

MUNICIPALITÉ DE LA PAROISSE DE SAINTE-MARIE-MADELEINE

POLITIQUE DE COMMUNICATION MUNICIPALE



Date d'adoption : 14 décembre 2020
Numéro de résolution : 2020-12-270

1. Mise en contexte

La Municipalité de la paroisse de Sainte-Marie-Madeleine est une organisation publique dont le but est de répondre aux besoins de ses citoyens. Ce but se traduit par de nombreux engagements, le premier étant d'offrir les meilleurs services à ses concitoyens.

Joignant la parole aux gestes, de multiples politiques officielles ont été mises en place. Non seulement reflètent-elles l'essence même de l'engagement de l'équipe municipale et des élus auprès de la population, elles expriment également le désir d'une gouvernance ouverte, transparente et cohérente.

La qualité des services de toute organisation passe par la mise en place de bonnes communications, tant à l'interne qu'à l'externe. En tant qu'organisation publique, la Municipalité se veut un modèle en matière de communications transparentes et juste. C'est en ce sens que la Municipalité de la paroisse de Sainte-Marie-Madeleine se dote de la présente politique de communication.

Cette dernière se veut une balise d'encadrement à établir le rôle de la communication au sein de l'organisation municipale, les objectifs et principes directeurs ainsi que de l'usage des outils à la disposition de la Municipalité.

2. Principes directeurs et objectifs

Principes directeurs

La Municipalité désire maintenir une attitude avant-gardiste dans l'ensemble de ses politiques, mais particulièrement au niveau des communications, domaine dont la technologie évolue d'heure en heure. Cette volonté se traduit à travers les principes directeurs établis dans la présente politique.

Ces derniers sont :

- Faire preuve de transparence, respect, rigueur et cohérence dans l'ensemble de ses communications;
- Utiliser la langue française dans ses communications, et s'en tenir aux dispositions de l'Office québécois de la langue française pour toute utilisation d'autres langues;
- Reconnaître le rôle essentiel de la communication sous toutes ses formes et mettre en place l'ensemble des ressources nécessaires pour en assurer le déploiement;
- S'assurer que les élus et les employés municipaux, représentants de l'image municipale, reflètent les valeurs véhiculées par la Municipalité, et ce, en tout temps.

Objectifs

Les objectifs à atteindre avec la présente politique, basés sur les principes directeurs, sont les suivants :

- Véhiculer une image cohérente, positive et représentative de la Municipalité;
- Augmenter la visibilité de la Municipalité;
- Informer avec justesse et transparence les citoyens de l'ensemble des services offerts ainsi que sur les activités et décisions du conseil municipal;
- Assurer la circulation des informations municipales de manière cohésive et structurée;
- Baliser l'usage des divers outils communicationnels de la Municipalité;

3. Rôles et responsabilités des parties

Toute partie prenante, communiquant de façon officielle ou non, devient un représentant de la Municipalité et doit loyauté et confidentialité par son appartenance à l'organisme municipal.

Certains rôles tiennent une part plus importante au niveau communicationnel. Il est vital de séparer et baliser les communications politiques (élus) et administratives (administration municipale).

Les rôles et responsabilités sont définis comme comme indiqué ci-dessous.

Membres du conseil municipal

Les membres du conseil municipal, par leur fonction, sont appelés à agir comme porte-parole sur plusieurs dossiers dont ils ont la responsabilité. Leurs interventions publiques doivent refléter les décisions du conseil et ne doivent jamais être effectuées à des fins personnelles. Les élus ont la responsabilité de véhiculer des informations justes, éthiques et vérifiables.

Le Maire occupe un rôle vital dans les communications, agissant à titre de porte-parole officiel de la Municipalité. En vertu des pouvoirs que lui confère la législation du Code municipal, il assure toutes les déclarations publiques au nom de la Municipalité, en son nom personnel ou au nom de son conseil municipal. Dans le cadre politique, il est responsable de la promotion de la présente politique de communication.

Toute communication doit être rédigée par la personne responsable des communications.

Direction générale

La Direction générale étant la plus haute autorité administrative, il est de son devoir d'approuver l'ensemble des communications préparées de la Municipalité.

La Direction générale est également responsable de la présente politique de communication, en collaboration avec les services administratifs.

