

**CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
VILLE DE SAINT-COLOMBAN
L'AN DEUX MILLE DOUZE**

**POLITIQUE DE COMMUNICATION ET
MÉDIAS SOCIAUX
DE LA VILLE DE SAINT-COLOMBAN**

TABLE DES MATIÈRES

1. CONTEXTE ET OBJECTIFS GÉNÉRAUX RELIÉS À LA POLITIQUE DE COMMUNICATION	4
1. Contexte et portée de la politique	4
2. Mission de la Ville	4
3. Valeurs de la Ville	4
4. Objectifs de la politique de communication	4
5. Principaux sujets pouvant faire l'objet d'une communication	5
2. RÔLES ET RESPONSABILITÉS RELIÉES À LA POLITIQUE DE COMMUNICATION.....	5
1. Savoir distinguer entre communication et information	5
2. Mission et mandat de la communication municipale à la Ville de Saint-Colomban.....	5
3. Communication politique versus communication administrative.....	5
4. Le maire.....	6
5. Les membres du Conseil municipal.....	6
6. Le directeur général	6
7. Les directeurs des services.....	6
8. Les employés municipaux	7
3. PRINCIPAUX OUTILS ET MOYENS DE COMMUNICATION (À L'EXTERNE)	7
3.1 Bulletin municipal	7
3.2 Avis publics.....	9
3.3 Site Internet municipal.....	9
3.4 Politique des médias sociaux	11
3.5 Relations avec les médias.....	15
3.6 Rencontres publiques	18
3.7 Relations publiques et accueil.....	19
3.8 Identification visuelle de la Ville	20
3.9 Promotion et publicité	21
4. AFFICHAGE EXTÉRIEUR	22
4.1 Entrées de la ville	22
4.2 Règlement sur l'affichage extérieur	22
5. OUTILS DE COMMUNICATION À L'INTERNE	23
5.1 Accueil des nouveaux employés	23
5.2 Politique portant sur la communication avec les employés.....	23

6. GESTION DES PLAINTES ET REQUÊTES	23
7. GESTION DE CRISE.....	24

1. CONTEXTE ET OBJECTIFS GÉNÉRAUX RELIÉS À LA POLITIQUE DE COMMUNICATION

1. *Contexte et portée de la politique*

Avec une croissance démographique soutenue depuis près de 10 ans, la Ville de Saint-Colomban relève quotidiennement le défi de répondre aux besoins grandissants de sa collectivité. Ainsi, chaque jour, les élus municipaux et le personnel de la Ville travaillent à bâtir un milieu de vie de qualité pour les citoyens et un avenir meilleur pour la communauté.

La Ville reconnaît que la qualité des services à la population est fortement liée à l'amélioration continue de ses communications tant avec ses publics internes qu'avec ses publics externes.

C'est pourquoi elle s'est dotée d'une politique de communication pour assurer l'efficacité, la rentabilité, la pertinence et la cohérence de l'ensemble de ses activités et moyens de communication.

Véritable outil de gestion et de mobilisation, cette politique contient un ensemble de principes, d'objectifs et de directives, à être appliqués par tous les membres de l'organisation, élus, gestionnaires et employés. Au même titre que les autres politiques de la Ville, la politique de communication devient LA RÉFÉRENCE en matière de communication.

La politique s'adresse également à tout organisme, entreprise, groupe ou individu qui souhaite poser des actions de communication engageant l'image ou l'identité visuelle de la Ville, ou qui souhaite s'exprimer sur le site Internet ou les plateformes des médias sociaux de la municipalité.

2. *Mission de la Ville*

Planifier à long terme le développement harmonieux du territoire de Saint-Colomban, tout en œuvrant chaque jour à l'amélioration de la qualité de vie des citoyens qui y habitent.

3. *Valeurs de la Ville*

- Transparence;
- Équité;
- Respect;
- Responsabilisation.

4. *Objectifs de la politique de communication*

-Définir une pensée et une pratique de communication comme éléments de culture organisationnelle.

-Départager les responsabilités politiques et administratives en matière de communication.

-Assurer l'uniformité de l'image de la Ville et la cohérence de ses communications verbales, écrites et visuelles qu'elle diffuse à travers ses différents outils et moyens de communication.

5. Principaux sujets pouvant faire l'objet d'une communication

- Fonctionnement de la municipalité;
- Décisions administratives;
- Résolutions et règlements;
- Activités;
- Programmes et services;
- Grands projets;
- Crises ou urgences.

2. RÔLES ET RESPONSABILITÉS RELIÉES À LA POLITIQUE DE COMMUNICATION

1. Savoir distinguer entre communication et information

Informé, c'est diffuser une information sans attendre de réaction, tandis que la communication, pour être authentique, doit susciter une rétroaction (feed-back) de la personne qui reçoit le message. Outre l'information, la communication implique donc également l'échange, la réciprocité. Communiquer, c'est à la fois informer et s'informer. Dans une municipalité, comme dans toute organisation, il y a donc des actions d'information et des actions de communication en lien avec les différents objectifs visés.

