



POLITIQUE DE COMMUNICATION

NUMÉRO : PL-AD-45

Adoption de la politique : 28 février 2023

Résolution : 2023-02-037

Publication : 1^{er} mars 2023

CONSIDÉRANT QUE la municipalité de Saint-Jacques-le-Mineur souhaite se doter d'une politique permettant d'assurer une communication efficace, transparente et adaptée à sa population;

CONSÉQUEMMENT il est proposé par madame Marie-Eve Boutin et résolu **UNANIMEMENT** par les membres du conseil présents, que la présente politique soit adoptée et statuée comme suit :

1. PRÉAMBULE

Le préambule de la présente politique en fait partie intégrante.

2. OBJECTIF DE LA POLITIQUE

La présente politique vise à édicter les modes d'affichage et de communication au public, par les différentes parties impliquées dans le processus de partage de l'information au sein de la municipalité de Saint-Jacques-le-Mineur.

Cette politique propose à l'ensemble des acteurs de la municipalité (élus, citoyens, gestionnaires et employés) un cadre de référence et d'orientation pour toutes les actions de communication de l'organisation, aussi bien les interventions à l'interne qu'à l'externe, qu'elles visent la transmission d'information, la cohésion dans les décisions, la promotion de son territoire et de celui environnant, le partage de ses ressources et entrepreneurs locaux ou le rayonnement de ses accomplissements.

Cette politique constitue un ensemble de normes, de procédures et de directives permettant de favoriser une méthode de communication coordonnée et adéquate entre l'administration municipale et ses différents publics. Ainsi, elle établit les principes et les buts à poursuivre afin de promouvoir une culture de communication, d'optimiser la contribution de l'ensemble des intervenants, d'harmoniser les activités de communication, de permettre d'y reconnaître une direction continue et d'en faire une « culture d'entreprise ».

3. INTERPRÉTATION

Aux fins de cette politique, les mots et expressions suivants signifient :

« Association »

Une association est un groupe de personnes réunies dans un intérêt commun autre que la réalisation de profits à partager entre ses membres. Elle peut réaliser des bénéfices pécuniaires à condition que ceux-ci soient destinés à d'autres

fins que celle d'un partage entre ses membres. Elle doit avoir son lieu de réunion sur le territoire de la municipalité ou de la MRC, ou offrir des services à ses résidents.

« Conseil municipal »	Élu.e de la Municipalité, un membre d'un comité ou d'une commission de la Municipalité ou membre du conseil d'un autre organisme municipal, lorsqu'il y siège en sa qualité de membre du conseil de la Municipalité.
« Directeur général »	La personne occupant le poste de directeur ou directrice général ou son remplaçant.e ou en son absence, la personne désignée à la fonction de directeur ou directrice général adjoint.e.
« Employés »	Un salarié, un membre du personnel, un bénévole ou un responsable de service œuvrant dans la Municipalité.
« Maire »	La mairesse, le maire ou en son absence, la personne désignée à la fonction de maire ou mairesse suppléant.e.
« Municipalité »	La Municipalité de Saint-Jacques-le-Mineur
« Organisme »	Personne morale sans but lucratif constituée en vertu de la partie 3 de la Loi sur les compagnies provinciales. Il doit avoir son siège social sur le territoire de la municipalité ou de la MRC, ou offrir des services à ses résidents.

4. PRINCIPES DIRECTEURS

Les principes directeurs témoignent de la volonté de la Municipalité de demeurer transparente en matière de communication et de relations avec ses citoyens, employés et partenaires externes.

La présente politique permet de positionner la Municipalité comme étant la source la plus fiable en matière d'information municipales. Elle se fait un devoir de communiquer de manière compréhensible, responsable et objective l'information qui concerne ses politiques, ses programmes, ses procédures, ses règlements et, bien évidemment, ses services, ses projets et ses ambitions, dans le respect de certaines valeurs fondamentales :

4.1. Respect et éthique

La Municipalité priorise le respect des personnes dans ses orientations, ses décisions et particulièrement dans ses communications. Elle agit comme entreprise de service qui a à cœur le bien-être de ses citoyens, lequel passe par des échanges et des interactions respectueuses et exemptes de violence.

