications se réserve le droit de supprimer toute publication ou commentaire jugé inapproprié. En outre, il est à noter que les commentaires et opinions figurant sur ces pages n'appartiennent qu'à leurs auteurs respectifs. Les utilisateurs participent ainsi à leurs propres risques et assument l'entière responsabilité de leurs propos, leur identification et l'information qu'ils affichent. Tous les commentaires publiés dans les médias sociaux de la Municipalité de Saint-Placide sont du domaine public. Les utilisateurs doivent donc s'assurer que leurs commentaires soient pertinents et courtois. Les points de vue exprimés sur ces pages ne reflètent pas nécessairement les opinions de la Municipalité, sa direction ou ses employés.

Toute personne qui ne respecte pas les lignes directrices des conditions d'utilisation des médias sociaux pourra être exclue de façon temporaire ou permanente des espaces de discussion sur les réseaux sociaux de la Municipalité de Saint-Placide.

La Direction des communications se réserve le droit de modifier les présentes conditions d'utilisation des médias sociaux en tout temps et sans avertissement. Pour dénoncer de l'abus, communiquez avec la Direction des communications : communications@saintplacide.ca.

ADMINISTRATEURS

La Direction des communications est responsable de la gestion des médias sociaux officiels de la Municipalité et est la **seule** autorisée à publier des messages, images, hyperliens **au nom** de la Municipalité de Saint-Placide. Les employés, bénévoles, organismes et partenaires agissent en leur nom personnel et n'engagent nullement la Municipalité dans leurs propos.

La Direction des communications recevra toutes les notifications lors d'ajout de commentaires, de questions, de messages, etc. Il sera de son ressort d'effectuer les suivis requis en conformité avec les politiques publiées sur les pages concernées.

LIGNE ÉDITORIALE

La Direction des communications publiera, au nom de la Municipalité de Saint-Placide, un contenu planifié, réfléchi et programmé afin d'assurer l'impact et l'efficacité recherchés. Aucun contenu de nature partisane n'y apparaîtra, la Municipalité devant rester neutre dans ses opinions.

Les contenus, sujets d'actualité, activités ou événements, partagés sur les médias sociaux est à la discrétion de la Direction des communications. Ceux-ci seront prioritairement organisés par la Municipalité de Saint-Placide, ses organismes locaux et paramunicipaux. En se gardant toutefois une réserve pour publier tout contenu d'intérêt pour son territoire, ses résidents, ses commerces et organismes.



HYPERLIENS

Les utilisateurs sont autorisés à publier des hyperliens à la seule condition qu'ils soient en relation avec les sujets abordés. La Municipalité se réserve le droit de publier des hyperliens jugés intéressants mais ne peut être tenue responsable du contenu extérieur à sa page.

5. PROTOCOLE

5.1 Préséance

Lors des présentations, l'usage veut que les invités soient présentés selon un ordre préétabli, du plus important au moins important, en fonction de la hiérarchie.

Lors de la prise de parole, la personne la moins importante en termes de hiérarchie prendra la parole en premier, puis la plus élevée terminera.

Lors d'une activité publique municipale, le maire de la Municipalité (ou le représentant qu'il aura désigné) prend la parole en premier en tant qu'hôte.

5.2 Drapeaux de la Municipalité

Le protocole entourant les drapeaux de la Municipalité est géré par la Direction des communications. Toutes les demandes concernant le déploiement des drapeaux doivent cependant être adressées au cabinet du maire.

Lors des événements, en présence d'autres paliers gouvernementaux, les drapeaux seront placés vu de l'assistance selon le schéma suivant :

Deux drapeaux : Québec à gauche et Municipalité à droite;
Trois drapeaux : Canada à gauche, Québec au centre et Municipalité à droite;
(ou plus)

En tout temps, le drapeau d'un organisme privé sera placé à droite et éloigné des drapeaux précités.

6. RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

6.1 Demande de renseignements des médias

La Direction des communications est responsable des relations de presse et à ce titre, elle planifie, coordonne et supervise les relations qu'entretient la Municipalité avec les médias. Toutes les demandes d'entrevues ou d'informations par courriel, en personne ou par téléphone en provenance d'un média sont transférées à la Direction des communications qui y répond et redirige les demandes d'entrevues vers les porte-parole concernés. Elle les réfère, au besoin, au Maire et à la Direction générale qui sont également autorisés à parler aux médias au nom de la Municipalité.

Les employés municipaux ne sont pas autorisés à diffuser un communiqué ou à répondre aux questions des médias sauf sur demande de la Direction générale. Seule la Direction des communications peut diffuser les



communiqués de presse émanant de la Municipalité et concernant l'administration municipale, les décisions du conseil, les activités ou les projets et activités à venir.

La Direction des communications organise les points de presse ou conférences de presse au besoin. Toute demande d'ordre «politique» qui s'adresse au Maire et son conseil, sera dirigée vers la Direction générale. Toute demande relative à l'administration municipale sera dirigée vers la Direction générale.

Afin d'assurer la cohérence des actions, tout employé ou responsable de service est tenu de signaler à la Direction des communications toute situation susceptible d'engendrer une demande d'information des médias.

Un employé d'un service ne peut faire une déclaration publique aux médias engageant la Municipalité à moins qu'il en ait été expressément et exceptionnellement mandaté par la Direction générale.

Exception: En raison de la complexité du déroulement des opérations reliées aux incendies, le Directeur du Service de sécurité incendie, ou son représentant, est le seul autorisé à s'adresser aux médias et à représenter la Municipalité en cette matière.

6.2 Conférences et points de presse

La Direction des communications est l'instance mandatée par la Municipalité de Saint-Placide pour publier des communiqués de presse. Elle convoque, coordonne et anime au besoin toute conférence de presse. Les conférences et points de presse ont lieu lorsque la Municipalité désire diffuser un message d'importance verbalement et par écrit. Elles se déroulent en trois phases, soit exposé du message, période de questions et entrevues individuelles. L'élaboration du contenu de la conférence et du point de presse doit être préparée par le ou les services concernés, présentée à la Direction générale puis remise à la Direction des communications.

6.3 Publicité

La production publicitaire et le placement média relèvent de la Direction des communications qui a le mandat de proposer les concepts, d'assurer la production et de coordonner les campagnes publicitaires en fonction des budgets et des besoins des services municipaux. Les demandes de production publicitaire doivent être soumises par les directions de services dans des délais raisonnables, au minimum 15 jours ouvrables avant la diffusion ou publication souhaitée. Les seules exceptions sont les offres d'emploi et les avis publics qui peuvent être rédigés par les services concernés avant d'être acheminés aux médias après approbation de la Direction des communications.

7. RELATIONS AVEC LES CITOYENS

Les relations avec les citoyens sont prioritaires et la Direction des communications se doit de s'assurer de la qualité de celles-ci. Le message se doit d'être homogène, clair et concis. De là l'importance de centraliser les demandes reçues, d'y donner suite prestement et d'informer le citoyen du service, de la personne qui y donnera suite et de ses coordonnées.

La Direction des communications reçoit donc les demandes d'informations des citoyens par courriel à l'adresse suivante : communications@saintplacide.ca et quotidiennement, en accuse immédiatement réception puis les redirige au service concerné qui s'occupe du suivi à effectuer.



7.1 L'accueil des citoyens

L'image que projette la Municipalité devant le public doit être la préoccupation de tout employé quelle que soit sa place dans l'organigramme. 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.

L'accueil téléphonique et en personne au bureau municipal, le présentoir de dépliants dans le hall d'entrée, les demandes reçues par courriel à l'adresse générale de la Municipalité (info@saintplacide.ca) ainsi que la gestion des plaintes et des requêtes sont gérés par la Direction des communications. Tous les employés font du service leur priorité. De ce fait, ils ont le devoir d'accompagner les citoyens dans leurs démarches auprès de la Municipalité et d'offrir, en tout temps, un service respectueux, courtois, équitable et confidentiel.