2. Mission et mandat de la communication municipale à la Ville de Saint-Colomban.

- Assurer la transmission de l'information aux publics internes et externes de façon claire et transparente.
- Favoriser une bonne circulation de l'information au sein de l'ensemble des services.
- Veiller à la qualité de l'image projetée de la Ville et au respect de la reproduction et de l'utilisation de son identité visuelle.
- Promouvoir les services de la Ville et les atouts de son territoire.
- Stimuler la participation continue des employés à l'amélioration des services.
- Encourager la rétroaction des citoyens sur les activités et services offerts par la Ville.
- Communiquer en tenant compte des valeurs de la Ville et en respectant les priorités et les orientations définies par le Conseil municipal.

3. Communication politique versus communication administrative

La distinction entre la communication politique et la communication administrative est essentielle, car elle permet de mieux départager les rôles et responsabilités entre les élus, les gestionnaires et les employés municipaux.

La communication politique fait principalement référence à toute déclaration ou communication qui n'a pas encore été entérinée par résolution ou par règlement, par le Conseil municipal.

Pour sa part, la communication administrative fait référence à toute information qui a fait l'objet d'une décision du Conseil municipal, obtenue par résolution ou par règlement.

4. *Le maire*

Le maire est le premier répondant en matière de communication pour la Ville de Saint-Colomban. Comme porte-parole officiel de la Ville, il a le privilège de faire toute déclaration, verbale ou écrite, touchant les affaires municipales.

Le maire peut s'adresser au public ou aux médias en son nom personnel ou au nom du Conseil municipal. S'il le fait au nom du Conseil municipal, il doit respecter les orientations prises par le Conseil et les valeurs de gestion de la Ville de Saint-Colomban.

En l'absence du maire, le maire suppléant se voit conférer les mêmes pouvoirs d'intervention en matière de communication.

5. *Les membres du Conseil municipal*

Les membres du Conseil municipal participent aux décisions prises lors des séances du Conseil, et chaque membre a le privilège de faire des déclarations. Toutefois, pour parler au nom de l'ensemble des membres, une résolution du Conseil est nécessaire.

D'autre part, si un Conseiller municipal reçoit l'appel d'un média ou d'un journaliste pour une entrevue, il doit, avant l'entrevue, aviser le maire ainsi que le directeur général de la Ville.

6. *Le directeur général*

Le directeur général agit comme le pivot du bon fonctionnement des différents services de la Ville. Il est également responsable des activités de communication interne et externe de l'ensemble des services municipaux. D'autre part, le directeur général est autorisé à faire toute déclaration publique de nature administrative.

7. *Les directeurs des services*

2.7.1 En matière de communication interne

À titre de gestionnaires, les directeurs doivent encourager la communication et l'échange d'information au sein de leur Service respectif, de même qu'avec les autres services de la Ville. Les directeurs doivent également veiller à ce que leurs employés connaissent les nouvelles directives et décisions du Conseil, qu'ils

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

2.7.2 En matière de communication externe

Les directeurs sont autorisés à répondre à des demandes de renseignements de nature administrative: des renseignements sur les activités de la bibliothèque, la programmation des loisirs, les règlements municipaux, la réfection des rues, le compte de taxes, etc.

D'autre part, si le directeur général l'autorise, les directeurs peuvent accorder une entrevue ou faire une déclaration publique. Toutefois, pour une intervention majeure de communication, la démarche doit être effectuée de concert avec le maire, le directeur général, ainsi que le service responsable du dossier, le cas échéant.

8. *Les employés municipaux*

Les employés sont de précieux ambassadeurs; ils sont le premier contact direct de la Ville avec ses citoyens. Ainsi, même si les directeurs leur fournissent l'information nécessaire pour répondre efficacement aux citoyens, ils ont la responsabilité de se tenir informés sur l'actualité municipale, notamment en consultant le bulletin Le Colombanois, le site Internet de la Ville et les journaux locaux.

3. PRINCIPAUX OUTILS ET MOYENS DE COMMUNICATION (À L'EXTERNE)

3.1 *Bulletin municipal*

3.1.1 Objectif relié au bulletin

Le bulletin Le Colombanois est un outil de communication réservé à la Ville de Saint-Colomban. Il vise à informer les citoyens sur l'ensemble des services, activités, programmes, projets et règlements mis en place par la Ville pour améliorer leur milieu de vie. Il sert également d'outil de sensibilisation auprès des citoyens en matière de protection de l'environnement et de sécurité incendie, notamment.

3.1.2 Politique éditoriale

Contenu du bulletin

Le bulletin contient le mot du maire et les nouvelles des conseillers, de même que des chroniques municipales dont les rubriques varient selon l'actualité: Aménagement, environnement et urbanisme, Travaux publics, Sports et Loisirs, Bibliothèque et Culture et Sécurité incendie.

Le bulletin consacre également une section aux organismes locaux et régionaux qui souhaitent publier un article ou annoncer leurs activités auprès des citoyens.

Format du bulletin

Format : 8 ½ x 11 (broché), 4 couleurs
Nombre de pages: variable, entre 8 et 16 pages
Page couverture: photo avec les grands titres.

Diffusion du bulletin

Le bulletin Le Colombanois est distribué à toutes les portes sur le territoire et est mis en ligne sur le site Internet www.st-colomban.qc.ca, dans la section Publications. La périodicité du bulletin est déterminée lors de chaque budget annuel.

Demande de publication par un comité ou organisme

Toute demande de publication par un comité ou un organisme à but non lucratif doit être acheminée au **Service de la culture et bibliothèque** qui l'évaluera en fonction de l'intérêt pour les citoyens. Le Service se garde le droit d'adapter le texte ou d'en réduire sa longueur, tout en respectant le sens initial du message. Les textes doivent être fournis dans les délais prévus, selon le calendrier établi.