Le respect vient donc de pair avec l'éthique, où la Municipalité doit faire preuve d'un grand souci éthique dans le traitement de l'information, en favorisant la justice et l'équité des personnes et des contenus.

4.2. Authenticité, cohérence et transparence

La communication doit reposer d'abord et avant tout sur une juste compréhension des faits et des

enjeux. La Municipalité se doit de fonder son discours sur une analyse rigoureuse des faits, être consciente et à l'écoute des dynamiques sociales, tant à l'interne que dans son environnement.

La Municipalité considère que le principe de transparence est capital pour favoriser le processus de prises de décision et la participation à la vie démocratique. Elle doit éviter que ses différents niveaux hiérarchiques se transforment en autant de filtres nuisant à l'accessibilité de l'information. Elle doit au contraire rechercher la cohérence et la complémentarité des actions de communication.

4.3. Professionnalisme et efficacité

Comme institution vouée à la desserte de services à sa population, la Municipalité se doit de prêcher par l'exemple en s'imposant un haut niveau de professionnalisme dans ses actions de communication. Elle vise également un discours clair et efficace, adapté à sa population et aux différents médias utilisés. Pour ce faire, l'information doit être fluide, simple et conviviale.

4.4. Inclusivité et reconnaissance des diversités

La communication inclusive est essentielle, particulièrement dans la fonction publique, pour tenir des échanges positifs, axé sur l'information à transmettre et exempt de jugements ou de violence.

La reconnaissance des diversités et des axes d'oppression qui pèsent sur les personnes qui composent cette diversité sociales est essentielle pour élargir la portée des communications à l'ensemble de la collectivité.

4.5. Droit d'accès à l'information

Tous les membres de la communauté, citoyens, élus, travailleurs, étudiants, employés, ont le droit d'être informés. Ce droit s'exerce dans le respect des dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (A-2.1). Ce droit à l'information comporte aussi, pour chacun, le devoir de s'informer auprès des médias et des sources reconnus de la Municipalité.

5. UTILISATION DE LA LANGUE FRANÇAISE

La Municipalité n'est pas reconnue comme ayant un statut bilingue, par conséquent, elle a l'obligation d'utiliser le français comme langue de fonctionnement.

Seuls les documents et/ou informations émanant de la Municipalité qui concernent la santé, la sécurité publiques ou les élections municipales peuvent être traduits en anglais à la demande d'un citoyen.

La qualité des communications est essentielle pour assurer un service professionnel auprès des publics externes et internes. Ainsi, chaque employé de la Municipalité doit s'assurer de présenter une grande qualité de rédaction (contenu et forme) dans tout document produit. Il en est de même lors des échanges verbaux.

6. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS

6.1. Renseignements protégés

D'une façon générale, les renseignements suivants sont protégés et gardés confidentiels :

- Les renseignements personnels concernant les membres du conseil municipal, un membre du personnel ou un contribuable;
- Tout renseignement à incidence économique, tel qu'un renseignement d'ordre industriel, commercial, scientifique ou technique dont la divulgation aurait pour effet de nuire à l'intérêt public et au bien commun;
- Tout renseignement privilégié obtenu en séance de plénière ou tenue à huis clos, et dont la divulgation risquerait vraisemblablement d'entraver une négociation en vue de la conclusion d'un contrat, de causer une perte à l'organisme ou de procurer indûment un avantage appréciable à une autre personne;
- Tout renseignement sur l'administration de la justice ou de la sécurité publique (processus d'enquête judiciaire) n'est pas accessible lorsque sa divulgation peut être nuisible à un individu ou à la collectivité;
- Tout autre renseignement dont la divulgation est interdite en vertu des dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (A-2.1).

6.2. Diffusion de l'information

La diffusion de l'information se réalise selon deux approches. L'information de nature politique (entente, décision, etc.) est véhiculée par le conseil municipal représenté par le maire ou le maire suppléant, alors que les informations administratives (financières, légales, statutaires, etc.) sont diffusées par les employés municipaux, principalement par le directeur général.

7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

7.1. Du maire

Le maire, en tant que chef du conseil municipal et par conséquent, des élu.es, est le principal communicateur de la Municipalité et porte-parole officiel de celle-ci. À ce titre, il est le principal intervenant public et médiatique. Au besoin, il peut aussi déléguer ou identifier un autre porte-parole élu ou fonctionnaire.

