



POLITIQUE DES COMMUNICATIONS

Adoptée : 17 juin 2024



Table des matières

INTRODUCTION	6
PRINCIPES DIRECTEURS	6
CHAMPS D'APPLICATION DE LA POLITIQUE.....	7
OBJECTIF.....	7
PUBLICS CIBLES.....	7
DIFFUSION DE L'INFORMATION.....	8
Maire/Mairesse.....	8
Direction générale.....	9
Chef division communications et relations avec les citoyens	9
Les directeurs et chefs de divisions.....	9
Le personnel municipal.....	9
LES MOYENS D'INFORMATION	10
Image de marque et logo.....	10
Les communications internes	10
Note de service	10
Rencontres de services	10
Rencontres de direction.....	10
Les communications externes	11
Le site Internet.....	11
Plateforme Comalerte	11
Les réseaux sociaux.....	11
Bulletin municipal.....	12
Calendrier municipal.....	12
Pochette d'accueil (guide du citoyen).....	12
Conférences de presse.....	12



Communiqués de presse.....	13
Panneaux d’affichage numérique.....	13
Publications officielles	14
Publication par un tiers	14
Avis publics.....	14
Offres d’emploi	14
Placement média	15
Commandites/aide financière	15
Présentoir.....	15
Babillards	15
VISIBILITÉ DES ORGANISMES.....	16
ÉVÉNEMENTS	16
PROTOCOLE.....	16
Correspondance	16
Signature courriel.....	16
Messages d’absence.....	17
Préséance dans les présentations.....	17
Préséance dans la prise de parole	18
Drapeaux.....	18
Livre d’or.....	18
Objets promotionnels	18
Décès.....	19
Décès d’un membre du conseil, d’un employé actif ou d’un employé retraité	19
RELATIONS AVEC LES MÉDIAS	20
COMMUNICATION EN SITUATION D’URGENCE.....	20
ANNEXE A – MÉDIAS SOCIAUX	21
Objectifs	21
Publics cibles.....	21



Règles de conduite.....	22
Employés	22
Administrateurs	23
Liens externes	23
Médias	23
Gestion des commentaires.....	23
Plaintes et requêtes.....	24
Protection des renseignements personnels et confidentiels.....	24
Période électorale.....	24
Interruption de service.....	25
Langue officielle	25
Contenu protégé par le droit d'auteur.....	25
Mise à jour	25
ANNEXE B – PANNEAUX D’AFFICHAGE NUMÉRIQUE	26
Objectifs	26
Situation géographique.....	26
Règles de fonctionnement.....	26
Spécifications sur le montage graphique	27
Durée et fréquence des messages	27
Demandes d’affichage	28
Période d’affichage.....	28
Responsabilité.....	28
ANNEXE C – POLITIQUE ÉDITORIALE DU BULLETIN MUNICIPAL (incluant le cahier loisirs)	30
Règles de base	30
ANNEXE D – POLITIQUE ÉDITORIALE DU BABILLARD ÉLECTRONIQUE DES ORGANISMES.....	33
Objectifs	33



Règles de fonctionnement.....	34
Contenu de l'information.....	34



INTRODUCTION

Une politique des communications est un outil essentiel de bonne gestion municipale. Cette politique de communication a été conçue dans un esprit d'inclusion et de participation citoyenne. Elle vise notamment à renforcer les liens entre notre administration municipale et les citoyens, en s'assurant que les citoyens puissent accéder à une information claire, transparente et adaptée à leurs besoins. Notre objectif est de créer un environnement où chacun se sent entendu, respecté et valorisé, tout en facilitant une communication ouverte et bidirectionnelle.

Pour y parvenir et afin d'encourager la participation active de tous les citoyens, nous nous engageons à utiliser des moyens de communication variés et accessibles (bulletin municipal, infolettre, avis écrit aux citoyens, panneaux d'affichages numériques, guide du citoyen, consultation citoyenne, Bureau citoyen), afin de toucher l'ensemble de notre population.

Par ailleurs, une politique des communications établit les balises à respecter tout en précisant les rôles et les responsabilités des employés, des membres du conseil municipal, des citoyens et des organismes, ce qui vise à assurer une cohérence dans nos actions. Une politique des communications est un outil essentiel de bonne gestion qui ne peut que contribuer au dynamisme et à l'essor de notre Ville.

PRINCIPES DIRECTEURS

Cette politique repose sur les principes suivants :

- Adhésion aux valeurs de démocratie et de droit à l'information.
- Souci de transmettre une information juste, accessible et au moment opportun à la population.
- Souci d'agir avec transparence et intégrité.
- Respect des codes d'éthique et des lois et règlements en vigueur, notamment la Loi sur les cités et villes, la Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités, la Charte de la langue française, la Charte canadienne des droits et libertés, la Loi sur l'accès aux documents des services publics et sur la protection des renseignements personnels, le



- droit à l'image et la propriété intellectuelle, la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information.
- Adhésion à une culture participative et de partenariat.

CHAMPS D'APPLICATION DE LA POLITIQUE

La présente politique sert de cadre de référence en matière de communication et s'applique à l'ensemble du personnel, aux membres du conseil municipal, aux citoyens et organismes de la Ville d'Otterburn Park.

OBJECTIF

La présente politique a pour but de définir l'ensemble des outils de communication internes et externes dont dispose la Ville d'Otterburn Park, d'identifier à qui revient la gestion de ces outils et plus globalement, à définir le rôle et les cadres d'intervention du personnel et des élus en matière de communication.