Qui est responsable du bulletin?

Le **Service de la culture et de la bibliothèque** est responsable de la conception et de la rédaction du bulletin, et reçoit tous les textes à publier. En sa qualité d'éditeur du bulletin, il se réserve le droit de reporter la parution d'un texte, de corriger ou d'adapter un texte selon le style rédactionnel de la publication, après discussion avec les personnes concernées. Le Service est responsable également de l'impression et de la mise en ligne du bulletin sur le site Internet.

Les **services municipaux ont la responsabilité de soumettre des textes ou encore de fournir les informations requises à la rédaction d'un texte**. Ils doivent également fournir, selon le cas, le matériel visuel (photo ou autre) accompagnant le texte. Les rubriques Aménagement, environnement et urbanisme, Sports et Loisirs, Bibliothèque et culture, Sécurité Incendie, sont supervisées par les directeurs des services respectifs. Quant à la section Organismes régionaux, elle est supervisée par le Service de la culture et de la bibliothèque.

3.1.3 Gestion des espaces publicitaires du bulletin

Les professionnels et entreprises locales œuvrant sur le territoire de Saint-Colomban peuvent promouvoir leurs produits et services dans le bulletin, dans un espace publicitaire prévu à cette fin, à la quatrième de couverture. Les annonces sont de différents formats, et le tarif est déterminé selon le règlement municipal sur la tarification des services municipaux (544-2012). Le règlement est accessible sur le site Internet de la Ville, par le menu Service aux citoyens, et est disponible également auprès du Service du greffe, à l'Hôtel de ville.

Qui est responsable?

Le **Service de la culture et de la bibliothèque** est responsable de la gestion des espaces publicitaires du bulletin. Les professionnels et entreprises locales qui souhaitent y faire paraître une annonce publicitaire doivent se présenter à la bibliothèque pour signer un contrat et apporter le matériel requis pour la production de l'annonce (deux cartes professionnelles ou autre matériel selon le cas).

3.2 Avis publics

Conformément à la *Loi sur les cités et villes* (L.R.Q., c. C-19), la publication d'un avis public donné pour des fins municipales se fait par affichage à l'entrée de l'Hôtel de ville et par la parution d'une annonce dans un journal diffusé sur le territoire de la Ville de Saint-Colomban.

Les avis publics sont également diffusés, pour la plupart, sur le site Internet de la Ville.

Qui est responsable?

Le **Service du greffe** est responsable des avis publics prescrits par la loi. Toutefois, le **Service de la culture et de la bibliothèque** procède à une relecture finale des avis avant leur publication pour en assurer la qualité du français écrit.

3.3 Site Internet municipal

3.3.1 Objectif relié au site Internet

L'Internet est aujourd'hui le moyen de communication le plus utilisé par les citoyens qui veulent s'informer sur les services municipaux. Ainsi, en 2011, la Ville de Saint-Colomban a complètement transformé son site Internet afin de répondre aux multiples besoins d'information de la population croissante sur son territoire.

La Ville s'engage à:

-Mettre régulièrement à jour les actualités et les informations de son site Internet;

-Répondre dans les plus brefs délais aux courriels reçus. La **réceptionniste** a la responsabilité de transférer les courriels aux services concernés, puis les **chefs de service** ont la responsabilité de répondre à ces courriels le plus rapidement possible.

-Corriger tout problème technique ou de contenu, rapporté par un utilisateur du site.

3.3.2 Politique éditoriale

Afin que le contenu de son site Internet demeure cohérent avec ses objectifs de départ, la Ville a tracé des paramètres faisant office de ligne éditoriale.

Contenu

Les huit sections d'information

Dans le site Internet de la Ville, les internautes peuvent s'informer sur de multiples sujets traités dans l'une ou l'autre des huit sections suivantes: Vie municipale; Services en ligne; Loisirs et Culture; Services aux citoyens; Découvrir Saint-Colomban; Nous joindre; Vie économique comprenant notamment un répertoire sur les commerces de détail et de services sur le territoire; et Cartes et photos.

Section interactive

La section Services en ligne est une section dynamique permettant entre autres aux citoyens de consulter le catalogue de la bibliothèque, de s'inscrire en ligne aux activités de loisir, d'interroger la base de données sur le rôle d'évaluation, et de remplir des formulaires pour des demandes de permis, de requêtes d'information ou pour le dépôt de plaintes.

Section d'actualités

Quant aux actualités municipales sur la page d'accueil, elles ont trait à des nouvelles ponctuelles que la Ville souhaite transmettre à une partie ou à l'ensemble des citoyens.

Les communiqués de presse sont mis en ligne aussitôt après avoir été transmis aux médias.

Obligations et engagements en matière de diffusion des contenus

La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels oblige les organismes publics à diffuser certains documents sur leur site Internet. En vertu de cette Loi, la Ville diffuse sur son site, ses avis publics, ses règlements, ainsi que les ordres du jour et les procès-verbaux de ses séances municipales.

Elle y diffuse également la liste de tous les contrats municipaux de plus de vingt-cinq mille dollars (25 000 \$), de même que la liste de tous les contrats municipaux de plus de deux mille dollars (2 000 \$) attribués au cours d'une année au même fournisseur et totalisant plus de vingt-cinq mille dollars (25 000 \$).