En tant que principal représentant, il possède le privilège de faire toute déclaration, verbale ou écrite, relative aux affaires municipales. Lorsqu'il s'adresse au public ou aux représentants des médias, il peut le faire en son nom personnel, au nom du conseil municipal lorsqu'il existe une entente commune, un consensus de la part du conseil municipal ou lorsque la position ou la décision du conseil municipal sur le sujet discuté a été déterminée par un règlement ou une résolution. En son absence, ces privilèges s'appliquent au maire suppléant.

7.2. Des membres du conseil municipal

Chaque membre du conseil municipal possède le privilège de faire des déclarations si ces dernières demeurent d'ordre personnel. Leurs interventions ne peuvent aucunement engager la responsabilité politique ou administrative de la Municipalité, à moins d'avoir reçu un mandat officiel de la part du maire.

Outre les lois à caractère municipal et le code d'éthique des élus, le *Code civil du Québec* impose certaines obligations aux membres du Conseil. L'article 323 touche particulièrement la divulgation d'information. Au sens du Code civil, le membre du conseil municipal, à titre d'administrateur ne doit pas utiliser, à son profit ou au profit d'un tiers, l'information qu'il obtient en raison de son statut de membre du conseil municipal ou d'autres fonctions qu'il occupe pour la municipalité, à moins qu'il ne soit autorisé à le faire.

Cette dernière obligation de ne pas utiliser l'information impose pratiquement une obligation de confidentialité au membre du conseil municipal relativement à ce qu'il apprend en raison de sa fonction, tant et aussi longtemps que cette information ne devient pas publique.

7.3. Du directeur général

Le directeur général s'acquitte des actions de communication que commandent les activités courantes de la vie municipale. Pour ce faire, il établit des collaborations avec l'ensemble des services, intervenants internes et externes.

Les tâches suivantes relèvent de la responsabilité du directeur général :

- Élaborer la politique de communication;
- Veiller au respect de l'image de marque de la Municipalité;
- Voir à l'efficacité des canaux d'entrés, à réduire les demandes d'information et assurer le transfert efficace des dossiers entre départements;
- Coordonner les relations de presse pour l'ensemble des services municipaux, à l'exception du service de sécurité incendie, et s'assurer que l'information rapportée est fidèle à la réalité. Au besoin, demander des ajustements;
- Pour les projets d'envergure ou les enjeux exigeant une stratégie complexe, le directeur général peut solliciter l'aide de firmes externes afin de rédiger et mettre en œuvre des plans de communication appropriés au contexte. Ceux-ci servent à étayer la réflexion et à structurer les opérations de communication;
- En situation d'urgence, assister le coordonnateur des mesures d'urgence en planifiant de promptes stratégies de communication.

7.4. Du coordonnateur des communications

Le Service des communications repose sur la personne qui accomplit les fonctions relatives au poste de coordonnateur des communications, laquelle joue un rôle clé dans la transmission d'information. Elle doit s'assurer que les messages véhiculées au nom de la Municipalité, respecte la présente politique, ses principes directeurs, ainsi que la volonté et le sens du conseil municipal.

Les tâches suivantes relèvent de la responsabilité du coordonnateur des communications :

- Gérer l'ensemble des programmes d'information, la promotion des services offerts et la publicité, en fonction des objectifs et des budgets alloués;
- Offrir des conseils et une expertise aux élus et services municipaux pour analyser les besoins en lien avec les activités de communication;
- Gérer et faire progresser les communications électroniques, le site Web et les interactions sur les réseaux sociaux;
- S'assurer que l'information est transmise de façon claire et cohérente aux citoyens;
- Participer au rayonnement de la Municipalité et au sentiment d'appartenance des citoyens par l'implantation de moyens de communication efficaces;

7.5. Des employés municipaux

En raison des contacts directs du personnel avec la population, tout employé municipal est considéré comme une source d'information et un agent de communication. En ce sens, l'employé doit dialoguer d'une façon positive sans oublier les limites de sa responsabilité. La prudence est de mise lors des conversations et, dans le doute, il vaut mieux en référer au directeur de son service qui appliquera la politique de communication.

