

Ville d'Otterburn Park

Politique des communications

19 septembre 2011



Sommaire

1. CONTEXTE	4
2. RÔLE	4
3. OBJECTIFS	4
4. DÉSIGNATION DE LA PERSONNE OU DU SERVICE RESPONSABLE	4
5. RESPONSABILITÉS, DEVOIRS ET LIMITES	4
5.1. Élus	4
5.2. Service des communications	5
5.3. Fonctionnaires	5
6. SUJETS POUVANT FAIRE L'OBJET DE LA COMMUNICATION	6
7. PLAN DE COMMUNICATIONS	6
8. ACTIVITÉS DE COMMUNICATION	6
8.1 Moyens d'information	6
I) Les rencontres publiques	6
II) Les publications municipales	7
8.2 Modes de consultation	11
I) Le sondage	11
II) L'enquête maison	11
8.3 Relations publiques et accueil	12
I) L'accueil des nouveaux citoyens propriétaires	12
II) L'accueil des citoyens par le conseil	12
III) L'accueil des citoyens par les employés	12
IV) L'accueil des invités par le conseil	12
V) L'accueil des nouveaux employés	13
VI) L'organisation des événements	13
VII) Les signatures du livre d'or	13
VIII) La remise de cadeaux-souvenirs	14
IX) L'utilisation du Centre communautaire et culturel de la Pointe-Valaine	14
X) La participation à divers événements	14
8.4 Promotion	14
I) La publicité informative	14
II) La publicité commandite	15
III) La publicité promotionnelle	15
8.5 Identification visuelle	15
I) La signature corporative (utilisation du logo)	15

II) Objets promotionnels	16
S'applique à tous les objets promotionnels (tasse, épinglette, collant, drapeau, etc.).....	16
III) Le drapeau	16
IV) Code vestimentaire	16
V) Camion et véhicules municipaux	17
8.6 Courrier et télécopies	17
I) Courrier reçu	17
II) Courrier sortant	17
III) Les télécopies	17
BIBLIOGRAPHIE	18

1. CONTEXTE

La politique de communication se veut le véhicule privilégié traduisant « explicitement la préoccupation de l'organisation de toujours aborder globalement la communication interne et la communication externe »¹ Elle est un outil corporatif qui détermine les procédures et pratiques de communication de la Ville d'Otterburn Park.

2. RÔLE

Le rôle du Service des communications consiste à proposer des façons de faire, dont la présente politique, pour atteindre les objectifs de la municipalité en regard de la communication interne et externe.

Cette politique de communication se concrétise dans un plan de communication qui énonce les priorités institutionnelles dans ce domaine. À cette fin, ce plan s'appuie sur le plan d'action annuel établi par la Direction générale et par le conseil municipal ainsi que sur les objectifs de communications des services.

3. OBJECTIFS

La politique permet d'assurer la gestion efficace et la bonne coordination des communications à la Ville d'Otterburn Park.

4. DÉSIGNATION DE LA PERSONNE OU DU SERVICE RESPONSABLE

Afin de coordonner l'ensemble des communications, la municipalité désigne une personne responsable des activités publiques de la Ville telles que : relations de presse, relations avec les citoyens, organisation d'événements et publication de documents. Cette personne planifiera, dirigera, organisera, contrôlera et assurera le suivi de toutes les activités relatives aux communications. En l'occurrence, la personne désignée est la personne responsable des communications.

5. RESPONSABILITÉS, DEVOIRS ET LIMITES

En respect de ce qui précède, les responsabilités, devoirs et limites de chacun (élus et fonctionnaires) en matière de communication interne et externe doivent être définis clairement.