En cas de divergence, le texte officiel a préséance sur le contenu du site.

Format

Rappel de quelques règles de lisibilité pour un site Internet:

-Faire des phrases et paragraphes courts (une idée par paragraphe et un thème par page);

- Utiliser la forme impérative (le vous) pour s'adresser aux citoyens; éviter le ton impersonnel;
- Écrire à la voix active; éviter les négations (ne pas);
- Employer les mots clés dans les premières lignes de la page.

Liens externes

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

Publicité

La Ville ne diffuse aucun bandeau publicitaire sur son site Internet.

Maintenance et mise à jour

Parce qu'une actualité est éphémère, la section Actualités du site exige une mise à jour plus fréquente. Celle-ci est d'autant plus importante que la page d'accueil constitue le premier point de contact virtuel du citoyen avec la municipalité.

Qui est responsable?

Le **Service de la culture et de la bibliothèque** est responsable de la gestion du site Internet, notamment le développement, le contrôle de la qualité et la mise à jour de son contenu. Avec son module de gestion de contenu, la Ville peut à tout moment créer ou modifier ses textes.

Pour leur part, les **gestionnaires de chacun des services** doivent s'assurer de l'exactitude et de l'actualisation de toute information reliée aux activités de leur service respectif, et ce, peu importe où se trouve l'information dans le site. Les modifications ou rajouts à effectuer doivent être acheminés par courriel au Service de la culture et de la bibliothèque.

3.4 Politique des médias sociaux

SECTION GRAND PUBLIC

3.4.1 Description générale

Les médias sociaux connaissent une popularité sans cesse grandissante. Si les plateformes de communication évoluent au fil du temps, l'objectif premier pour les municipalités demeure le même: créer un lien de proximité avec les citoyens.

Les médias sociaux reposent sur l'idée d'interaction, de collaboration et de partage de contenu, et sont complémentaires au site Internet et aux médias plus traditionnels. Ils sont représentés sous toutes formes d'applications, de plateformes et de médias virtuels. En voici les principaux : Facebook (communauté virtuelle), Twitter (microblogage), LinkedIn (réseau social professionnel), Flickr (partage d'images) et YouTube (partage de vidéos). Sans compter

les blogues personnels, ainsi que les commentaires publiés dans d'autres blogues ou forums.

3.4.2 Objectifs de la Ville en matière des médias sociaux

Afin de rejoindre plus facilement la tranche des citoyens plus actifs sur les médias sociaux, et établir avec eux un dialogue permanent, la Ville a créé deux pages Facebook. Une page corporative et une page bibliothèque.

Choix de sujets pour la page Facebook corporative

-Information pratique : état des routes, rappels des inscriptions aux activités de loisir, événements à venir, modifications aux horaires (arrosage ou autre).

-Actualités municipales: nouvelles de la Ville (arrimage avec les nouvelles du site Internet).

-Activités de sensibilisation: Fête du printemps (sensibilisation à l'environnement) et autres.

-Projets à venir ou en cours: étapes de mise en œuvre d'un projet (principes du « making-of ») en photos et en textes; projets reliés à l'urbanisme, à l'environnement, au développement résidentiel, à l'implantation de commerces, aux services de proximité et autres.

-Atouts du territoire à faire découvrir: faune, flore, géologie, nature, etc.

-Dynamisme de la communauté: participation de la Ville à différentes initiatives communautaires.

-Rétroaction des citoyens: Cueillette d'opinions et de commentaires des citoyens sur différents programmes, services, activités ou projets de la Ville.

Choix de sujets pour la page Facebook bibliothèque

-Les différentes activités à la bibliothèque;

-Les nouveaux services ou projets;

-Les nouveautés en matière de livres, de DVD et autres, et échanges;

-Échange sur des suggestions (activités, livres, DVD ou autres);

-Les photos de décors installés ou d'œuvres exposées à la bibliothèque (avec l'accord de l'auteur);

-Rétroaction des citoyens: Cueillette d'opinions et de commentaires des citoyens sur différents programmes, services, activités ou projets de la Bibliothèque.

3.4.3 Nétiquette sur l'utilisation des médias sociaux par le grand public

Les plateformes des médias sociaux de la Ville de Saint-Colomban sont ouvertes à tous. Les utilisateurs sont invités à y exprimer leur point de vue ou leurs idées sur tous les sujets qui y sont traités par la Ville et qui sont de nature publique. **Les utilisateurs sont tenus responsables de leurs propos, de leur identification et de l'information qu'ils affichent ou diffusent. Se rappeler en tout temps que les médias sociaux sont des endroits publics.**

Les utilisateurs doivent respecter les règles de bienséance suivantes sur le net:

- Ne pas utiliser un pseudonyme; les plateformes ne sont pas anonymes.
- Éviter de s'éloigner du sujet, de publier le même contenu à répétition ou de tenir des propos contenant des prises de position partisans.
- Publier des messages clairs et pertinents et respecter le droit d'auteur du contenu, de la musique, des photos ou des œuvres.
- Être courtois et respectueux comme s'il s'agissait d'une rencontre face-à-face. Ne pas tenir de propos racistes, haineux, diffamatoires, violents ou sexuels.
- Ne publier aucun contenu offensant envers une personne ou un groupe.
- Respecter la vie privée des autres en ne faisant mention d'aucun renseignement personnel.
- S'exprimer en français pour participer à des échanges ou publier des commentaires.
- Se rappeler que d'écrire en lettres majuscules est perçu comme un cri.