Les employés doivent également faire preuve de diligence dans l'utilisation de leurs médias sociaux personnels, en respect du Code d'éthique des employés municipaux.

8. CANAUX DE COMMUNICATION SORTANTS

Les canaux de communication sont les outils, applications et méthodes utilisés pour diffuser les contenus et informations à la population.

8.1. Site Web municipal

Considéré comme le principal vecteur de communication avec ses divers publics, le site Web de la Municipalité détient tous les renseignements en lien avec les services municipaux. Le contenu du site Web municipal est sous la responsabilité du Service des communications ou du Directeur général. Il est mis à jour aussi régulièrement que nécessaire, notamment pour l'actualisation des listes, règlements, formulaires, répertoires, événements ou autres informations pertinente aux citoyennes et citoyens.

Le portail citoyen qui y est rattaché, Voilà!, favorise la recherche intuitive, ainsi que les opérations en ligne, notamment les inscriptions aux activités de loisirs, le signalement de diverses requêtes, la consultation virtuelle des rôles d'évaluation et comptes de taxes, ainsi que les demandes de permis en ligne.

8.2. Panneau à affichage numérique

Le panneau numérique extérieur, installé à l'entrée du périmètre urbain du village, est utilisé pour diffuser des renseignements d'intérêt public de nature administrative. Le Service des communications est responsable de la gestion complète des messages diffusés sur les panneaux électroniques. Aucun message à caractères politique et/ou religieux n'y est diffusé. Les messages lucratifs ne sont pas encouragés.

En grande majorité, les messages diffusés sont d'ordre municipal : événements, collectes spéciales, avis d'urgence, sécurité publique, etc. Le coordonnateur des communications doit s'assurer de produire un visuel simple, coloré et épuré pour les informations à être diffusées sur le panneau. Une certaine prudence est de mise : plus les annonces sont nombreuses sur la séquence de diffusion d'un panneau, plus les messages importants sont diffusés dans la surcharge d'information. De la même façon, moins les messages sont pertinents pour l'ensemble de la population, plus les panneaux perdent l'attention du public à long terme.

8.3. Affichage

En collaboration avec les départements concernés, le Service des communications gère l'ensemble des questions liées à l'affichage et à la signalétique municipale, notamment l'identification des édifices et équipements municipaux, des parcs et espaces verts, les panneaux d'entrées de ville, les plaques de noms de rues, les panneaux d'interprétation, les directionnels routiers et les panneaux à affichage numérique, conformément à l'image de marque et à la signature corporative de la Municipalité (réf. Guide des normes graphiques de la Municipalité de Saint-Jacques-le-Mineur).

Cette responsabilité n'inclut pas la signalisation routière standard qui relève du Service des travaux publics.

Tout panneau, affiche ou enseigne doit recevoir l'approbation du Service des communications avant d'être transmis ou diffusé à l'externe.

8.4. Communications imprimées

Bien que la Municipalité adhère à des valeurs écologiques et respectueuses de l'environnement, certaines communications écrites continuent d'être produites.

Ces publications ont différentes vocations, notamment de combattre la fracture numérique et s'assurer de rejoindre les populations qui n'ont pas accès à des ressources informatiques.

Certains documents sont systématiquement envoyés à tous les citoyens, par une distribution postale à toutes les adresses du territoire :

- Le bulletin municipal Jacqueminois qui offre un tour d'horizon des points saillants de chaque département, y compris le mot du conseil municipal, sur une base mensuelle. Quelques éditions spéciales sont parfois produites pour partager des informations sur des dossiers spéciaux;
- Le calendrier municipal qui permet de visualiser en un coup d'œil divers renseignements sur les collectes, jours fériés, dates des séances ordinaires du conseil municipal et les échéances des versements de taxes municipales.

D'autres documents peuvent être distribués à un public ciblé par la poste ou en porte à porte;

- L'info-travaux pour annoncer la réalisation de travaux sur une route, une rue ou un chemin local ou provincial. Ce communiqué doit minimalement prévoir les dates de début et de fin projetées des travaux, les secteurs ou tronçons de routes touchées, ainsi qu'un résumé des travaux;
- La production de dépliants d'information, brochures, guides, affiches, programmations, etc. pour faciliter la compréhension de différents services, notamment le service de collecte des matières résiduelles ou le camp de jour;
- Tout autre feuillet d'information destiné à un public précis, en prévision d'une consultation citoyenne, de l'adoption de nouveaux règlements, de la tenue d'un registre de demande de scrutin référendaire, de l'inscription au camp de jour, etc.