PUBLICS CIBLES

Publics internes

- Membres du conseil municipal
- Personnel actif
- Personnel retraité
- Partenaires syndicaux
- Partenaires paramunicipaux

Publics externes

- Citoyens
- Industries, commerces et institutions
- Médias locaux, régionaux et nationaux
- Visiteurs
- Fournisseurs
- Organismes, groupes et associations du milieu



- Autres municipalités de la MRC de La Vallée-du-Richelieu
- Gouvernements provincial et fédéral

DIFFUSION DE L'INFORMATION

La diffusion de l'information se présente en deux volets, soit, de nature politique (entente, décision, etc.) est véhiculée par le maire(mairesse) et le conseil municipal, alors que les informations administratives (financières, légales, statutaires, etc.) sont diffusées par les employés municipaux.

Maire/Mairesse

Le maire(mairesse) le premier répondant en matière de communication et le porte-parole officiel de la Ville. Il a le privilège de faire toute déclaration, verbale ou écrite, relative aux affaires municipales. Lorsqu'il s'adresse au public ou aux médias, il peut le faire en son nom personnel ou au nom du conseil municipal. S'il le fait au nom du conseil municipal, il doit le faire en accord avec les orientations du conseil. En son absence, le maire suppléant bénéficie des mêmes pouvoirs d'intervention en matière de communication.

Membres du conseil municipal

Chaque membre du conseil municipal possède le privilège de faire des déclarations si ces dernières demeurent d'ordre personnel. Leurs interventions ne peuvent aucunement engager la responsabilité politique ou administrative de la Ville, à moins d'avoir reçu un mandat officiel de la part du maire(mairesse). Outre les lois à caractère municipal et le code d'éthique des élus, le Code civil du Québec impose certaines obligations aux membres du Conseil. L'article 323 touche particulièrement la divulgation d'information.

Au sens du Code civil, le membre du conseil municipal, à titre d'administrateur ne doit pas utiliser, à son profit ou au profit d'un tiers, l'information qu'il obtient en raison de son statut de membre du conseil municipal ou d'autres fonctions qu'il occupe pour la municipalité, à moins qu'il ne soit autorisé à le faire (art. 323 Code civil). Cette dernière obligation de ne pas utiliser l'information impose pratiquement une obligation de confidentialité au membre du conseil municipal relativement à ce qu'il apprend en raison de sa fonction, tant et aussi longtemps que cette information ne devient pas publique.



À titre d'exemple, un membre du conseil municipal qui est informé et qui participe à une discussion en caucus relativement à un projet de changement de zonage ne pourra révéler cette information ni l'utiliser directement ou indirectement avant qu'elle ne soit rendue publique lors de la séance du conseil municipal où il en sera discuté (en référence au code d'éthique et de déontologie des élus de la Ville d'Otterburn Park, sur le site Internet de la Ville).

Direction générale

La direction générale peut faire toute déclaration publique, verbale ou écrite, liée au fonctionnement de l'administration municipale. Elle peut déléguer son pouvoir à une direction de service lorsqu'elle le juge approprié.

Chef division communications et relations avec les citoyens

La chef division communications et relations avec les citoyens est responsable des relations avec les médias. De façon générale, elle répond aux questions des journalistes. Cependant, avec l'accord de la direction générale, elle peut faire appel à la collaboration d'un fonctionnaire-cadre pour des questions d'ordre technique.

Les directeurs et chefs de divisions

De par leur fonction, les directeurs et chefs de divisions doivent favoriser la communication dans leur service respectif de même qu'avec les autres services de la Ville. Ils doivent également informer leurs employés des nouvelles directives et décisions du conseil, afin que ceux-ci puissent fournir une information à jour et cohérente aux citoyens.

Le personnel municipal

Ils sont le premier contact direct de la Ville avec ses citoyens et ils ont la responsabilité de répondre efficacement en fonction des informations qu'ils détiennent.



LES MOYENS D'INFORMATION

Image de marque et logo

La Ville a développé une image de marque afin de permettre aux différents publics de reconnaître rapidement l'information et les publications émanant d'elle. L'identité visuelle de la Ville est également constituée du logo dont l'utilisation est encadrée par un guide de normes. Afin de conserver une uniformité et une cohérence de présentation de même que pour faciliter l'identification à la Ville d'Otterburn Park, les documents officiels, informationnels ou promotionnels de la Ville doivent comporter une représentation du logo. Toute utilisation du logo de la Ville par une tierce personne ou une organisation externe doit être approuvée par la chef division communications et relations avec les citoyens.

Les communications internes

Note de service

La note interne vise à joindre, en partie ou en totalité, les membres du personnel ou le conseil municipal. Elle est acheminée pour transmettre une information importante ou une consigne particulière nécessaire au bon fonctionnement de l'organisation. La note est transmise par courriel et émane de la direction générale ou de la direction du service ayant une information à diffuser au sein de l'organisation.

Rencontres de services

Ces rencontres, à fréquence variable, visent à faire circuler l'information à l'intérieur de chacun des services municipaux (décisions, activités, programmes, projets ou règlements modifiant la prestation de services aux citoyens, etc.). Ces réunions permettent également aux directions de service d'entendre les préoccupations ou commentaires des membres de leur équipe et d'échanger.

Rencontres de direction

C'est l'occasion pour la direction générale de transmettre à chacune des directions, de façon individuelle, les grandes orientations et priorités. Ces



rencontres sont également l'occasion de discuter des projets d'envergure de chacun des secteurs d'activités et de leur état d'avancement.

Les communications externes

Le site Internet

Le site Internet est le principal outil d'information et de promotion de la Ville. La présentation graphique, la rédaction, la révision et l'actualisation du contenu relèvent de la chef division communications et relations avec les citoyens. Toutefois, chaque service a la responsabilité de faire une veille sur le contenu qui le concerne et d'informer la chef de division communications de toute mise à jour à effectuer.