5.1. Élus

- Le maire, est le porte-parole de la municipalité. Il possède le privilège de faire toute déclaration relative aux affaires municipales. Lorsqu'il s'adresse au public, le maire peut le faire en son nom personnel ou au nom de l'ensemble des élus lorsqu'il s'agit de sujets touchant l'administration et la réglementation municipale;

¹ Extrait de *Le nouveau guide de la communication municipale*, p. 14

- À titre de participant aux décisions prises lors des assemblées du conseil, chacun des conseillers possède le privilège de faire tout commentaire. Toutefois, cette déclaration demeure d'ordre personnel aussi longtemps qu'il n'a pas reçu de mandat officiel du conseil de parler au nom de l'ensemble des membres du conseil;

5.2. Service des communications

« Le Service des communications, qui relève de la plus haute instance administrative et dont la fonction est apolitique, est responsable de tout le volet communicationnel administratif. »²

La personne responsable des communications coordonne et supervise la diffusion de l'information municipale relative au processus opérationnel de la ville. Elle a comme mandat :

- de développer une politique de communication et d'en assurer la mise à jour;
- de rédiger et de diffuser tout communiqué de presse;
- de convoquer et d'organiser toutes les conférences de presse d'ordre administratif et d'affaires municipales;
- de superviser le contenu et le contenant de toutes les publications produites par la Ville;
- de diffuser l'information utile aux citoyens, dans un langage accessible.

5.3. Fonctionnaires

- Le personnel cadre doit contribuer à l'élaboration du plan de communication en fixant, pour sa direction, des objectifs spécifiques en matière de communications interne et externe;
- Le personnel cadre doit s'assurer que son personnel, les partenaires ou toutes personnes concernées, connaissent bien les politiques internes et qu'ils les appliquent;
- Lorsqu'il s'agit de mettre en œuvre une intervention de communication d'envergure, la démarche doit être gérée par la personne responsable des communications qui agit de concert avec le service responsable du dossier;
- Tout employé municipal est un agent d'information et un ambassadeur de la Ville, de sorte qu'il doit être informé des politiques générales ou des projets particuliers sur lesquels il travaille;
- Tout employé a la responsabilité d'être proactif et de se tenir à jour et informé des politiques générales et projets particuliers de la Ville.

² Idem

6. SUJETS POUVANT FAIRE L'OBJET DE LA COMMUNICATION

Divers sujets peuvent faire l'objet de la communication interne et externe. Tant dans un volet comme dans l'autre, on peut mentionner :

- fonctionnement de la municipalité;
- décisions administratives;
- résolutions et règlements;
- activités;
- programmes et services;
- grands projets;
- crises / urgences / risques;
- autres.

7. PLAN DE COMMUNICATIONS

- La politique de communication se concrétise dans un plan annuel de communication qui énonce les priorités en matière de communications pour la période visée;
- Ce plan est élaboré avant la fin du mois de décembre, dans les semaines suivant l'adoption du budget et du plan d'action, et soumis pour approbation au Conseil municipal et notifié à tous les services;
- Il est révisé à la mi-année, soit au cours du mois de juin.

8. ACTIVITÉS DE COMMUNICATION

Les diverses activités de communication qui suivent visent à maintenir ou améliorer la transmission d'information à l'interne et à l'externe.

8.1 Moyens d'information

En vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., chapitre A-201), toute demande de documents autres que ceux produits par l'administration municipale doit être référée au Service du greffe. La demande doit se faire par écrit.

I) Les rencontres publiques

a) La séance du Conseil

- L'assemblée publique régulière du conseil constitue la source première de l'information municipale;
- Lorsque les citoyens se présentent à une séance du conseil, ils reçoivent une copie de l'ordre du jour pour suivre le déroulement. Au début et à la fin de la séance, ils peuvent poser des questions;

- La copie du procès-verbal dûment adopté est disponible sur la page Web de la Ville le mois suivant, après son adoption par le conseil.

b) Les rencontres d'information/consultation

- Selon le cas, ce genre de rencontre regroupe des élus et des fonctionnaires pour informer ou consulter les citoyens sur un sujet précis;
- L'organisation de ces événements est assurée par le Service des communications, pour ce qui est de la réservation des lieux et de la convocation, en collaboration avec le service concerné en ce qui a trait à l'élaboration de l'information technique;
- La personne responsable des communications peut être appelée à agir à titre d'animatrice ou de modératrice lors de ces rencontres.