8.5. Autres communications

Outre les plateformes énumérées précédemment, la Municipalité utilise d'autres outils pour rejoindre les citoyens, en grands ou petits groupes :

- La diffusion de communiqué ou d'annonce dans les journaux locaux ou électroniques;
- Le système d'alertes qui permet de produire une campagne de communication ciblée et de rejoindre par téléphone et/ou courriel la grande majorité de la population (tous les détails au point 17.1 de la présente politique);
- L'enregistrement et la webdiffusion des séances du conseil municipal ou de consultations publiques.

9. CANAUX DE COMMUNICATION ENTRANTS

9.1. Relation citoyenne (visites, appels, courriels, etc.)

La responsabilité des relations avec le citoyen relève du coordonnateur des communications, que ce soit dans le cadre d'une visite en personne au bureau municipal, d'un appel téléphonique,

d'une demande transmise à l'adresse de courrier électronique générale info@sjlm.ca, ou d'une demande transmise par l'entremise la boîte de réception de messages privés de la page officielle Facebook. Néanmoins, en tant que ressource de seconde ligne, il relève de chaque employé municipal d'adopter un comportement et un langage adéquat avec les citoyens.

9.2. Plaintes et requêtes

Le site Web de la municipalité propose une section destinée aux plaintes citoyennes, comprenant la Procédure pour le traitement des requêtes et des plaintes formulées par des citoyens, ainsi que formulaire de plainte. Celui-ci peut ensuite être déposé en personne au bureau municipal, transmis par la poste ou encore, par courriel à l'adresse dq@sjlm.ca

Les citoyens peuvent transmettre une requête ou une demande d'intervention à la Municipalité via une application mobile qui permet aux citoyens de signaler un problème non urgent, l'application Voilà! Signalement. La page officielle Facebook de la Municipalité ne reçoit quant à elle aucune plainte ou requête.

Pour les demandes urgentes, il est préférable de communiquer directement avec la réception de la Municipalité en composant le 450-347-5446, au poste 403 durant les heures régulières de bureau. Durant les heures de fermeture, il est préférable de contacter directement le service de la Sûreté du Québec en composant le 9-1-1 ou le 450-310-4141.

10. CANAUX DE COMMUNICATION BILATÉRALE

La Municipalité de Saint-Jacques-le-Mineur propose également quelques plateformes de communication bilatérale qui permettent à la population de communiquer avec elle et d'échanger :

- Les pages officielles Facebook;
- Les pages Instagram qui permettent un partage de photos municipales.

Consciente de l'évolution rapide des moyens de communication, la Municipalité est à l'affût de nouvelles technologies, d'applications Web ou mobiles qui lui permettent d'améliorer, de modifier ou d'adapter la communication bidirectionnelle avec ses citoyens. D'autres plateformes sont à venir.

10.1. Médias sociaux

Les médias sociaux peuvent à la fois servir à informer les citoyens et à solliciter leurs commentaires. Ils permettent à la Municipalité de communiquer avec des publics différents du Web. D'autre part, contrairement aux médias traditionnels, une information intéressante publiée sur les réseaux sociaux sera certainement partagée par les utilisateurs, multipliant ainsi sa visibilité.

Ces plateformes de communication permettent également d'accueillir les questions et commentaires des citoyens. Le coordonnateur des communications répond au meilleur de ses connaissances à toutes les questions dans les meilleurs délais, en considérant des heures normales de travail.

10.1.1. Qualité de diffusion sur les réseaux sociaux

Le coordonnateur des communications établit la présence virtuelle de la Municipalité et assure la pertinence des sujets traités sur les réseaux sociaux afin de maintenir l'intérêt des usagers. Cela dit, il limite son travail à la couverture de sujets d'importance :

- Travaux routiers;

- Messages de sécurité publique;
- Services offerts aux citoyens;
- Communiqués de la Municipalité;
- Nouvelles et bons coups contribuant au rayonnement de la communauté et témoignant de son dynamisme économique, culturel, sportif et communautaire;
- Activités et événements publics offerts aux citoyennes et citoyens;
- Etc.