Plateforme Comalerte

La Ville utilise un système intelligent de communication et d'alerte reposant sur une infrastructure téléphonique IP. Il est utilisé pour alerter en situation d'urgence, mais également pour informer les citoyens, par message vocal, par courriel ou par message texte, sur l'actualité municipale. Les citoyens peuvent choisir le type d'information qu'ils souhaitent recevoir (séances du conseil, loisirs, etc.). Les alertes en situation d'urgence sont incluses par défaut.

Les réseaux sociaux

La Ville d'Otterburn Park possède une page officielle sur Facebook. La chef division communications et relations avec les citoyens est responsable de cette page dont l'objectif est d'être à l'écoute des citoyens, de pouvoir les informer des nouvelles de dernière minute et de répondre à leurs questions. Aucune direction de service n'est autorisée à créer une page pour son service.

La page LinkedIn

L'utilisation de la plateforme LinkedIn permet à la Ville de partager toutes les informations relatives à son développement afin de mettre la Ville de l'avant. Nous offrons ainsi une visibilité auprès de tous les professionnels pouvant être intéressés à venir travailler pour la Ville.



L'utilisation des médias sociaux est encadrée par une politique (Annexe A).

Bulletin municipal

La Ville d'Otterburn Park publie, à raison d'un minimum de quatre (4) fois par année, l'Info Otterburn Park ainsi qu'un cahier loisirs qui traite des actualités municipales, des programmes, des services, des activités et des projets ou règlements de la Ville et de ses partenaires.

Le bulletin et le cahier loisirs sont distribués à tous les foyers du territoire d'Otterburn Park et sont également disponibles sur le site Internet de la Ville en format numérique.

En raison de son statut bilingue, le bulletin municipal ainsi que le cahier loisir sont également disponibles, format papier, en anglais en petite quantité. Toutefois, le cahier en version anglaise est disponible sur le site Internet de la Ville.

Calendrier municipal

Le calendrier municipal est disponible en format détachable, à même l'Info Otterburn Park. Ce calendrier comprend des informations pratiques telles que les séances du conseil, les dates de collectes, les événements et les activités municipales.

Pochette d'accueil (guide du citoyen)

La Ville fait parvenir, par la poste ou par une distribution porte-à-porte par les membres du conseil, une pochette d'accueil à chacun des nouveaux propriétaires de la Ville d'Otterburn Park. Dans cette pochette se trouve une lettre de bienvenue signée par le maire/mairesse, un guide du citoyen et divers outils de communication visant à faciliter l'arrivée et l'intégration des nouveaux résidents.

Conférences de presse

La Ville organise une conférence de presse lorsqu'elle a un message important à diffuser. Le maire/mairesse et la direction générale, en collaboration avec la chef division communications et relations avec les citoyens sont les seuls mandatés pour convoquer une conférence de presse. La conférence de presse doit tenir



compte des heures de tombée des médias et la convocation doit être acheminée environ 5 jours ouvrables avant la date retenue pour la conférence. Le déroulement des conférences respecte le protocole habituel soit l'exposé du message, une période de questions réservée aux médias et une période pour les entrevues individuelles.

Communiqués de presse

La Ville d'Otterburn Park publie un communiqué de presse pour diffuser une nouvelle concernant ses services, ses programmes, ses projets ou ses règlements. Cette compétence relève du cabinet du maire/mairesse, de la direction générale et de la chef division communications et relations avec les citoyens. Aucun autre service n'est autorisé à publier un communiqué de presse au nom de la Ville d'Otterburn Park.

Lorsqu'un communiqué de presse est relatif au conseil municipal, il est sous la responsabilité du maire/mairesse, mais est émis par la chef division communications et relations avec les citoyens. Lorsqu'il s'agit plutôt d'un communiqué de presse relatif aux décisions administratives, il est sous la responsabilité de la chef division communications et relations avec les citoyens, mais peut être validé par la direction générale, selon les cas.

Les communiqués sont publiés sur le site Internet de la Ville et sur la page Facebook officielle.

Panneaux d'affichage numérique

La Ville d'Otterburn Park possède deux panneaux d'affichage numérique sur son territoire. Ces panneaux ont pour principal objectif de promouvoir les activités municipales. Toutefois, afin d'accroître la visibilité des activités et des événements relatifs à la vie otterburnoise, il est possible pour les organismes reconnus par la Ville d'y afficher gratuitement des messages d'intérêt public (maximum de 4 par année).

Toutes les demandes d'affichage doivent être faites par le biais d'un formulaire dynamique qui se retrouve sur le site Internet de la Ville. Toutes les demandes d'information et les questions doivent être acheminées à l'adresse info@opark.ca.



La gestion de ces panneaux et des messages qui y sont affichés relève de la chef division communications et relations avec les citoyens, conformément à la Politique des panneaux d'affichage numérique (Annexe B).

Publications officielles

La conception, la révision, la production et l'impression de toute publication officielle destinée à un public externe sont sous la responsabilité de la chef division communications et relations avec les citoyens. Les publications officielles peuvent prendre la forme d'un dépliant, d'une brochure, d'une publicité, d'une affiche, d'une présentation, etc. Le service municipal demandeur est responsable de fournir le contenu et d'en valider l'exactitude.

Publication par un tiers

Tout organisme qui utilise le logo de la Ville d'Otterburn Park pour une publicité, un cahier spécial, un programme-souvenir, une affiche ou tout autre document doit faire parvenir une épreuve à la chef division communications et relations avec les citoyens pour approbation.

Avis publics

La chef de division des affaires juridiques et greffière assure la rédaction des avis publics de la Ville. Les avis sont ensuite mis en ligne par la chef division communications et relations avec les citoyens sur le site Internet ainsi que la page Facebook officielle de la Ville. Cet affichage inclura une copie numérisée du règlement pouvant faire l'objet d'un avis public. La chef de division affaires juridiques et greffière sera responsable d'assurer l'affichage d'une copie papier sur le tableau d'affichage situé à l'entrée de l'hôtel de ville (entrée principale).