Employés municipaux

Les employés de la Municipalité en sont les représentants en première ligne de l'organisation municipale, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de leur horaire normal de travail.

Il est du devoir des employés de demeurer informés de l'ensemble des décisions prises dans le cadre des séances du conseil ou dans l'application administrative.

L'attitude des employés municipaux se doit d'être positive, respectueuse et cohérente envers l'ensemble des activités orchestrées par la Municipalité.

Les employés ayant une présence sur les médias sociaux doivent faire preuve de réserve dans leurs commentaires ou interventions, que ce soit sur leur propre page ou sur un fil de discussion publique de style « Spotted ».

Les employés municipaux faisant usage des médias sociaux peuvent le faire tant qu'ils véhiculent les valeurs de la Municipalité et font preuve de neutralité politique et de réserve.

4. Outils de communication

Bulletin municipal

Diffusé mensuellement à l'ensemble de la population, le bulletin municipal est rédigé et révisé entièrement par la personne responsable des communications, en collaboration avec la Direction générale.

Cette publication est le reflet de la vision et de la mission de la Municipalité. Visant à tenir les citoyens informés sur l'ensemble des actions entreprises par le conseil municipal, le bulletin sert également de guide informatif. Il est notamment question des activités organisées par la Municipalité ainsi que diverses informations pratiques et conseils selon la période de l'année.

La Municipalité et les organismes gouvernementaux sont les seuls organismes autorisés à publier des articles dans le bulletin municipal.

Les entités privées désirant afficher une publicité pourront le faire en soumettant leur candidature selon la procédure d'attribution (Annexe A). Les termes et tarifs pour la publicité sont déterminés par le règlement de tarification en vigueur.

Lettre

La Municipalité peut faire parvenir des lettres par le courrier pour aviser les résidents de certains secteurs d'événements particuliers. Ces lettres sont rédigées par la personne responsable des communications; le tout doit être approuvé par la Direction générale et le Maire, dans le cas d'une lettre de félicitations ou d'appréciation.

Les lettres doivent porter la signature d'un représentant municipal.

Site Web

Le site Web est l'outil de communication officiel de la Municipalité. Toute l'information devant être accessible aux citoyens s'y retrouve. Il sert également de portail afin de diffuser les nouvelles les plus récentes de la Municipalité et/ou de ses organismes partenaires.

La rédaction et la mise à jour du contenu du site Web de la Municipalité relèvent de la personne responsable des communications.

Chaîne YouTube

La chaîne YouTube de la Municipalité est le canal officiel de diffusion des séances du conseil municipal. Les enregistrements des séances sont généralement mis en ligne dans les 72 heures suivant la tenue de la séance.

La version diffusée sur notre chaîne YouTube est la version officielle; l'utilisation, modification ou rediffusion de ces vidéos à d'autres fins peut constituer des infractions à plusieurs lois, incluant mais ne se limitant pas aux articles 3 et 36 du Code civil du Québec.

Médias sociaux (Facebook)

La page Facebook de la Municipalité est administrée par la personne responsable des communications et de la Direction générale.

La majeure partie de l'activité sur la page Facebook se déroule durant les heures d'ouverture de la Municipalité, sauf en cas d'urgence ou demande spéciale. Tout message doit être traité, sauf si le contenu de ce dernier ne cadre pas dans les valeurs de la Municipalité (contenu disgracieux, insultes, fausses représentations, etc.) et de la NÉTIQUETTE (Annexe B).

Avis publics

L'avis public est le moyen prévu par le gouvernement provincial afin de transmettre de l'information relativement à la vie municipale. Les avis publics sont affichés sur le site Web, dans le bulletin municipal ainsi que sur les babillards. Ces derniers comprennent les avis de consultation publique.

Babillards

La Municipalité possède trois babillards :

- Au bureau municipal;
- À l'église;
- Au kiosque postal.

L'affichage à ces babillards est réservé aux publications de la Municipalité et la MRC des Maskoutains.

Module Voilà

Le module Voilà est utilisé pour la soumission de requêtes et demandes de permis par les citoyens. Il est constamment mis à jour par les employés municipaux et permet d'assurer des suivis. Toute demande y sera traitée, sauf si la demande est jugée non recevable. Ce logiciel est un moyen de communication privilégié par la Municipalité.