En d'autres temps, le coordonnateur des communications peut accepter de diffuser de l'information utile à la population qui provient d'organismes ou d'associations de services à la population ou de bienfaisance. Le coordonnateur des communications se réserve le droit de refuser une diffusion et privilégie uniquement les informations jugées pertinentes, selon le contexte, pour l'ensemble des citoyens. L'objectif est d'assurer le maintien de l'intérêt des abonnés.

10.1.2. Gestion des médias sociaux

Le coordonnateur des communications est responsable de l'administration et de l'animation des médias sociaux durant les heures régulières de bureau ou à l'extérieur des heures de bureau pour la mise en vigueur d'une opération de déneigement, lors d'une crise ou d'une situation d'urgence. Durant ces plages horaires, il veille à répondre, le plus rapidement possible et au meilleur de ses connaissances, aux interventions, questions et messages publiés sur ses réseaux sociaux.

En d'autres cas, les commentaires ou questions reçus en dehors des heures régulières de bureau sont traités au moment du retour au travail de la personne responsable.

À noter : La page officielle Facebook de la Municipalité ne peut se substituer au service d'urgence 9-1-1. De plus, les plaintes et requêtes ne sont pas traitées sur les médias sociaux. Les plaintes et requêtes doivent être transmises à l'adresse info@sjlm.ca, en utilisant l'application mobile ou en appelant directement à la réception au 450-347-5446, poste 403 durant les heures régulières de bureau.

10.1.3. Nétiquette

La « Nétiquette » est un terme qui réfère aux règles de bonne conduite à observer lors d'interactions sur les médias sociaux. Bien que la liberté d'expression soit une valeur primordiale pour la Municipalité, il est important de l'exercer dans le respect.

Les internautes sont invités à contribuer aux plateformes sociales de la Municipalité dans la mesure où leur participation n'entre pas en conflit avec les règles édictées ci-après, et ce, afin d'assurer un climat courtois et démocratique ainsi que de maintenir la qualité et la pertinence du contenu publié sur la page. Dans le cas contraire, le coordonnateur des communications et/ou le directeur général se réserve le droit de supprimer sans préavis tout contenu non pertinent ou contraire aux règles édictées par la Nétiquette et peut bannir sans préavis un membre de la communauté virtuelle qui ne s'y conforme pas.

Les règles de la Nétiquette

1. Une opinion doit être partagée sans utiliser un langage vulgaire ou malveillant. Tous les commentaires jugés agressifs, blessants, vulgaires, intimidants, menaçants, injurieux, sarcastiques, offensants, indécents, diffamatoires, abusifs, haineux, sexistes, racistes, homophobes ou irrespectueux à l'endroit de la Municipalité, de ses élus, de ses employés, de personnes ou de groupe de personnes ainsi que toute attaque

personnelle ou atteinte à la vie privée sont supprimés.

2. Les publicités sous toutes leurs formes et les messages qui ne présentent aucun lien avec l'objet traité ou avec la Municipalité sont supprimés.
3. Toute promotion d'opinions politiques, d'un parti politique, de ses représentants, ou des autorités municipales est interdite. De la même façon, tous les usagers et administrateurs de la page se doivent de relater des faits avec neutralité. En aucun cas cette page ne sert à appuyer ou mousser la candidature d'un élu et/ou candidat ou à communiquer des opinions politiques.
4. L'utilisation des majuscules dans le cadre d'un commentaire est proscrite. Dans la culture Web, cette utilisation est considérée comme un cri.
5. Tout commentaire publié sous le couvert d'un surnom ou d'une page anonyme, ou au nom d'un organisme ou entreprise sans être autorisé est prohibé.
6. Le français est la seule langue d'utilisation.

Le Service des communications se réserve le droit de modifier les éléments de sa Nétiquette en tout temps et sans préavis.