De plus, le service de l'urbanisme procédera à l'affichage des avis publics portant sur les demandes de dérogations mineures et les demandes de démolition sur les terrains concernés.

Offres d'emploi

La conception, le placement publicitaire et l'affichage des offres d'emploi de la Ville d'Otterburn Park relèvent de la coordonnatrice des ressources humaines.



Toutefois, le service demandeur est responsable de fournir le contenu nécessaire et de valider l'information. Par la suite, la chef division communications et relations avec les citoyens est responsable de l'affichage des offres d'emploi sur le site Internet et la page Facebook de la Ville.

Placement média

La Ville achète occasionnellement des espaces publicitaires dans les médias locaux en fonction des objectifs à atteindre et des résultats visés. La planification, le placement et la conception publicitaire relèvent exclusivement de la chef division communications et relations avec les citoyens.

Commandites/aide financière

Les demandes de commandites et/ou aide financière doivent être acheminées au chef de division loisir, culture et communauté. Par la suite, le chef de division juge la demande recevable, il présentera la demande aux membres du conseil municipal.

Présentoir

Le présentoir situé à l'entrée de l'hôtel de ville est sous la responsabilité de l'agent du Bureau citoyen qui s'assure que les dépliants municipaux et autres soient à jour et en quantité suffisante.

Babillards

Plusieurs babillards se trouvent dans les différents édifices municipaux. Voici le type d'information qu'il est permis d'afficher sur ces babillards :

- Avis publics, services, programmes, activités, événements, projets, règlements de la Ville d'Otterburn Park
- Activités ou événements des organismes reconnus par la Ville
- Événements tenus à l'intérieur des bâtiments municipaux



VISIBILITÉ DES ORGANISMES

La Ville offre aux organismes reconnus par celle-ci, la possibilité de faire connaître leurs activités ou événements, à certaines conditions, par l'entremise de certains de ses outils de communication, tels que le bulletin municipal, le babillard électronique du site Internet de la Ville (voir annexe D pour les détails) et les panneaux d'affichage numérique.

ÉVÉNEMENTS

La chef division communications et relations avec les citoyens soutient les différents services municipaux dans l'organisation de leurs différents événements (inaugurations, conférences, formations, etc.). Elle coordonne également les réceptions, hommages et cérémonies protocolaires se déroulant à la mairie.

PROTOCOLE

Correspondance

La correspondance officielle émanant de la Ville d'Otterburn Park doit être effectuée sur le papier à lettres officiel, aux couleurs du logotype.

Signature courriel

Par souci d'uniformité, tous les employés doivent utiliser la signature courriel standard de la Ville. Les messages courriel doivent être écrits sur un fond blanc sans utilisation d'autres options au message (motifs, par exemple).



Messages d'absence

Lors d'une absence, l'employé doit l'indiquer et, si possible, recommander les gens à une personne-ressource. Boîte vocale : s'assurer que le message mentionne la durée de l'absence et les coordonnées de la personne-ressource à contacter en cas d'urgence.

Courriel : pendant l'absence, le gestionnaire d'absence du bureau dans la messagerie électronique Outlook doit également donner l'information concernant la durée de l'absence et la personne-ressource à contacter.

En ce qui concerne les messages (fériés, vacances) de la boîte vocale du poste d'accueil principal, ils sont sous la responsabilité de l'agent du Bureau citoyen.

Préséance dans les présentations

Lors d'un événement protocolaire, l'usage courant veut que les personnes soient présentées dans l'ordre, du plus important au moins important, au point de vue hiérarchique.

Gouvernements :

- Ministre fédéral
- Ministre provincial
- Représentant fédéral
- Représentant provincial

Municipalité :

- Préfet
- Maire ou mairesse
- Conseillers municipaux
- Direction générale
- Directeurs de services
- Autres employés municipaux



Préséance dans la prise de parole

Il y a une préséance à observer lors de la prise de parole. La personne réputée la moins importante sur le plan hiérarchique commence et la plus élevée termine.

Par contre, lorsqu'une activité publique est présentée à la Ville d'Otterburn Park, le maire/mairesse prend la parole en premier à titre d'hôte.

Drapeaux

Lors d'un événement organisé avec d'autres instances gouvernementales, la disposition des drapeaux à respecter est la suivante :

S'il y a 2 drapeaux :

- Québec à gauche et Otterburn Park à droite

S'il y a 3 drapeaux et plus :

- Canada à gauche, Québec au centre et Otterburn Park à droite

Les drapeaux sont mis en berne lors de deuils nationaux déclarés par le Parlement du Canada ou l'Assemblée nationale du Québec. Toute demande doit être adressée au Cabinet du maire. En ce qui concerne les drapeaux qui se situent devant les édifices municipaux, l'ordre à respecter est le même.

Livre d'or

Le livre d'or est un symbole et un outil historique qui permet de conserver un souvenir d'un passage à l'hôtel de ville ou en séance du conseil, d'une personne officiellement accueillie par la municipalité ou d'une activité ou d'un événement.

Objets promotionnels

La communication par l'objet est un bon moyen de faire rayonner la Ville d'Otterburn Park (tasses, épinglettes, autocollants, drapeaux, etc.). Les objets promotionnels peuvent être remis gracieusement, lors d'activités protocolaires, par le maire/mairesse, les conseillers municipaux ou la direction générale. Il est



également possible d'en acheter des exemplaires au comptoir d'accueil de l'hôtel de ville.

Lors d'activités publiques, les membres du conseil municipal et le personnel sont encouragés à porter l'épinglette de la Ville.

Décès

Toute personne qui reçoit l'information concernant un décès doit l'acheminer à la chef division communications et relations avec les citoyens qui diffusera l'information nécessaire.