c) Les rencontres de presse

- Lors des diverses rencontres de presse, les décisions relatives à sa tenue et sa convocation sont la responsabilité du maire. Toutes rencontres de presse sont données par le maire et le directeur général ou la personne déléguée, accompagnés du chargé de dossier concerné. La personne responsable des communications est seule mandatée pour convoquer une telle conférence;
- Seuls le maire (pour des sujets d'ordre politique et des questions touchant les décisions du conseil), la Direction générale (pour des sujets d'ordre administratif et opérationnel) sont les porte-parole officiels lorsqu'il s'agit de répondre aux questions des médias. Cependant, la Direction générale peut faire appel à la collaboration d'un fonctionnaire cadre pour des questions d'ordre strictement technique.

d) Les invitations à des réceptions et autres activités

- Le maire ou le Service des communications, selon le cas, transmet les invitations officielles à une réception civique offerte par la Ville, avec l'approbation de la Direction générale;
- La procédure est la même pour les invitations à des cérémonies d'inauguration ou toute autre activité particulière.

II) Les publications municipales

Les documents énumérés ci-dessous sont préparés par le Service des communications ou en collaboration avec d'autres services ou partenaires.

a) Le bulletin municipal (*Info Otterburn Park, Info Otterburn Park Loisirs*) et l'Info Éclair

Les divers bulletins municipaux sont destinés à faire connaître et à vulgariser les décisions des élus, les programmes, les règlements, les projets et les services

municipaux. L'objectif premier est de renseigner efficacement et de favoriser l'utilisation maximale des services offerts à la population.

- Le contenu des bulletins municipaux est la responsabilité du Service des communications;
- La rédaction, la révision et la coordination sont effectuées par la personne responsable des communications;
- La révision des épreuves est la responsabilité exclusive du Service des communications;
- La personne responsable des communications consulte les services et le conseil pour des sujets d'ordre particuliers. L'ordre et la dimension des textes est la responsabilité du Service des communications;
- Dans le cas de textes soumis par les autres services, le Service des communications se réserve le droit de reporter, corriger et modifier les textes, après discussion avec les personnes concernées;
- Ces outils ne peuvent servir de tribune pour des citoyens ou des groupes de citoyens. Ils ne peuvent non plus être utilisés gratuitement par des commerces ou des places d'affaires;
- Les organismes à but non lucratif peuvent passer des messages dans l'*Info Otterburn Park*. Les demandes pour publication doivent passer par le Service du loisir et de la culture. Par la suite, la personne responsable des communications jugera de la pertinence et de l'espace disponible;
- Les textes sont soumis directement à la personne responsable des communications. Le Service des communications se réserve le droit de corriger ou modifier les textes venant d'organismes, sans préavis;
- La personne responsable des communications informe la Direction générale et les divers Services des sujets retenus pour chaque parution et dans certains cas, les textes sont soumis pour approbation par les directeurs de services.

b) Les dépliants

- Le Service des communications prépare et distribue occasionnellement des dépliants d'information dans le but d'informer les citoyens sur certains sujets (ex. : recyclage). Selon le cas, l'autorisation de la direction du service concerné peut être requise.

c) Le communiqué de presse

- Un communiqué de presse doit avant tout comporter des éléments de type « nouvelles ». Le communiqué sert à transmettre une mesure administrative, à annoncer un événement ou à commenter une situation;
- Tout communiqué de presse relatif aux décisions du conseil municipal émanant de l'administration municipale sont émis par la personne responsable des communications;
- Selon le cas et sur décision spécifique en chaque occurrence, la détermination des embargos relève du directeur général ou du maire et les personnes citées à titre de ressources sont désignées par le maire ou le directeur général;
- Tous les communiqués de presse émis par la Ville émanent du Service des communications; sinon, ils ont été lus et approuvés avant leur diffusion par la personne responsable des communications.

d) Le plan des rues

- Le plan des rues est mis à jour par le Service de l'urbanisme en collaboration avec les services et partenaires concernés;
- Il est en vente à l'hôtel de ville ainsi qu'aux Service des travaux publics. Il est aussi disponible en ligne, sur le site Web de la Ville.