3.4.4 Affichage des commentaires

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

Qui est responsable ?

Responsabilité personnelle de l'utilisateur

L'utilisateur est tenu personnellement responsable de tout message ou document qu'il diffuse sur les plateformes des médias sociaux de la Ville.

La Ville n'est cependant pas responsable envers l'utilisateur pour tout dommage-intérêt direct ou indirect résultant d'un usage inapproprié des médias sociaux.

Responsabilité de la Ville

Le **Service de la culture et de la bibliothèque** est responsable de la gestion des deux pages Facebook de la Ville. Le Service agit également comme gestionnaire de communauté, en s'assurant tout à la fois de stimuler la participation des utilisateurs et de modérer les propos désobligeants.

Le **Service de la culture et de la bibliothèque** est également responsable de l'application de la netiquette sur les médias sociaux. Toute personne qui ne respecte pas les consignes pourra être exclue des espaces de discussion.

Dans l'éventualité où la Ville ajouterait d'autres plateformes de médias sociaux, la responsabilité à l'interne serait à déterminer. Par ailleurs, la Ville pourrait éventuellement mandater d'autres ressources à l'interne, selon leur expertise et des sujets spécifiques, pour intervenir sur ses plateformes de médias sociaux.

SECTION EMPLOYÉS

3.4.5 Directives sur l'utilisation des médias sociaux par le personnel

Qu'il s'agisse de recruter du personnel, prendre le pouls des citoyens en direct, stimuler la participation à des événements ou mobiliser la population autour de projets, les médias sociaux permettent aux municipalités une interaction plus grande avec les citoyens. Ces plateformes interactives contribuent également à renforcer les relations des employés avec leurs collègues, leurs pairs et leurs partenaires communautaires.

Toutefois, l'abus et la mauvaise utilisation des médias sociaux par le personnel peuvent nuire à la productivité et à l'image de la municipalité. Ainsi, pour assurer une utilisation adéquate des médias sociaux par ses employés, la Ville a instauré les directives ci-dessous à leur endroit, applicables autant lorsqu'ils interviennent au nom de la Ville qu'à titre personnel, sur du contenu (texte, photo, vidéo) touchant la municipalité et son image. **Les présentes directives s'appliquent en tout temps, durant et en dehors des heures de travail.**

Les directives et consignes

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

Attendre les pauses ou les périodes de repas pour utiliser les médias sociaux à des fins personnelles.

Important : Il est interdit de propager du contenu diffamatoire (texte, photo ou vidéo), d'émettre des commentaires désobligeants ou de faire preuve de harcèlement à l'égard de la Ville, d'un élu, d'un supérieur, d'un collègue de travail ou d'un partenaire de la municipalité. **Se rappeler que les médias sociaux sont des endroits publics:**

- Respecter en tout temps les directives sur l'utilisation des médias sociaux au même titre que les autres directives émises par la Ville, et appliquer les mêmes règles de jugement et de comportement aussi bien sur les tribunes en ligne qu'ailleurs.
- Respecter la confidentialité des informations obtenues sur son lieu de travail ou traitées dans le cadre de ses fonctions.
- Respecter les droits d'auteur concernant la diffusion de contenus, de photos, de musique et d'œuvres.
- Mettre en ligne des photos ou des vidéos de bon goût et respectueuses des droits d'auteur.

Important: La Ville respecte la vie privée de ses employés. Néanmoins, elle se réserve le droit de surveiller le contenu et l'utilisation des médias sociaux durant les heures de travail et de prendre des mesures disciplinaires si un employé ne se conforme pas aux directives établies.

Qui est responsable?

Responsabilité personnelle de l'employé

L'employé est tenu personnellement responsable de tout message ou document qu'il diffuse sur les médias sociaux. Il est également responsable de toute autre activité qu'il effectue en ligne avec une adresse électronique de la Ville. De plus, l'utilisation du logo de la Ville dans les médias sociaux doit être au préalable autorisée par le **Service de la culture et de la bibliothèque**.

La Ville n'est pas responsable envers l'employé pour tout dommage-intérêt direct ou indirect résultant d'un usage inapproprié des médias sociaux.

Responsabilité de la Ville

Le **directeur général** est responsable de faire respecter les directives sur l'utilisation des médias sociaux par le personnel.

3.5 Relations avec les médias

3.5.1 Description générale

La Ville de Saint-Colomban établit, en accord avec sa mission, les modalités d'intervention des communications avec les médias pour

répondre aux besoins d'information du grand public et pour obtenir une couverture juste et exacte des messages, actions et procédures de la Ville.

La Ville applique les deux principes suivants auprès des médias:

- Répondre rapidement aux questions des journalistes et coordonner les entrevues avec les médias de manière juste et équitable.
- Effectuer des activités médiatiques sous le signe de la transparence.

Dans ses interventions auprès des médias, la Ville s'appuie également sur un ensemble de lois encadrant l'administration municipale, telles que la *Loi sur les cités et villes* et la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Par ailleurs, dans ses communications, la Ville s'efforce en tout temps d'informer les citoyens de façon honnête, objective, et le plus adéquatement possible, en réservant les messages d'ordre politique aux membres du Conseil et ceux d'ordre administratif au directeur général.