Décès d'un membre du conseil, d'un employé actif ou d'un employé retraité

Avec l'accord de la famille de la personne défunte, la direction générale ou la chef division communications et relations avec les citoyens :

- informe l'ensemble du personnel actif par courriel avec les détails des diverses cérémonies s'ils sont connus ;
- publie, sur le fil de nouvelles du site Web, une lettre de sympathie de la Ville et une description de la contribution de la personne défunte à la Ville;
- mention du décès et présentation de la lettre de sympathie dans l'Info Otterburn Park suivant le décès.

La direction générale et le conseil municipal :

- envoient une lettre de sympathie à la famille ;
- ils désignent un porte-parole s'il y a des demandes médiatiques.

Décès d'un membre de la famille d'un employé actif

Avec l'accord de l'employé actif, la direction générale ou la chef division communications et relations avec les citoyens :

- Informe l'ensemble du personnel actif par courriel, en y intégrant la lettre de sympathie à la famille et les détails des diverses cérémonies s'ils sont connus.



La direction générale et le conseil municipal :

- Envoyent une lettre de sympathie à la famille.

À la discrétion de la direction et du conseil municipal :

- envoi d'une marque de sympathie à la famille de la personne défunte, soit un don ou des fleurs d'une valeur maximale de 100 \$;
- présence d'un représentant de la Ville au service funéraire.

La Ville peut également déployer certaines de ces actions pour toute autre personne ayant un lien significatif avec la Ville d'Otterburn Park.

RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

La chef division communications et relations avec les citoyens est le point de convergence pour les médias. Elle reçoit donc toutes les demandes médiatiques. Lorsque requis, elle dirige le journaliste vers le cabinet du maire/mairesse. Sinon, elle effectue les recherches nécessaires auprès des différents services et répond aux journalistes, dans les meilleurs délais possibles.

COMMUNICATION EN SITUATION D'URGENCE

Une communication efficace est primordiale en situation d'urgence ou de crise. Avant, pendant et après une situation d'urgence, il est essentiel de communiquer avec les citoyens de façon à maintenir un climat de confiance. En cas d'urgence, la chef division communications et relations avec les citoyens participe à la réalisation et au déploiement du Plan municipal de mesures d'urgence et du Plan municipal de sécurité civile propre à la Ville d'Otterburn Park.

La plateforme Comalerte est également utilisée pour alerter les citoyens en situation d'urgence, par message vocal, par courriel ou par message texte.



ANNEXE A – MÉDIAS SOCIAUX

Objectifs

La présence de la Ville d’Otterburn Park sur les médias sociaux vise les objectifs suivants :

- Établir un climat d’échange et d’ouverture avec les citoyens et les organismes;
- Prendre le pouls de la population sur différents enjeux;
- Interagir avec les publics cibles en créant une communauté dynamique;
- Joindre rapidement la population dans une situation d’urgence;
- Diffuser des nouvelles, des règlements, des avis, des activités ou Événements.

La présente politique est destinée à toute personne qui souhaite utiliser ou participer aux discussions sur les médias sociaux officiels de la Ville d’Otterburn Park. Elle vise à encadrer la conduite des utilisateurs afin que les échanges se déroulent dans un climat respectueux. Comme les médias sociaux évoluent constamment, cette politique est appelée à changer au fil du temps et à s’adapter en fonction des médias sociaux auxquels la Ville pourrait éventuellement adhérer.

Actuellement, la Ville est présente sur les plateformes suivantes :

Facebook

www.facebook.com/OtterburnPark

LinkedIn

<https://www.linkedin.com/company/villeotterburnpark/>

Publics cibles

Les résidents d’Otterburn Park, les entreprises, le personnel de la Ville, les visiteurs, les fournisseurs, les partenaires ou collaborateurs et toute personne faisant partie du milieu municipal ou intéressé par des sujets de nature municipale.



Règles de conduite

Afin de préserver un climat de courtoisie sur cette plateforme d'information et d'échanges, la Ville a établi certaines règles de conduite :

- Utiliser un langage respectueux en tout temps;
- Éviter l'emploi abusif de lettres majuscules (ce qui est considéré comme crier);
- Éviter la publication de messages répétitifs ou hors sujet;
- Éviter les messages violant la vie privée d'une personne;
- Interdiction de tenir des propos injurieux, diffamatoires, harcelants, agressifs, racistes, sexistes ou qui encouragent ou suggèrent une activité illégale;
- Les messages à des fins publicitaires ou promotionnelles ne sont pas permis et seront supprimés;
- Aucune promotion ou discréditation d'un parti politique, de ses représentants ou des autorités de la municipalité ne sera tolérée;
- Les usagers ont l'obligation de respecter la législation en vigueur, notamment la Charte des droits et libertés de la personne, le Code civil du Québec, la Loi sur la protection du droit d'auteur, etc.;
- Toute personne qui ne respecte pas les lignes directrices pourra être exclue des espaces de discussion. Chaque utilisateur est responsable des commentaires qu'il écrit et des renseignements qu'il fournit;
- L'inclusion de liens externes sur la page ne constitue en aucun cas un endossement, une commandite, une association ou affiliation de la Ville avec un site relié.

Employés

Les employés de la Ville d'Otterburn Park qui possèdent un compte sur certains médias sociaux peuvent mentionner qu'ils sont des employés de la Ville. Malgré leur affiliation professionnelle, leurs messages et leurs prises de position ne représentent pas la position officielle de la Ville et doivent être considérés comme des opinions strictement personnelles. Il est interdit à tout employé de dénigrer, de quelque façon que ce soit, la Ville d'Otterburn Park, ses représentants ainsi que tout le personnel, sur les médias sociaux. Des mesures administratives, disciplinaires ou sanctions pourraient être appliquées, conformément au



règlement adoptant le code d'éthique et de déontologie des employés municipaux de la Ville d'Otterburn Park.