e) Le site Web

- La responsabilité du site Web relève exclusivement du Service des communications;
- La rédaction, la coordination et les modifications sont effectuées par la personne responsable des communications;
- En cas d'absence, une personne dans l'organisation est habilitée à la remplacer;
- Les organismes municipaux peuvent annoncer leurs événements dans le calendrier du site Web et leurs coordonnées dans la rubrique prévues à cet effet. Aucune autre page du site ne sera utilisée par les organismes;
- Cet outil ne peut servir de tribune pour des citoyens ou des groupes de citoyens. Ils ne peuvent être utilisés par des commerces ou places d'affaires. Par contre, les commerces peuvent s'afficher dans le bottin des entreprises. Le contenu est de leur responsabilité.

f) Les autres moyens

- Le document explicatif du budget, le dépliant sur les activités estivales et d'autres qui pourraient s'ajouter sont aussi des moyens d'information qui sont préparés et par le Service des communications ou en étroite collaboration avec le service concerné.

g) L'affichage

S'applique aux panneaux municipaux, babillards et présentoirs.

- Les textes, affiches, avis publics et messages de la Ville ont priorité;
- Tous les textes, affiches et messages doivent être approuvés au préalable par la personne responsable des communications;
- Les messages doivent toujours respecter les exigences de l'affichage de la Charte de la langue française;
- Les messages seront affichés par ordre chronologique des événements annoncés.
- Les demandes pour l'affichage doivent être reçues deux semaines à l'avance;

Les organismes

- Les organismes à but non lucratif qui offrent des services à la population peuvent utiliser les infrastructures d'affichage de la ville;
- Ces organismes doivent déposer leur demande auprès du Service du loisir et de la culture;
- Les demandes pour l'affichage doivent être reçues deux semaines à l'avance;
- La personne responsable des communications jugera de la pertinence et de l'espace disponible;
- Les affiches provenant des organismes ne peuvent être affichées que sur les babillards de la municipalité. Aucun mur intérieur ou extérieur des édifices municipaux ne seront utilisés pour des annonces venant de l'extérieur;
- Les coûts et la production d'un coroplaste sont la responsabilité du demandeur;
- Les infrastructures municipales pour l'affichage ne peuvent servir de tribune à des citoyens ou à des groupes de citoyens et ne peuvent être utilisées par des commerces ou places d'affaires;
- La Ville se réserve le droit de refuser toute demande d'affichage;

- Le contenu des présentoirs de la Ville relève de la personne responsable des communications.

h) Le calendrier municipal

« Le calendrier municipal a comme objectif premier d'indiquer au fil des mois les dates des événements municipaux à rappeler aux citoyens. »³ La production du calendrier relève de la personne responsable des communications.

i) Les avis publics

Avis prescrits par la loi

- Les avis publics prescrits par la loi sont, selon leur nature, la responsabilité des services municipaux concernés selon leur domaine d'intervention. La rédaction, la révision et la conception des condensés destinés à la population relèvent des services concernés;
- Le Service des communications détermine la présentation graphique des avis publics. Le choix du journal dans lesquels ils seront publiés relève aussi de la personne responsable des communications qui suivra le système de rotation entre les deux journaux locaux, tel qu'approuvé par le conseil.

Avis divers (mesures d'urgence, offre d'emploi, travaux routier, etc.)

- Les avis divers sont la responsabilité des services municipaux concernés selon leur domaine. La rédaction peut relever de ces services;
- La révision et la présentation graphique sont la responsabilité du Service des communications. Le choix du journal dans lesquels ils seront publiés relève aussi de la personne responsable des communications qui suivra le système de rotation entre les deux journaux locaux, tel qu'approuvé par le conseil.

8.2 Modes de consultation

I) Le sondage

- La tenue d'un sondage scientifique doit être approuvée par le conseil municipal et confiée à une firme spécialisée sous la responsabilité du Service des communications.

II) L'enquête maison

- L'enquête maison est une démarche de communication réalisée dans le but de recevoir des avis, opinions ou suggestions pouvant faciliter ou orienter la prise de décisions;
- Cette consultation peut se faire à partir des appels reçus, de la correspondance quotidienne, de la rencontre avec les organismes du milieu, etc;

³ Extrait de *Le nouveau guide de la communication municipale*, p. 28

- L'élaboration du système d'enquête, évaluation et recommandation se font en collaboration avec le Service des communications.