3.5.2 Les porte-parole et leurs interventions

Le **maire** est le porte-parole officiel de la Ville pour toute question d'ordre politique ou sujet relié aux décisions du Conseil municipal ou aux orientations stratégiques de l'administration. Quant aux questions touchant les opérations courantes de la Ville, c'est le **directeur général** qui est mandaté pour y répondre.

Il peut arriver également que le maire ou le directeur général fasse appel à un cadre de la Ville pour connaître les détails techniques du dossier concerné, afin de fournir aux journalistes une réponse plus précise.

3.5.3 Communiqués de presse

Le communiqué de presse doit absolument contenir une nouvelle d'intérêt public. Le document (maximum une page et demie) transmis aux médias écrits et électroniques 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.

Qui est responsable?

Tout communiqué de presse relatif aux décisions du Conseil municipal est sous la responsabilité du **maire**, lequel doit être approuvé par la **direction générale**.

Par contre, les **communiqués sur les activités culturelles sont émis par le Service de la culture et de la bibliothèque**, tandis que les **communiqués sur les sports et loisirs sont émis par le**

Service des sports et loisirs. Dans tous les cas, les communiqués doivent être approuvés par le **directeur général**.

3.5.4 Conférences de presse

La Ville réserve la conférence de presse pour l'annonce d'une nouvelle importante.

Règles générales:

- La convocation est envoyée cinq ou six jours ouvrables avant la tenue de la conférence et un rappel téléphonique auprès des médias invités est fait la veille.
- La conférence de presse est présidée par le maire, ou son représentant, accompagné 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 est remis aux médias avant le début de la conférence; éviter de lire publiquement le communiqué pendant la conférence. La pochette peut contenir également des documents visuels (photos, schémas, etc.).
- La conférence de presse se déroule en trois parties : un exposé du message, une période de questions et une période pour les entrevues individuelles.
- La décision d'offrir des consommations ou un buffet relève du directeur général.
- La collaboration de l'un ou l'autre des services municipaux doit être soulignée lors des remerciements d'usage (commanditaires et autres) à la fin de l'allocution.
- Le communiqué doit être mis en ligne sur le site Internet après la conférence, et un suivi doit être fait le lendemain (envoi communiqué) auprès des médias absents.

Qui est responsable?

La décision de tenir une conférence relève du **maire**, tandis que le **directeur général** est mandaté pour la convoquer. Les documents à remettre sont préparés par la direction générale, ou selon la nature de la nouvelle, par le **Service de la culture et de la bibliothèque** ou le **Service des sports et loisirs**.

3.5.5 Point de presse

Le point de presse est différent de la conférence de presse. C'est une rencontre regroupant le porte-parole de la Ville, soit le maire, et des représentants des médias, pour faire le point sur un dossier

majeur ou une situation de crise, ou pour expliquer une intervention urgente.

Qui est responsable?

Le **maire** et le **directeur général** sont responsables des points de presse.

3.5.6 Demandes d'information ou d'entrevues de la part des journalistes

Les demandes par les médias peuvent être reliées à l'une ou l'autre des catégories :

-Demandes d'entrevues sur un sujet d'actualité ou sur la position de la Ville en lien avec un enjeu spécifique;

-Demandes de renseignements en lien avec la mission de la Ville, ses opérations, ses programmes ou ses projets.

Qui est responsable?

Toute demande d'un représentant des médias pour des renseignements ou une entrevue est dirigée vers le **directeur général**. Lorsqu'une telle demande aboutit dans un des services de la Ville, elle doit être transférée au directeur général qui en assurera le suivi auprès du maire ou du journaliste.

3.6 Rencontres publiques

3.6.1 Séances du Conseil municipal

Les séances ordinaires du Conseil municipal de la Ville de Saint-Colomban sont publiques et se tiennent le deuxième mardi de chaque mois, à 19 h, à l'Hôtel de ville situé au 330, montée de l'Église. Au cours des séances, le public peut s'exprimer durant la période de questions prévue.

Le Conseil peut tenir également des séances extraordinaires, au besoin.

L'ordre du jour des séances ordinaires est mis en ligne, à la séance subséquente, sur le site Internet de la Ville : www.ville.st-colomban.qc.ca, dans la section Services en ligne. Les procès-verbaux des séances sont également mis en ligne dans la même section.

En aucun cas, des extraits du site ne peuvent être utilisés à des fins de contestation juridique ou de preuve. Seuls les documents portant la signature du greffier ou du greffier adjoint sont authentiques et font preuve de leur contenu.

Qui est responsable des documents?

Le **Service du greffe** est responsable de toute demande de copie certifiée conforme de documents officiels.

3.6.2 Rencontres d'information ou de consultation publique

Les rencontres d'information ou de consultation publique sont convoquées par des avis publics, et le Service du greffe en est responsable. Ces rencontres servent à informer ou à consulter les citoyens sur des sujets spécifiques, tels que la réalisation d'un projet majeur sur le territoire.

Qui est responsable?

L'organisation de ce type d'événement est assurée par le **Service du greffe, en collaboration avec la direction générale**, en ce qui touche la publicité, la convocation aux médias, la rédaction d'un communiqué de presse et le volet protocolaire (selon le cas).