10.1.4. Utilisation des réseaux sociaux par les employés et élus

Dans un souci de rappeler aux employés et conseillers municipaux leur responsabilité quant aux réseaux sociaux comme Facebook ou Instagram, les principes suivants sont à suivre :

- Les employés et élus sont personnellement responsables de leurs communications sur les réseaux sociaux, même si elles sont faites de manière anonyme;
- Il n'est pas permis de transmettre des informations au nom de la Municipalité, sauf pour le porte-parole officiel de la municipalité, étant le maire ou son remplaçant;
- Il n'est pas permis de publier des photos et/ou vidéos liées à la Municipalité, un élu, un collègue ou un supérieur, à moins d'une autorisation spéciale;
- Il n'est pas permis de tenir des propos désobligeants ou diffamatoires envers la Municipalité, un élu, un collègue, un supérieur ou un citoyen de la Municipalité;
- Être prudents quant au partage de renseignements d'ordre public;
- Prendre conscience que ce qui est communiqué peut être transmis à d'autres personnes que leur interlocuteur.

11. COMMUNICATION CITOYENNE PARTICIPATIVE

Plusieurs mécanismes d'information et de consultation peuvent être utilisés en fonction de la nature du projet, du moment et des objectifs poursuivis.

Ces modes de communication permettent à la Municipalité de solliciter directement les commentaires du public :

- Assemblées publiques (séances, consultations, etc.),
- Rencontres sectorielles ou d'information,
- Sondages en ligne ou téléphoniques,
- Discussions sur les médias sociaux,
- Comités consultatifs municipaux, etc.

12. RELATIONS PUBLIQUES

Le directeur général est le point de convergence et la porte d'entrée des médias. Il représente la source officielle et unique de diffusion de l'information.

12.1. Information aux médias

Le directeur général reçoit toutes les demandes des journalistes. Il a le mandat de répondre à leurs questions dans les meilleurs délais, avec neutralité, transparence et probité, dans l'intérêt supérieur des citoyens.

Les personnes suivantes sont autorisées à répondre aux médias :

- Le maire pour des commentaires sur les orientations politiques et les décisions du conseil municipal;
- Le maire ou le maire suppléant en cas de mesures d'urgence (en collaboration avec le coordonnateur des mesures d'urgence);
- Le directeur général pour toutes les questions liées à l'administration municipale générale;
- Les directeurs des services municipaux, pour des informations techniques liées à leur champ d'expertise, à la demande du directeur général.

12.2. Reportages et entrevues

Dans le cas où un élu ou un gestionnaire de la Municipalité est directement invité à rencontrer les médias pour participer à un reportage ou répondre à une entrevue téléphonique, il doit au préalable obtenir les autorisations nécessaires du directeur général ou du maire.

Dans un tel cas, l'employé ou le gestionnaire devra également tenter d'obtenir des médias le plus d'informations possible sur le contenu des questions qui seront abordées afin de préparer, en collaboration avec le directeur général et le maire, les informations adéquates à être transmises durant l'entrevue.

12.3. Conférences de presse

Une conférence de presse doit porter sur un sujet jugé d'importance et sur lequel il importe de donner certains détails qu'il est plus facile de livrer verbalement que par voie de communiqué écrit.

Pour un sujet d'ordre politique, les conférences de presse sont convoquées par le maire (décision politique). Pour les sujets administratifs et opérationnels (entente intermunicipale, lancement d'un projet, nouveau service, etc.), les conférences de presse sont convoquées et organisées par le directeur général, sur approbation du maire.

13. PROTOCOLE

13.1. Correspondance

La correspondance officielle émanant de la Municipalité porte la signature corporative officielle. Cette signature est appliquée tel que prescrit par le Guide des normes graphiques de la Municipalité de Saint-Jacques-le-Mineur.

13.2. Courriels

Une signature de courriel uniforme, développée par l'agence de communication Carbure

conformément au Guide de normes graphiques de la Municipalité de Saint-Jacques-le-Mineur, doit être utilisée par tous les employés et les élus, dans leur courriel de fonction. À l'occasion, cette signature peut être accompagnée d'un message municipal à titre informatif (ex. : promotion d'un service municipal pour rétention d'abonnés, nouvelles applications, etc.)

13.3. Absences

Lors d'une absence, le maire et les employés de la Municipalité doivent s'assurer que le message automatique d'absence, activé via Outlook, mentionne la durée de leur absence et les coordonnées d'une personne-ressource à contacter à l'interne. La mise à jour du message doit être faite avant l'absence de la personne concernée. Pour les employés possédant une boîte téléphonique, un message d'absence doit également être enregistré avant le début de l'absence et modifié au retour immédiat.