8.3 Relations publiques et accueil

Les relations publiques et l'accueil sont des activités de communication qui incitent la municipalité non seulement à recevoir dignement citoyens, invités ou employés, mais aussi à faciliter aux citoyens l'accès aux organismes municipaux. Par un accueil chaleureux et hospitalier, la Ville favorise de bonnes relations, en général, satisfait certaines obligations sociales et parfois protocolaires et crée des liens souvent utiles à la promotion et au développement de la municipalité.

I) L'accueil des nouveaux citoyens propriétaires

- Une pochette de bienvenue qui contient divers dépliants et informations générales sur les services de la Ville et de la région est remise par chaque conseiller aux nouveaux citoyens de leur district. La préparation de la pochette est la responsabilité du Service des communications;
- Lorsque les nouveaux citoyens est locataires sont connus, la pochette leur sera aussi remise;
- Si le conseiller le souhaite, la pochette peut être acheminée par courrier.

II) L'accueil des citoyens par le conseil

Aux séances du conseil, il est important que les locaux soient aménagés de façon à les rendre accessibles aux citoyens. L'ordre du jour doit être disponible pour toute personne qui s'y présente.

III) L'accueil des citoyens par les employés

L'image que projette la Ville devant le public doit être la préoccupation de tout employé quelle que soit sa place dans la hiérarchie. C'est donc dire qu'il soit au comptoir, au bureau ou au téléphone, tout employé municipal doit adopter une attitude positive.

IV) L'accueil des invités par le conseil

À l'occasion d'événements majeurs dont la définition incombe au conseil lui-même, la Ville organisera des réceptions civiques.

- Ces réceptions peuvent coïncider avec des inaugurations d'infrastructures urbaines, des débuts de travaux urbains majeurs, des événements à caractère sociaux, politiques ou culturels majeurs;
- Dans le cas d'événements de moindre importance ou de visites spéciales dont la définition incombe au directeur général, une réception civique peut être donnée selon les critères définis par celui-ci;

- La Ville peut accueillir officiellement toute personne ou groupe qu'elle juge bon d'inviter en raison de ses fonctions;
- La décision d'offrir une réception civique relève du maire, avec l'approbation de la direction générale afin d'utiliser les crédits à cette fin;
- Si la Ville défraie le coût d'un cocktail ou d'un vin d'honneur, à l'hôtel de ville ou à l'extérieur, les responsables de l'activité doivent prévoir la participation du maire, du maire suppléant ou d'un membre du conseil, selon les disponibilités, lors des allocutions d'usage adressées aux invités.

V) L'accueil des nouveaux employés

« L'accueil des nouveaux employés est une activité par laquelle la municipalité souhaite la bienvenue à un nouvel employé, lui transmet de l'information sur l'organisation et lui présente son milieu de travail. »⁴

- Le directeur du service auquel le nouvel employé est relié est responsable de l'accueil, avec la personne responsable des communications en soutien;
- Les diverses politiques de la Ville seront remises à l'employé par le cadre responsable;
- Une visite des bureaux municipaux et la présentation du nouvel employé au personnel sera effectuée le plus rapidement possible.

VI) L'organisation des événements

- Le Service des communications est responsable de l'organisation des réceptions;
- La réception se tient au Centre communautaire et culturel de la Pointe-Valaine, de façon exceptionnelle, à un autre endroit.
- Une cérémonie civique peut comporter l'une ou l'autre des activités suivantes :
 - présence du maire ou de son représentant;
 - présence des conseillers;
 - allocutions de circonstance;
 - signature du livre d'or;
 - 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
 - service de consommations;
 - service d'amuse-gueule ou d'un goûter au besoin.

VII) Les signatures du livre d'or

⁴ Extrait de *Le nouveau guide de la communication municipale*, p. 66

- Les signatures du livre d'or se font lors d'inaugurations officielles, de réceptions civiques ou de performances sportives et culturelles;
- Qu'il s'agisse de performances d'équipes sportives ou d'activités culturelles, la demande doit toujours être adressée directement au Service des communications;
- Ce genre d'activités peut nécessiter la prise de photos ou la remise de cadeaux-souvenirs.