3.7 Relations publiques et accueil

3.7.1 Accueil des nouveaux citoyens

Les nouveaux citoyens sont invités à se présenter à l'Hôtel de ville pour obtenir leur trousse d'accueil. La trousse contient plusieurs documents, dont un exemplaire récent du bulletin municipal, la programmation des loisirs et un mot d'accueil du maire, en vue de faciliter leur intégration dans leur nouveau milieu de vie. Les nouveaux citoyens sont invités également à consulter régulièrement le site Internet et le bulletin municipal.

Une journée d'accueil est prévue une fois l'an pour accueillir les nouveaux résidents.

Qui est responsable?

Le **Service d'aménagement, environnement et urbanisme**, en collaboration avec le **Service de la culture et de la bibliothèque**, est responsable de l'accueil des nouveaux citoyens. À ce titre, il veille à recueillir auprès des différents services les documents à inclure dans la trousse, à la compléter et à la remettre au citoyen.

3.7.2 Organisation de cérémonies civiques ou protocolaires

Les cérémonies civiques ou protocolaires sont organisées par la Ville, et se déroulent principalement à la salle du Conseil (cérémonies protocolaires) ou à la salle communautaire (cérémonies civiques).

Une cérémonie peut contenir en tout ou en partie les éléments suivants :

- présence du maire ou de son représentant;
- présence des Conseillers;

- allocutions;
- remise de souvenirs, s'il y a lieu;
- distribution de matériel d'information et de promotion;
- présence des médias, s'il y a lieu;
- présence d'une personne attitrée à l'accueil;
- services alimentaires (boissons, hors-d'œuvre, goûter, etc.) au besoin.

Qui est responsable?

Le **directeur général, en collaboration avec le Service de la culture et de la bibliothèque**, est responsable de l'organisation des réceptions.

3.7.3 Participation à des événements externes

Toute participation du maire ou des Conseillers municipaux à des cérémonies organisées par des organismes autres que la Ville de Saint-Colomban relève exclusivement du cabinet du **maire** ou selon le règlement sur la délégation de pouvoir de la Ville.

Les employés municipaux qui participent à des événements externes doivent également respecter les conditions établies par le règlement sur la délégation de pouvoir de la Ville.

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 ou du directeur général**, avant la tenue de l'activité.

3.8 Identification visuelle de la Ville

3.8.1 Le logo

Le logo de Saint-Colomban représente la signature corporative de la Ville. C'est un symbole visuel qui évoque par ses couleurs et par sa forme, les principales caractéristiques du territoire de la municipalité. C'est l'image de marque qui permet d'identifier facilement les publications, le matériel promotionnel, les services et les véhicules de la municipalité.

Sous la base du logo, l'inscription « La nature habitée » a été ajoutée en 2010 pour rappeler que « Saint-Colomban est une forêt habitée à préserver pour les générations futures. Ce milieu de vie unique, en pleine nature, est animé par la chaleur humaine et l'esprit rassembleur des citoyens, et est doté d'un centre villageois champêtre et inspirant ».

Le logo de la Ville de Saint-Colomban est enregistré à l'Office de la propriété intellectuelle du Canada.

3.8.2 Guide des normes graphiques

Afin d'assurer la cohérence et l'uniformité dans la reproduction ou l'utilisation de son logo, la Ville a mis sur pied en 2010 un guide des normes graphiques. Ce guide s'applique à tous les documents imprimés et électroniques, ainsi qu'à tout matériel promotionnel, que produit la Ville ou qui sont produits par les organismes reconnus par la Ville.

Qui est responsable?

Le personnel de la Ville a accès aux fichiers du logo et au guide des normes graphiques, via le fichier électronique de documents partagés. Toutefois, tout document ou matériel produit à l'interne et destiné à la diffusion externe doit être approuvé par le **Service de la culture et de la bibliothèque**.

Par ailleurs, le Service de la culture et de la bibliothèque rend disponible le guide des normes graphiques aux firmes de graphisme et aux imprimeurs qui fournissent des services à la Ville.

3.9 Promotion et publicité

Pour la Ville de Saint-Colomban, la notion de promotion englobe plusieurs objectifs : faire connaître sa vie municipale, stimuler l'utilisation de ses services, favoriser les échanges dans la communauté, sensibiliser les citoyens à participer à l'amélioration de leur milieu de vie, promouvoir les atouts de son territoire, et mettre en valeur son image.

À noter : Les demandes de publication de chroniques provenant de professionnels ou d'entreprises sont acceptées selon certaines conditions.

3.9.1 Publicité informative

La Ville utilise la publicité informative ou institutionnelle pour faire connaître une mesure administrative touchant les opérations courantes ou pour mener une campagne d'information, d'éducation ou de sensibilisation. Parmi les outils employés : dépliants, affiches, articles dans le bulletin ou dans le site Internet, ainsi que les médias sociaux.

Qui est responsable?

Tout matériel publicitaire provenant des services municipaux doit être produit sous la supervision du Service de la culture et de la bibliothèque et doit être approuvé par celui-ci avant d'être imprimé ou diffusé. Le **Service de la culture et de la bibliothèque** supervise donc la conception, le montage et l'impression de tout matériel publicitaire portant la signature *Ville de Saint-Colomban*, et s'assure du respect des normes graphiques de la Ville.