7.2 L'accueil des nouveaux résidents

Des pochettes comportant les informations relatives à la vie placidienne telles que les coordonnées des édifices municipaux et organismes sur le territoire, les diverses politiques municipales et le calendrier des événements sont préparés et mis à jour par la Direction des communications. Les organismes ou entreprises ne sont pas autorisés à insérer des informations promotionnelles à l'intérieur de ces pochettes.

7.3 Sondages

La Direction des communications prépare les sondages visant à mesurer le taux de satisfaction des citoyens. Afin de cibler les préoccupations, insatisfactions ou suggestions concernant les services municipaux, un sondage postal est acheminé annuellement à toute la population. Enfin, de façon aléatoire, certains citoyens peuvent être contactés par téléphone pour connaître leur satisfaction suite à une prestation de services reçue de la Municipalité.

8. IDENTIFICATION VISUELLE

8.1 Logo

Des normes graphiques régissent l'usage de l'identité visuelle de la Municipalité. La Direction des communications veille à son application et au contrôle de celui-ci afin de s'assurer que soit véhiculée une image cohérente et que l'on retrouve une uniformité dans les outils de communications.

8.2 Vêtements, véhicules, objets promotionnels et cadeaux protocolaires

La Direction des communications et la Direction générale sont responsables de la production de tous les objets à l'effigie de la Municipalité, incluant vêtements, lettrage de véhicules ou cadeaux protocolaires. Les services municipaux qui souhaitent commander des objets promotionnels, faire lettrer un véhicule ou imprimer des



vêtements aux couleurs de la Municipalité, doivent soumettre une épreuve à la Direction des communications pour approbation avant la production de ceux-ci.

À cet égard, seul le Service de sécurité incendie, qui possède son propre logo, peut utiliser une identité visuelle autre que celle de la Municipalité. Cependant, tous les outils promotionnels émanant de ce service, doivent également être autorisés par la Direction des communications.

8.3 Papeterie

La Direction des communications a la responsabilité de commander et de mettre à jour toute la papeterie de la Municipalité (papier en-tête, enveloppes, cartes professionnelles, pochettes de presse, etc.) et ce, dans le respect des normes graphiques. Les directions de services doivent procéder annuellement à leur commande de papeterie auprès de la Direction des communications de même qu'à toute demande d'impression ou de projets spéciaux de papeterie comportant l'image de la Municipalité.

La Municipalité de Saint-Placide possède tous les droits d'utilisation de son logo et il est formellement interdit à quiconque de le reproduire, dissocier, modifier ou altérer sans l'autorisation expresse de la Direction des communications.

Pour obtenir une qualité optimale, il convient de réduire une reproduction de grand format plutôt que d'en agrandir une de petit format, ceci en conservant toutes les proportions.

Il importe également de toujours respecter les couleurs Pantone suivantes :

Jaune	142
Bleu	294
Vert	349

8.4 Signatures électroniques

Les employés municipaux et les membres du Conseil doivent utiliser la signature électronique officielle de la Municipalité qui leur a été fournie. Cette signature, qui présente une image professionnelle et uniforme, doit figurer sur tous les courriels sortants et comporter un fond blanc (aucun motif).

Par souci de cohérence et de lisibilité, la Municipalité choisit la police CALIBRI 11 POINTS pour la rédaction des documents et utilise une présentation uniformisée des signatures dans toute correspondance écrite et/ou numérique.

8.5 Messages d'absence – boîte vocale et courrier électronique

Le message d'absence enregistré sur la boîte vocale des employés municipaux doit mentionner le nom de la personne et de son service. Il doit aussi faire mention de la durée de l'absence (en cas de vacances ou d'absence de plus de 24 heures) et comporter un engagement de retour d'appel dans les meilleurs délais ou, si possible, le nom d'une personne à joindre dans le même service.