Documents de la séance du conseil municipal

Les procès-verbaux sont généralement mis en ligne sur le site Web de la Municipalité après approbation à la séance du conseil municipal.

L'ordre du jour de la séance est mis en ligne sur le portail Box à 16 h le jour même de la séance.

Système d'alerte automatisé (Alertes)

La Municipalité de la paroisse de Sainte-Marie-Madeleine offre un système d'alerte automatisé. Les citoyens sont automatiquement inscrits, sauf les citoyens ne possédant qu'un téléphone cellulaire. Il est de la responsabilité des citoyens dans cette situation désirant s'inscrire de procéder à leur inscription via le module en ligne. Les citoyens sont responsables de s'assurer de l'exactitude de leurs coordonnées. Ils peuvent accéder à leur dossier en créant leur profil en ligne.

Lors de situations urgentes ou d'intérêt, la Municipalité enregistre un message téléphonique, un courriel ou un SMS et l'envoi massivement aux résidents concernés. La personne responsable des communications rédige les messages en collaboration avec la Direction générale avant de la diffusion.

5. Gestion de crise - Communication lors de situations d'urgence

Il peut arriver que des événements forcent la Municipalité à délaissier de façon temporaire ou continue les activités quotidiennes, la situation exigeant l'attention totale de ses différents acteurs.

5. Gestion de crise - Communication lors de situations d'urgence (suite)

Une mesure d'urgence se définit comme une disposition à prendre de façon immédiate; une gestion de crise s'échelonne sur une période plus longue. Elle est caractérisée par une situation sérieuse à gérer, affectant le cœur même de l'organisation.

Dans un tel cas, l'ensemble des plateformes écrites mentionnées dans ce document seront utilisées afin d'atteindre l'ensemble des citoyens concernés. Le système d'alerte automatisé sera priorisé, suivi par les moyens de communication Web, puisque ces derniers sont directs et pratiquement instantanés.

Prendre note que lors de ce type de situations, il est possible que l'un de ces médiums soit négligé au profit de l'autre.

6. Déploiement de la politique

Cette politique entrera en vigueur dès son adoption. Elle sera réévaluée de façon annuelle et peut être modifiée ponctuellement par résolution du conseil municipal.

ANNEXE A - PROCÉDURE D'ATTRIBUTION DES PUBLICITÉS DU BULLETIN MUNICIPAL

1. Conditions générales

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités de vente d'espace publicitaire dans le bulletin municipal et les conditions d'utilisation de services. Toute passation d'une commande et/ou du paiement d'un espace publicitaire dans le bulletin suppose l'acceptation et le respect de l'ensemble des termes des présentes conditions.

Elle constitue donc un contrat entre l'annonceur et l'éditeur, dénommés ci-après.

2. Définitions des termes

«Annonceur» : Toute entité juridique ayant une activité commerciale.

«Éditeur» : Les encarts publicitaires seront publiés dans le bulletin municipal, et exclusivement distribué dans toute la municipalité de la paroisse de Sainte-Marie-Madeleine, y compris dans les boîtes aux lettres des personnes ne désirant pas recevoir de publicité. Cela représente une distribution d'environ 1 250 exemplaires.

Le bulletin, édité en couleurs, donne des informations sur l'actualité municipale. Il en paraît au moins 12 numéros annuellement.

L'emplacement précis de ces encarts sera défini en fonction de la mise en page globale du bulletin municipal, le format maximal de l'annonce ne pouvant excéder le 1/3 d'une page. L'éditeur n'est pas responsable des erreurs transmises par l'annonceur (fautes d'orthographe, erreur dans les coordonnées ou dans le texte) qui pourraient être publiées.

3. Offre de vente

La mise en page des encarts publicitaires doit être réalisée par l'annonceur. La qualité graphique de l'encart doit respecter celle demandée par la municipalité. Le fichier source (natif) vectoriel est requis. Il est le même pour le temps du contrat.

4. Commande

L'annonceur confirme sa commande d'espace publicitaire en complétant le bon de commande courriel remis par l'éditeur. Seul ce bon de commande, dûment signé et daté, fera office de demande du service.

Conformément aux usages, l'éditeur se réserve le droit de refuser ou de retirer une publicité qui serait contraire aux intérêts matériels et moraux ainsi qu'aux critères de sélection du bulletin municipal qu'il édite.