3.9.2 Publicité commandite

À l'occasion, la Ville de Saint-Colomban commandite des activités ou événements organisés par des organismes communautaires sur son territoire et susceptibles d'engendrer des retombées positives sur l'ensemble de la collectivité. L'organisme communautaire qui signe une entente de commandite avec la Ville doit s'assurer que

l'identification visuelle de la Ville sera respectée dans le matériel publicitaire qu'il produit.

Qui est responsable?

Toute demande de commandite retenue par l'un ou l'autre des services municipaux doit être soumise au **Conseil municipal** et autorisée par le Conseil. Et tout texte ou matériel publicitaire relié à une commandite de la Ville doit être revu et corrigé par le **Service de la culture et de la bibliothèque**, avant d'être imprimé ou diffusé.

3.9.3 Publicité promotionnelle

La Ville utilise la publicité promotionnelle entre autres pour attirer de nouvelles familles, des commerces ou des services professionnels sur son territoire.

Qui est responsable?

C'est le **directeur général** qui est responsable de ce type de publicité, en collaboration avec le **Service de la culture et de la bibliothèque**.

4. AFFICHAGE EXTÉRIEUR

4.1 Entrées de la ville

La Ville dispose de plusieurs panneaux d'affichage aux différentes entrées sur son territoire. Au-delà de marquer les entrées sur son territoire, ces panneaux servent à promouvoir l'identification visuelle de la Ville. À l'occasion, la Ville installe d'autres panneaux sur lesquels elle affiche des annonces d'événements se déroulant à Saint-Colomban et organisés par des organismes de la collectivité.

Qui est responsable?

Le **Service des sports et loisirs** est responsable des annonces d'événements sur ces panneaux d'affichage. Les organismes communautaires reconnus par la Ville qui désirent utiliser les panneaux pour annoncer leur événement doivent en faire la demande au Service, qui se charge ensuite de la mise en place des annonces. Toutefois, les annonces doivent être revues et corrigées par le **Service de la culture et de la bibliothèque** avant d'être affichées sur les panneaux.

4.2 Règlement sur l'affichage extérieur

Tout matériel d'affichage extérieur sur le territoire de la Ville de Saint-Colomban est régi par le chapitre 11 du Règlement de zonage No 601 de la Ville. Ce règlement s'applique aux enseignes principales, aux enseignes attachées au bâtiment, aux enseignes sur poteau, muret ou socle, et contient des dispositions à propos :

- du nombre d'enseignes autorisées;
- de la superficie maximale d'affichage par terrain;
- des enseignes temporaires;
- des artifices publicitaires et des banderoles;
- des enseignes temporaires pour la prévente ou location de projets de construction;
- des enseignes d'identification de maison modèle.

Qui est responsable?

Le **Service Aménagement, environnement et urbanisme** veille à l'application du règlement sur l'affichage extérieur.

5. OUTILS DE COMMUNICATION À L'INTERNE

5.1 Accueil des nouveaux employés

La Ville a mis sur pied en 2007 une politique d'accueil de ses nouveaux employés afin de faciliter leur intégration dans leurs nouvelles fonctions et leur équipe de travail. À son embauche, chaque employé sera invité également à prendre connaissance de la présente politique de communication de la Ville.

5.2 Politique portant sur la communication avec les employés

Par ailleurs, la Ville a instauré en 2008 une politique portant sur la communication avec les employés. Le but visé est non seulement de favoriser une meilleure circulation de l'information, mais également un meilleur dialogue avec les employés et entre les employés.

Parmi les moyens de communication interne utilisés par la Ville : un fichier électronique de documents partagés, les communiqués de la direction, les envois par courriel, les réunions avec les chefs de service et rencontres avec les employés, ainsi que les activités du club social.

Qui est responsable?

Chaque gestionnaire est responsable de l'accueil et de l'intégration des nouveaux employés dans son équipe. Le gestionnaire veille aussi à l'harmonie de la communication au sein de son équipe, avec les autres services et auprès de tous les publics auxquels s'adressent ses employés.

6. GESTION DES PLAINTES ET REQUÊTES

La recherche constante de l'efficience et de la satisfaction des citoyens à l'égard des services municipaux occupe le premier rang des priorités de la Ville. Ainsi, la municipalité s'est dotée en 2006 d'une politique d'acheminement des plaintes et requêtes.

Trois façons de déposer une demande

Les citoyens peuvent transmettre à la Ville une requête d'information ou une plainte, en remplissant un formulaire via son site Internet (rubrique Services en ligne), en téléphonant à l'Hôtel de ville, ou encore en se présentant directement au comptoir d'accueil, à l'Hôtel de ville.

Qui est responsable?

Les demandes ou plaintes reçues sont ensuite acheminées vers les **services respectifs** qui se chargent d'y répondre dans les plus brefs délais.

Les employés qui reçoivent les demandes, ainsi que la personne responsable de l'application de la politique d'acheminement des plaintes et requêtes, s'engagent à préserver la confidentialité des demandes.

7. GESTION DE CRISE

Advenant le cas d'une situation de crise, c'est le **maire et le directeur général** qui établiront ensemble un plan d'action d'urgence, en collaboration avec les équipes et partenaires concernés.

Adoptée le 11 septembre 2012

Jacques Labrosse
Président d'assemblée

Jacques Labrosse
Maire

Claude Panneton
Greffier adjoint