VIII) La remise de cadeaux-souvenirs

Les souvenirs s'adressant aux invités spéciaux du cabinet du maire sont choisis et remis par le maire ou son représentant à la discrétion de celui-ci, selon les circonstances.

IX) L'utilisation du Centre communautaire et culturel de la Pointe-Valaine

L'utilisation du Centre communautaire et culturel de la Pointe-Valaine est régie par la politique de location de salle émise par la Direction du loisir et de la culture. La réservation du Centre se fait auprès du Service du loisir et de la culture.

X) La participation à divers événements

- Toute décision relative à la participation du conseil municipal à des cérémonies diverses organisées par des organismes autres que la Ville d'Otterburn Park relève exclusivement du cabinet du maire et du conseil municipal;
- Dans le cas où la participation de la Ville à de telles cérémonies ou événements nécessite l'intervention du Service des communications, le maire fera une requête écrite ou verbale à la direction générale.

8.4 Promotion

Faire la promotion municipale, c'est faire connaître la réalité municipale, c'est stimuler l'utilisation de services, c'est favoriser aussi les échanges utiles au progrès et au développement de la Ville tout en mettant en valeur l'image de la Ville.

I) La publicité informative

- Le Service des communications assume la responsabilité de la préparation, la présentation et la diffusion de toutes les annonces destinées à faire connaître une mesure administrative touchant les opérations courantes;
- Le choix du journal dans lesquels les publicités seront publiées relève aussi de la personne responsable des communications, qui suivra le système de rotation entre les deux journaux locaux, tel qu'approuvé par le conseil;
- Il a aussi la responsabilité de mener toute campagne d'information et d'éducation en collaboration avec les services concernés.

II) La publicité commandite

- Le Service des communications partage avec la Direction générale et le maire la responsabilité de la diffusion des messages tels que les vœux, les encouragements, les félicitations, etc;
- La décision d'acheter de l'espace publicitaire à cette fin relève du conseil municipal sur recommandation du Service des communications.

III) La publicité promotionnelle

Ces documents écrits ou visuels servent à transmettre une matière plus spécifique d'information d'une façon plus élaborée par des techniques appropriées. On fait ici allusion, par exemple, à un dépliant touristique, à une brochure, à une vidéo, etc.

- La préparation du contenu est la responsabilité du Service des communications qui s'adjoint la collaboration du ou des services concernés, après l'autorisation de la direction générale;
- Dans le but de surveiller la présentation générale de l'image de la Ville, le Service des communications a la responsabilité de vérifier et de corriger, s'il y a lieu, la sémantique des textes;
- Le Service des communications supervise la conception, le montage et l'impression de tous les documents qui portent la signature « Publié par le Service des communications, mois, année ».

8.5 Identification visuelle

I) La signature corporative (utilisation du logo)

Une image de marque claire et cohérente aide le public à reconnaître les produits et services offerts par la Ville d'Otterburn Park. Pour atteindre cet objectif, tous les utilisateurs doivent tenir compte des règles suivantes lorsqu'ils utilisent le logo de la Ville d'Otterburn Park ou qu'ils souhaitent l'inclure dans du nouveau matériel.

- L'application et le contrôle des normes graphiques régissant la signature corporative sont assurés par le Service des communications afin que leur traitement soit toujours rationnel, conforme et harmonieux;
- Toute personne ou organisme (employé, graphiste, imprimeur, artiste ou autre) qui doit reproduire l'identification visuelle de la Ville doit obtenir l'autorisation du Service des communications;
- Cette personne ou organisme devra respecter rigoureusement les directives de la Ville;

- Si une personne ou un organisme souhaite utiliser le logo dans sa promotion, une demande écrite précisant le type d'utilisation et la durée doit être adressée au Service des communications;
- Une épreuve peut être exigée, le cas échéant. Toute infraction est sujette à des procédures judiciaires ou autres.

II) Objets promotionnels

S'applique à tous les objets promotionnels (tasse, épinglette, collant, drapeau, etc.)