Administrateurs

La chef division communications et relations avec les citoyens est responsable de la gestion des médias sociaux officiels de la municipalité ou toute personne autorisée à le faire par la direction générale ou la chef division communications et relations avec les citoyens.

Liens externes

Les utilisateurs sont autorisés à publier des liens externes dans la mesure où le contenu de ces derniers est en lien avec les sujets abordés. La Ville peut également publier certains hyperliens qu'elle juge intéressants, mais elle ne peut être tenue responsable du contenu externe vers lequel mènent ces hyperliens.

Médias

Les journalistes qui souhaitent poser des questions ou obtenir une entrevue avec un membre du personnel de la Ville sont priés de le faire en contactant la chef division communications et relations avec les citoyens. La Ville ne répond pas aux demandes médias adressées sur les médias sociaux.

Gestion des commentaires

Bien que l'usage des médias sociaux implique la notion d'instantanéité, certaines vérifications auprès des différents services de la Ville sont parfois nécessaires pour répondre à une question adéquatement. Le cas échéant, la personne recevra une réponse temporaire lui mentionnant que la Ville a bien lu sa question, mais qu'une réponse plus précise lui sera fournie ultérieurement. À moins de mesures d'urgence qui nécessiterait une intervention immédiate, la page Facebook est gérée pendant les heures officielles d'ouverture des bureaux, soit du lundi au jeudi entre 7 h 45 et 12 h et entre 13 h et 16 h 30 et le vendredi entre 7 h 45 et 11 h 45, à l'exception des jours fériés ou de toute période où l'hôtel de ville est fermé.



Plaintes et requêtes

Si vous désirez soumettre une plainte, une requête ou un commentaire officiel, vous pouvez le faire en écrivant à : info@opark.ca ou en contactant le Bureau citoyen au 450 536-0303. Les plaintes ne seront pas traitées sur Facebook.

Protection des renseignements personnels et confidentiels

En matière de protection de la vie privée, la Ville d'Otterburn Park se conforme aux lois et aux règlements fédéraux et provinciaux. Elle agit en conformité à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. La Ville est tenue à la confidentialité des informations personnelles qui lui sont transmises. Aucun renseignement personnel obtenu dans le cadre du travail ni aucune information non publique ne peuvent être divulgués sur les médias sociaux. De même, la Ville ne peut pas traiter d'un cas ou d'un dossier particulier sur les médias sociaux ni divulguer des renseignements de nature confidentiels, tels que, les informations relatives aux dossiers d'enquêtes. Si vous souhaitez obtenir des renseignements précis, il faut faire une demande d'accès à l'information via le site Internet de la Ville à opark.ca.

De plus, la Ville d'Otterburn Park ne peut se prononcer sur des questions qui enfreignent ses règles d'éthique et de déontologie. Au même titre que la Ville, chaque utilisateur a la responsabilité personnelle de ses commentaires et des renseignements qu'il fournit ainsi que la responsabilité de protéger sa vie privée et de respecter la vie privée des autres.

Période électorale

Lors des périodes électorales, la Ville d'Otterburn Park ne doit en aucun cas prendre parti ou défendre les candidats, ni émettre quelque commentaire que ce soit sur le sujet. En outre, les candidats aux différents postes de conseillers ou à la mairie ne pourront pas utiliser les médias sociaux officiels de la Ville d'Otterburn Park pour présenter leurs plateformes électorales ou leurs idées. Tout contenu en lien avec leur campagne électorale sera retiré des médias sociaux appartenant à la Ville.



Interruption de service

Il arrive parfois que les plateformes de médias sociaux soient non disponibles. La Ville ne peut être tenue responsable de l'absence de réponse durant ces périodes d'interruption de service.

Langue officielle

Les interventions effectuées sur les médias sociaux de la Ville d'Otterburn Park sont faites en français, à moins que certains termes anglophones ne soient requis.

Contenu protégé par le droit d'auteur

L'utilisation du logo de la Ville d'Otterburn Park nécessite le consentement de la chef division communications et relations avec les citoyens. La loi sur le droit d'auteur et la législation concernant la propriété intellectuelle s'appliquent en tout temps sur les médias sociaux de la Ville d'Otterburn Park. La publication de photos, de vidéos ou de toute autre œuvre requiert d'obtenir les droits d'utilisation.

Mise à jour

La Ville d'Otterburn Park se réserve le droit de modifier cette politique sans préavis, si elle le juge approprié.



ANNEXE B – PANNEAUX D’AFFICHAGE NUMÉRIQUE

Objectifs

La Ville d’Otterburn Park possède deux panneaux d’affichage numérique sur son territoire. Ces panneaux ont été installés afin de promouvoir l’actualité municipale. Toutefois, les organismes à but non lucratif reconnus par la Ville peuvent également y afficher des messages d’intérêt public. S’ajoutant aux autres moyens de communication déjà implantés, ces panneaux visent une circulation renforcée de l’information auprès des citoyens.

Situation géographique

Les panneaux sont situés aux endroits suivants :

- Au 545, chemin des Patriotes
- Sur le chemin Ozias-Leduc, à l’intersection de la rue Comtois

Règles de fonctionnement

- Les messages municipaux ont préséance sur les autres messages.
- Le principe du « premier arrivé, premier servi » est préconisé.
- Aucun message à but lucratif n’est autorisé.
- Aucune mention d’entreprise privée ou de commanditaire ne pourra être autorisée, à moins que le commanditaire en question fasse partie du nom officiel de l’événement. Il est toutefois permis d’inscrire le nom d’un commerce lorsque c’est le lieu de l’activité.
- Exclusions : Tous les messages à caractères politique, partisan, religieux ou commercial ou provenant d’organismes à vocations politiques, artisane, religieuse ou commerciale seront automatiquement refusés.
- Tous les messages qui font la promotion d’une activité ou d’un événement qui a lieu à l’extérieur du territoire de la Ville d’Otterburn Park ne sont pas permis sauf dans les cas où la Ville est partenaire.
- Les images et les photos sont permises si cela apporte une valeur ajoutée et sous réserve de la qualité de la photo.