ANNEXE A - PROCÉDURE D'ATTRIBUTION DES PUBLICITÉS DU BULLETIN MUNICIPAL (suite)

5. Paiement

Le paiement devra se faire auprès de la Municipalité de la paroisse de Sainte-Marie-Madeleine sous 30 jours à réception de la facture et avant la première publication. Si les conditions générales venaient à être modifiées, l'éditeur s'engage à prévenir l'annonceur le plus tôt possible.

5. Critères

L'éditeur offre des services de publications d'espaces publicitaires et de conception d'encarts en priorisant des annonceurs en raison du nombre restreint d'espaces. Ceci se fait en ordre de priorité tout en respectant la neutralité politique de l'annonceur :

1. Préséance aux annonceurs des années précédentes;
2. Choix de l'annonceur selon le sujet de la page (page des loisirs, choix en référence à l'annonceur tir à l'arc inc.) ;
3. Préséance aux entreprises ayant une concordance à la mission de la municipalité - service direct (service en vidange de fosses septiques) ;
4. Privilège de proximité au territoire.

Une demande publicitaire répondant à un sujet à caractère négatif ne sera pas acceptée. Le directeur général juge de l'acceptabilité de la demande (éthique et contractuelle). Les autorités municipales peuvent détailler l'étude du dossier en rencontrant l'annonceur afin de bonifier le dossier d'étude.

ANNEXE B - NÉTIQUETTE

La NÉTIQUETTE est une charte qui définit les règles de conduite et de politesse recommandées sur les médias de communication mis à disposition par Internet. Il s'agit de formalisation d'un certain contrat social pour Internet.

Plateformes Web

Peu importe nos tribunes, nous aimons connaître l'opinion de nos concitoyens. La Municipalité tire une grande fierté de son implication dans le quotidien de sa communauté.

C'est par l'implication citoyenne que l'offre des services municipaux s'améliore et innove.

L'ensemble de nos plateformes respectent la neutralité politique.

La Municipalité de la paroisse de Sainte-Marie-Madeleine n'amasse aucun renseignement personnel par l'entremise des réseaux sociaux.

Il est possible que votre contenu soit modifié pour des questions de taille, de longueur ou de clarté. Votre contenu pourrait être indexé par les moteurs de recherche d'Internet. Les écrits restent sur Internet; réfléchissez avant de publier.

La politique de sécurité de l'information et de protection des renseignements personnels encadre la navigation sur nos plateformes. Elle concerne aussi l'utilisation des médias sociaux. Le tout est conforme aux dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ainsi que de la Charte des droits et libertés.

La Municipalité se réserve le droit de ne pas publier ou de supprimer un commentaire sans préavis pour les raisons suivantes :

- S'il existe un doute quant à l'identité de son auteur,
- Si on y retrouve l'un des éléments suivants :
 - Contenu pornographique, vulgaire, obscène ou sexuellement explicite;
 - Contenu visant à promouvoir ou à discréditer un parti politique, ses représentants ainsi que les autorités et les employés de la Municipalité;
 - Contenu rédigé dans une langue autre que le français ou l'anglais;
 - Contenu diffamatoire, attaques personnelles, insultes, menaces, propos haineux ou harcèlement;

ANNEXE B - NÉTIQUETTE (SUITE)

Matériel illicite (par exemple contrevenant à une ordonnance d'un tribunal);

Contenu non significatif (trop court, confus, imprécis, etc.)

Contenu à caractère commercial, publicitaire ou promotionnel;

Contenu n'étant pas en lien avec le sujet;

Menace ou incitation à commettre un acte criminel;

Tentatives de mobiliser la population pour toute cause autre qu'un événement de la Municipalité.

Une contravention à la présente Nétiquette pourrait entraîner la suppression de votre contenu et des conséquences sur votre compte utilisateur.

La Municipalité se réserve le droit de modifier cette Nétiquette en tout temps, sans préavis.

PAROISSE
STE-MARIE-MADELEINE



Politique de communication

Municipalité de la paroisse de Sainte-Marie-Madeleine

3541 boulevard Laurier
Sainte-Marie-Madeleine, QC, J0H 1S0
450 795-6272 • info@stemariemadeleine.qc.ca