- Dans le but de promouvoir la municipalité, divers articles portant l'identification visuelle de la Ville sont mis en circulation;
- Le Service des communications est responsable de l'achat, de la production et de l'inventaire de ces articles;
- Tous les objets promotionnels doivent être approuvés, au préalable, par la personne responsable des communications après autorisation par le directeur général et le conseil;
- Les objets de promotion sont des produits destinés à la vente;
- Dans certains cas, les objets peuvent être donnés (événements de la ville, cadeaux, etc.);
- Les objets de promotion peuvent être donnés à des organismes locaux lors de représentations et compétitions à l'extérieur, jusqu'à un montant maximum de 25\$.

III) Le drapeau

- La Ville d'Otterburn Park possède un drapeau arborant les armoiries de la Ville;
- Tout organisme accrédité par la ville qui désire emprunter un drapeau pour une période maximale d'une semaine pour un événement (tel que sportif ou culturel) peut le faire en s'adressant au Service des communications qui jugera de la pertinence de la demande et agira en conséquence;
- Un dépôt de 50\$ est exigé. Ce montant sera remis lorsque le drapeau sera retourné, en bon état, à la ville;
- Tout organisme, corporation ou personne qui veut acquérir le drapeau doit déboursier à la Ville son coût de fabrication.

IV) Code vestimentaire

- Tous les employés municipaux qui travaillent sur le terrain (cols bleus, pompiers, inspecteurs en urbanisme) auront des vêtements fournis par la ville afin qu'ils soient bien identifiés.

V) Camion et véhicules municipaux

- Tous les véhicules municipaux doivent être clairement identifiés comme étant des véhicules de la Ville.

8.6 Courrier et télécopies

I) Courrier reçu

La ville reçoit un nombre considérable de courrier et de télécopies annuellement. Afin d'assurer le suivi et l'acheminement aux personnes concernées, une procédure d'ouverture et de distribution du courrier est nécessaire.

- Tout document reçu à la réception (2 endroits) doit être estampillé de la date de réception et doit y avoir les initiales de la réceptionniste qui ouvre le courrier. Ensuite, il faut que ce document soit enregistré à la liste prévue à cet effet, en détaillant clairement le sujet, le service, ou même l'employé désigné (dans certain cas). Exclu sont les factures, les dépliants, les revues, la publicité gratuite, etc;
- La correspondance provenant d'un citoyen doit faire l'objet d'un accusé de réception dans les 72 heures;
- La liste du courrier sera remise une fois par semaine au directeur général afin qu'il soit bien informé et qu'il puisse répondre au maire et/ou les membres du conseil lorsque demandé;
- Aucun original ne doit sortir à l'extérieur des bâtiments municipaux et ces derniers doivent être classés dans le dossier central par la secrétaire du service concerné et/ou par l'archiviste. Cette dernière verra à la création d'un dossier central. Ce dossier pourra être consulté par les membres du conseil municipal et le personnel cadre, en passant par la secrétaire qui veillera à indiquer où est le dossier avec le nom de l'employé qui l'a en sa possession au moyen d'une carte de sortie prévue à cet effet;
- Le courrier identifié comme personnel et/ou confidentiel sera remis à la personne concernée sans être ouvert. La correspondance sera tout de même notée au registre avec la date de réception et le nom de la personne à qui la correspondance était adressée.

II) Courrier sortant

- Toute correspondance sortant de la municipalité doit avoir un français exemplaire. Ceci inclus la correspondance sous forme de lettre, télécopie ou courriel.

III) Les télécopies

- Les réceptionnistes reçoivent les télécopies et les acheminent aux personnes concernées;
- Si la télécopie est jugée importante pour le suivi d'un dossier, elle sera numérisée et ajoutée au dossier correspondant dans le logiciel de gestion documentaire.

BIBLIOGRAPHIE

Ville de Matane – Politique de communication – Mai 2006

Ville de Rosemère – Politique de communication – Février 2004

Ville de Plessiville – Politique de communication

Ville de Coaticook – Politique portant sur les communications – Mars 2011

Le nouveau guide de la communication municipale – Ministère des affaires municipales, Publications du Québec, 1997.

Dussault, Louis (2009). *Le protocole : instrument de communications*, Montréal, Presses de l'Université du Québec.

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A-201)