- L'affichage de logos est permis de même que les logos universels (ex. : Croix-Rouge) sont également autorisés. Sous réserve de la qualité du logo et de l'espace disponible.
- Les messages de sensibilisation ne sont autorisés que pour la Ville et ses organismes partenaires. Les messages de sollicitation de dons pour le fonctionnement d'un organisme ou pour financer ses installations ou des travaux sont refusés. Des exceptions pourraient être toutefois accordées pour la sollicitation de dons destinés au grand public comme la guignolée.
- Pour des considérations d'efficacité opérationnelle, les messages ne sont pas soumis pour approbation avant leur diffusion.
- L'affichage d'un même message en permanence n'est pas permis. Quant aux différents messages qui promeuvent un même sujet, ils ne seront affichés que pour une période de 14 jours par mois.
- En tout temps la Ville d'Otterburn Park se réserve le droit de modifier un message, de le refuser, d'interrompre sa diffusion ou d'en reporter l'affichage à une date ultérieure.
- En cas d'urgence, la Ville suspendra ou retardera la diffusion de tous les messages qui ne sont pas relatifs à cette urgence.

Spécifications sur le montage graphique

- Doit être conçu par un infographiste ou un graphiste professionnel;
- Maximum de deux (2) images par message informatif ou promotionnel;
- Doit être acheminé en respectant les exigences suivantes : format .jpeg, dimensions de 384 pixels de largeur par 240 pixels de hauteur;
- Utilisation d'une police de caractère simple et lisible.

Durée et fréquence des messages

- Chaque image est diffusée sur une durée de six (6) secondes;
- Période de diffusion maximale de quatorze (14) jours consécutifs.



Demandes d'affichage

Toute demande d'affichage concernant les panneaux électroniques doit être transmise en utilisant obligatoirement le formulaire dynamique «Demande d'affichage numérique» disponible sur le site Internet de la Ville.

Les demandes d'affichage doivent être reçues au moins deux semaines (10 jours ouvrables) avant la date de parution souhaitée et doivent respecter la présente politique d'affichage. Toute demande qui ne respecte pas ce délai pourra être refusée.

Par souci d'équité entre tous les organismes demandeurs, 4 messages pourront être diffusés par année, par organisme. Toutefois, la chef division communications et relations avec les citoyens se réserve le droit d'augmenter ce nombre si la disponibilité le permet et la nature du message le justifie.

Pour des raisons de visibilité et de lisibilité, **le contenu textuel doit être limité au strict minimum**. La Ville d'Otterburn Park se réserve donc le droit de refuser le visuel soumis. Dans l'éventualité où aucun visuel n'est soumis et qu'on demande à la Ville de produire un visuel en tenant compte du texte transmis au préalable, des frais de graphiste s'appliqueront, conformément à la tarification en vigueur.

Période d'affichage

La durée maximale pour l'affichage d'un message est de 14 jours consécutifs et le message sera retiré la journée où l'activité ou l'événement a eu lieu, à 23 h. Toutefois, la Ville d'Otterburn Park se réserve le droit de modifier la période d'affichage demandée ou de mettre fin à la diffusion d'un message si l'administration le juge nécessaire.

Responsabilité

L'organisme demandeur est entièrement responsable des renseignements transmis à la Ville pour publication sur les panneaux d'affichage électroniques.



Puisque les renseignements proviennent d'une source externe, la Ville se dégage de toute responsabilité quant au contenu du message et ne peut être tenue responsable des erreurs se trouvant dans les renseignements qui lui ont été transmis par le biais du formulaire rempli par l'organisme demandeur.

L'organisme a l'obligation de prévenir immédiatement la chef division communications et relations avec les citoyens s'il annule son activité ou son événement. Pour ce faire, il suffit d'appeler au 450 536-0303 durant les heures d'ouverture des bureaux.



ANNEXE C – POLITIQUE ÉDITORIALE DU BULLETIN MUNICIPAL (incluant le cahier loisirs)

Règles de base

Date de tombée

Selon le calendrier de parution déterminé en début d'année.

Publication

Un minimum de 4 publications (février, mai, août et novembre).

Contenu

- Message de la Ville (différents services) et cahier loisirs
- Message d'intérêt public de diverses sources
- Message de nos organismes reconnus

Clientèle

- Organismes reconnus
- Commissions scolaires

But

- Moyen de communication de la Ville vers ses citoyens
- Service à la population – messages d'intérêt communautaire de divers intervenants, messages des associations et organismes.

Code d'éthique pour les publications

Contenu des messages :

- Ne pas contenir des termes injurieux ou des sacres;
- Ne pas contenir des propos grivois et d'ordre sexuel;
- Ne pas attaquer un trait de la personnalité ou du physique de quelqu'un;
- Ne peut être un outil de promotion ou de critique en faveur ou défaveur de qui que ce soit qui brigue un poste au sein du conseil ou qui est élu;
- Ne pas attaquer quiconque dans ses valeurs et ses principes (religion, famille, classe sociale, etc.);



- Ne pas employer des termes qui engagent d'autres personnes sans leur consentement;
- Ne pas contenir d'opinion ou critique en faveur ou défaveur de réalisations, activités ou évènement fait par le conseil, un organisme ou un comité;
- Les éditoriaux, les textes d'humeur ou d'opinion ne sont pas acceptés;
- Les textes doivent être signés du nom de l'auteur;
- Tous les messages doivent être composés par le demandeur le plus clairement possible;
- La personne responsable du bulletin n'aura pas à composer le texte et ne fera que corriger les fautes, le cas échéant. C'est la responsabilité du demandeur de soumettre un texte cohérent;
- Les textes ne doivent pas dépasser une demi-page, dans la mesure du possible.