13.4. Objets promotionnels

La communication par l'objet est un excellent véhicule pour promouvoir l'image de marque de la Municipalité et accroître sa notoriété. Les objets promotionnels sont normalement remis gracieusement aux invités lors d'activités protocolaires, par le maire, les conseillers municipaux ou le directeur générale. Les cadeaux promotionnels représentent également une marque de reconnaissance pour les bénévoles qui les reçoivent à l'occasion de certains événements.

13.5. Drapeaux

Les drapeaux flottant devant les édifices municipaux respectent l'ordre protocolaire. Les drapeaux officiels qui surplombent le bureau municipal sont le drapeau du Canada, le drapeau du Québec (au centre) et le drapeau arborant le logo officiel de la Municipalité.

Les mêmes drapeaux ornent la salle du Conseil et sont utilisés lors d'événements protocolaires.

13.5.1. La mise en berne

Le drapeau de la Municipalité est mis en berne (à mi-poteau) lors du décès d'un élu municipal en poste, d'un ancien maire ou conseiller municipal. Il peut également être mis en berne lors du décès d'un citoyen émérite, pour rappeler une tragédie affectant les citoyens de la municipalité ou par solidarité aux autres villes vivant une problématique exceptionnelle.

Les drapeaux du Québec et du Canada peuvent quant à eux uniquement être mis en berne à la demande des gouvernements provincial et fédéral.

14. LOGOTYPE

L'utilisation du logotype officiel de la Municipalité et de ses déclinaisons est réservée uniquement à la Municipalité de Saint-Jacques-le-Mineur ou pour identifier celle-ci.

L'utilisation du logo de la Municipalité (reproduction intégrale) et de ses déclinaisons aux fins d'identification de la Municipalité à titre de commanditaire, partisan ou participant à toutes activités sportives, culturelles, sociales ou autres, est permise sur approbation du directeur général.

L'utilisation pour des fins autres ou sans autorisations sera considérée comme une usurpation d'identité visuelle et pourra entraîner des conséquences légales.

15. GESTION DE CRISE ET MESURES D'URGENCE

Le directeur général est l'un des intervenants de première ligne lors des situations d'urgence.

Le Plan des mesures d'urgence-volet communications présente les balises et procédures à suivre lorsque des situations graves se produisent sur le territoire. Il précise le rôle du directeur général agissant à titre de coordonnateur des mesures d'urgence, celui des porte-parole officiels et détermine des tâches et directives pour chacun des employés en place, en plus de prévoir un plan de relève. Des messages sont élaborés à l'avance afin de faciliter la rédaction lorsqu'un événement survient.

15.1. Système d'alerte électronique

L'un des outils de prédilection utilisés en situation d'urgence est le système d'alertes électronique.

L'automate permet de joindre rapidement un nombre important de citoyens par téléphone (appel ou texto) ou courriel.

L'usage des automates d'appels est réservé aux situations d'urgence et aux questions touchant des services essentiels dont le rétablissement est prioritaire dont notamment :

- Qualité de l'eau potable;
- Réseau d'eau ou d'égout;
- Collecte des matières résiduelles;
- Fermetures de rues ou travaux routiers majeurs;
- Etc.

Quelques exceptions peuvent être observées sur avis du conseil municipal.

16. RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

En lien avec sa mission de protection de l'environnement et de développement durable, la Municipalité tente de diminuer le plus possible la trace écologique de ses activités de communication :

- Elle favorise les partenaires locaux pour réduire les besoins en transport;
- Elle favorise toute communication interne par voie électronique;
- Elle favorise la distribution de ses documents sous forme électronique pour réduire ses besoins en impression.

17. ABROGATION

La présente politique abroge et remplace la politique d'utilisation de la page Facebook adoptée le 10 décembre 2019.

18. ENTRÉE EN VIGUEUR ET ACCESSIBILITÉ

Cette politique entre en vigueur le 1^{er} mars 2023.

Dès son entrée en vigueur, la Municipalité de Saint-Jacques-le-Mineur la rend accessible à tous ses employés en fournissant une copie à l'embauche et sur le serveur partagé.

Le masculin est employé pour atténuer le texte.