Afin d'humaniser l'aspect distant des boîtes vocales, il est important de faire entendre un message humain. La mise à jour du message téléphonique doit être faite avant l'absence et dès le retour.



Pendant une absence, le gestionnaire d'absence du bureau dans la messagerie électronique doit également donner de l'information concernant la durée de l'absence et orienter le requérant vers une personne-ressource à l'intérieur du même service qui pourra assurer le suivi avec ce dernier.

8.6 Affichage externe

L'affichage externe a pour but de répondre adéquatement aux besoins des différents services et organismes municipaux et encadre l'usage des sites d'affichage sur le territoire de la Municipalité. La Direction des communications établit également les règles et les normes d'affichage et assure la qualité des messages qui y sont véhiculés.

9. LA COMMUNICATION ÉVÉNEMENTIELLE

9.1 Souper des bénévoles

Cet événement annuel vise à reconnaître l'engagement des bénévoles impliqués au sein des divers organismes sans but lucratif oeuvrant au cœur de la Municipalité ou encore dans le cadre des événements organisés par celle-ci. La Direction des communications en demeure le maître d'œuvre conjointement avec le Service du Loisir et de la Culture. Les bénévoles ciblés sont invités à y prendre part, par le biais de leurs organisations respectives et des prix sont remis afin de reconnaître publiquement les bénévoles s'étant distingués au cours de la dernière année.

9.2 Les consultations publiques

Les services municipaux qui souhaitent consulter la population sur la réalisation d'un projet ou un nouveau règlement ont le devoir de préparer le contenu de la consultation publique et de coordonner le dossier avec tous les services et les personnes-ressources concernées. De son côté, la Direction des communications veille à assurer la promotion de l'événement auprès des citoyens, la rédaction des documents publics, les relations de presse entourant l'événement de même que la diffusion du bilan de la consultation.

9.3 Activités municipales diverses

Le calendrier d'activités municipales comporte des événements de nature culturelle, sportive, de loisir ou à caractère environnemental. Selon les types d'événements, la Direction des communications peut être appelée à apporter son soutien aux directions des services pour les volets promotion ou relations publiques de ces événements (relations de presse, gestion de l'agenda d'entrevue, placement publicitaire, campagne d'affichage, maître de cérémonie, etc.).

10. PROTOCOLE D'ACTIVITÉS PUBLIQUES DU CONSEIL MUNICIPAL

10.1 Allocutions, documents officiels

La Direction des communications est responsable de toutes les communications officielles en provenance du cabinet du maire. Elle assure la rédaction des allocutions des élus dans l'exercice de leurs fonctions de même que des textes devant figurer dans les programmes ou brochures de la Municipalité ou de ses partenaires.



10.2 Activités protocolaires du conseil

La Direction des communications assiste le cabinet du maire dans la préparation des événements de nature publique et protocolaire (conférence de presse, cérémonies officielles, événements à caractère diplomatique, etc.) et en assure la logistique.

11. ENTRÉE EN VIGUEUR

Cette politique a été adoptée lors de la séance ordinaire du conseil municipal le 18 juillet 2017 par la résolution 220-07-2017.



ANNEXE 1

FORMULAIRE DE DEMANDE DE PUBLICATION

SERVICE :		DEMANDEUR :		
PLAFORME DE DIFFUSION :	INFORMATEUR <input type="radio"/>	SITE INTERNET <input type="radio"/>	FACEBOOK <input type="radio"/>	INSTAGRAM <input type="radio"/>
DATE DE PUBLICATION :		DATE DE RETRAIT :		
CLIENTÈLE CIBLE :	CITOYENS <input type="radio"/>	GRAND PUBLIC <input type="radio"/>	MÉDIAS <input type="radio"/>	
TEXTE À PUBLIER :				
EMPLACEMENT PHOTO :				
À L'USAGE DU SERVICE DES COMMUNICATIONS				
ACCEPTÉ	OUI <input type="radio"/>	NON <input type="radio"/>	INITIALES :	DATE :
DATE DE PUBLICATION			DATE DE RETRAIT	