Gestion des espaces disponibles :

Étant donné que le nombre de pages de l'Info Otterburn Park est variable selon les saisons, soit entre 24 et 32 pages, la Ville se réserve le droit de refuser toute demande d'affichage laquelle ferait en sorte que cet espace maximum soit dépassé.

La Ville n'a aucune obligation de faire paraître un article, quel qu'il soit, le bulletin étant de prime abord un outil de communication qu'elle s'est donné pour répondre à ses besoins.

Correction et filtrage :

La correction des textes (orthographe d'usage) est de la responsabilité de la chef division communications et relations avec les citoyens qui prépare le bulletin.

- C'est la responsabilité du client de corriger le texte de leur publicité;
- Le bulletin servant principalement d'outil de communication à la Ville, la priorité lui sera accordée et par la suite à la clientèle visée;
- Les directeurs et chefs de divisions ont la responsabilité de vérifier l'exactitude de leurs textes;
- La chef division communications et relations avec les citoyens doit autoriser la parution des textes et mise en page avant l'impression finale et faire une vérification de tout le contenu.



Conservation des archives

- La chef division communications et relations avec les citoyens est responsable d'acheminer l'épreuve à BANQ;
- Le bulletin municipal est disponible en format numérique sur le site Internet de la Ville.



ANNEXE D – POLITIQUE ÉDITORIALE DU BABILLARD ÉLECTRONIQUE DES ORGANISMES

Objectifs

La Ville d’Otterburn Park met à la disposition des organismes reconnus un babillard électronique gratuit, sur le site Internet de la Ville. Il s’agit d’un outil de visibilité offert aux organismes reconnus de la Ville d’Otterburn Park et sert à promouvoir des activités auprès des citoyens d’Otterburn Park.

Publication du contenu

Les organismes sont responsables de rédiger et de soumettre le contenu qu’ils souhaitent diffuser sur le babillard électronique. Pour ce faire, ils doivent utiliser le formulaire de publication disponible sur le site Internet de la Ville. Ils sont aussi responsables de fournir les documents et les liens complémentaires à leur message (photos, affiches, document Word ou PDF).

Les messages contenant des éléments de nature partisane, discriminatoire ou religieuse, de même que ceux qui s’adressent uniquement aux membres de l’organisme émetteur ou qui sollicitent des dons. Ce babillard permet, par exemple, d’informer les citoyens qu’un organisme recherche des bénévoles, qu’il entame sa période d’inscriptions ou qu’il tient une activité ouverte à tous.

Ce babillard est un service gratuit permettant aux organismes reconnus de faire la promotion de leurs activités. La Ville d’Otterburn Park n’est pas responsable du contenu présenté et fourni par ceux-ci. La Ville d’Otterburn Park n’effectuera aucune correction. Par ailleurs, la chef division communications et relations avec les citoyens se réserve le droit de vérifier le contenu soumis par un organisme et de le retirer si elle juge inapproprié (présence de propos haineux ou diffamatoires) ou incompréhensible (information manquante, trop grand nombre de fautes d’orthographe), ou encore pour tout autre motif qu’elle jugera pertinent.

Advenant le cas où la chef division communications et relations avec les citoyens refuse du contenu, elle enverra un courriel à l’organisme pour l’en aviser. L’organisme pourra procéder aux modifications avant de remplir à nouveau le formulaire de publication.



Règles de fonctionnement

Toutes informations en provenance de la Ville auront préséance. Toute autre demande sera considérée au cas par cas et en fonction de l'achalandage du babillard et de sa disponibilité. Afin de maximiser la visibilité des informations affichées, l'affichage sera limité à un (1) message par jour. La Ville se réserve le droit de prioriser toutes demandes d'affichage, de refuser, modifier ou reporter un message à une date ultérieure.

Les demandes doivent être soumises en ligne via le Formulaire de demande d'affichage pour le babillard. Veuillez allouer un minimum de dix (10) jours ouvrables pour traiter votre demande, en faire la mise en page et le télécharger sur le babillard électronique. Les demandes qui ne respectent pas le délai de traitement ne seront pas considérées. Toute modification de l'information doit être communiquée dans les plus brefs délais par le demandeur.

Le babillard électronique est destiné exclusivement à la diffusion d'information à des fins non commerciales.

Contenu de l'information

Il est à noter que tout affichage est limité à 125 caractères, incluant les espaces, les apostrophes, les tirets et les traits d'union. La Ville affiche en français seulement.

Les images en haute définition sont acceptées toutefois le nombre de caractères maximum alloué au message sera réduit en fonction de l'image. Veuillez-vous assurer de joindre dans votre courriel votre image au formulaire de demande, le cas échéant.

La durée, la fréquence du message et le design sont à la discrétion de la chef division communications et relations avec les citoyens. Les messages seront affichés pour une durée maximum d'une (1) semaine (sept jours). Un maximum de deux (2) demandes d'affichage par mois peut être soumis.



Hyperliens ou visuels

Les utilisateurs peuvent joindre des affiches des événements ou encore des liens vers leur site Internet s'il y a lieu ou toute autre chose pertinente en lien avec leur publication.

Propriété intellectuelle

Les utilisateurs doivent s'assurer de ne pas contrevenir au droit de la propriété intellectuelle, plus particulièrement, mais sans s'y limiter, au droit d'auteur. Il appartient à l'utilisateur d'obtenir au préalable les droits requis pour permettre la publication.