

# Politique

<b>POLITIQUE DE COMMUNICATION ET GESTION DES MÉDIAS SOCIAUX</b>		<b>N° : POL-COM-001</b>	
<b>Direction responsable de l'application :</b> Service des communications			
<b>Approuvée par :</b> Conseil municipal		<b>Date :</b> 8 mai 2017	
		<b>Résolution :</b> n° 2017-337	
<b>Destinataires :</b> tous les membres de l'organisation			
<b>CADRE DÉCISIONNEL</b>			
<b>Priorités</b>		<b>Visé</b>	<b>Valeurs</b>
Évolution sociodémographique	<input type="checkbox"/>	Accent sur la population	<input checked="" type="checkbox"/> Solidarité
Vitalité du territoire	<input checked="" type="checkbox"/>	Accessibilité	<input checked="" type="checkbox"/> Fierté
Inclusion	<input checked="" type="checkbox"/>	Sécurité	<input checked="" type="checkbox"/> Savoir
Identité et appartenance	<input checked="" type="checkbox"/>	Milieu de travail	<input checked="" type="checkbox"/>
Santé des citoyens	<input type="checkbox"/>	Services centrés sur le citoyen	<input checked="" type="checkbox"/>
Sécurité de la population	<input checked="" type="checkbox"/>	Continuité des services	<input checked="" type="checkbox"/>
Croissance économique	<input type="checkbox"/>	Efficacité	<input type="checkbox"/>
Mise en valeur du patrimoine naturel	<input type="checkbox"/>	Efficience	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>CONSULTATIONS</b>			
<b>Lois et règlements ministériels :</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <i>Loi sur les cités et les villes</i></li> <li>▶ <i>Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels</i></li> <li>▶ <i>Code civil du Québec</i></li> <li>▶ <i>Code d'éthique de l'Association des communicateurs municipaux du Québec</i></li> <li>▶ <i>Actualité juridique municipale, avril, mai, juin 2013.</i></li> <li>▶ <i>Comment les municipalités du Québec communiquent-elles avec leurs citoyens? Le Sablier, décembre 2000.</i></li> <li>▶ <i>Politique de communication et de commandite. Ville de Baie-Saint-Paul, 2007.</i></li> <li>▶ <i>Politique de communication et de gestion des médias sociaux. Ville de Lorraine, 12 août 2014.</i></li> <li>▶ <i>Politique de communication et médias sociaux de la Ville de Saint-Colomban, 2012.</i></li> <li>▶ <i>Politiques de communication :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Ville de Mont-Saint-Hilaire, 4 juin 2012.</i></li> <li>– <i>Ville de Saint-Bruno-de-Montarville, 9 juillet 2013</i></li> <li>– <i>Ville de Repentigny.</i></li> <li>– <i>Ville de Brossard, 8 juillet 2014.</i></li> <li>– <i>Ville de Sept-Îles, septembre 2011.</i></li> <li>– <i>Ville de Gatineau, 12 mai 2015.</i></li> <li>– <i>Ville de Granby, janvier 2014.</i></li> </ul> </li> </ul>			
<b>Comité :</b> De direction, personnel cadre et professionnel à la Ville de Rouyn-Noranda			
<b>Autres :</b> Archives municipales, calendrier de conservation et de destruction des documents Direction des ressources humaines Association du personnel cadre et professionnel non syndiqué			

**Note :** Le générique masculin est utilisé sans discrimination, dans le seul but d'alléger le texte.

# **POLITIQUE DE COMMUNICATION ET DE GESTION DES MÉDIAS SOCIAUX**

**Préparée par le Service des communications**

**8 mai 2017**

# Table des matières

<b>1. Préambule</b> .....	<b>5</b>
1.1 La communication : beaucoup plus qu'une question d'image .....	5
1.2 Politique de communication .....	5
<b>2. Principes directeurs</b> .....	<b>5</b>
2.1 Le droit à l'information : fondement de la démocratie municipale .....	5
2.2 Le rayonnement de l'ensemble des actions municipales .....	6
<b>3. Objectifs généraux</b> .....	<b>6</b>
<b>4. Objectifs spécifiques</b> .....	<b>6</b>
<b>5. Protection des renseignements</b> .....	<b>7</b>
5.1 Renseignements protégés .....	7
5.2 Types d'information – discernement quant à la diffusion .....	7
<b>6. Les publics</b> .....	<b>7</b>
<b>7. Rôles et responsabilités</b> .....	<b>8</b>
7.1 Instances politiques.....	8
7.2 Personnel de direction.....	9
7.3 Le directeur des communications.....	9
7.4 Rôle du personnel municipal.....	11
7.5 Entrevues, débats publics et événements majeurs .....	11
7.6 Activités assumées par une firme externe de communication .....	12
7.7 Cheminement et traitement des plaintes et requêtes .....	12
7.8 Traitement des demandes d'accès à des documents municipaux .....	12
<b>8. Les principaux outils de communication à l'externe</b> .....	<b>13</b>
8.1 L'information aux citoyens.....	13
<b>9. Les relations de presse</b> .....	<b>13</b>
9.1 Conférences de presse .....	13
9.2 Communiqués de presse .....	14
9.3 Informations aux médias .....	14
9.4 Reportages et entrevues .....	14
9.5 Activités diverses.....	14
<b>10. Site Web et médias sociaux</b> .....	<b>15</b>
10.1 Gestion des médias sociaux .....	15
10.2 Nétiquette.....	15
10.3 Utilisation des réseaux sociaux par les employés .....	17

<b>11. Organisation de réceptions officielles .....</b>	<b>18</b>
11.1 L'hôtel de ville : la maison du citoyen .....	18
11.2 Décision .....	18
11.3 Invitations .....	18
11.4 Déroulement.....	18
11.5 Signature du Livre d'or .....	19
11.6 Visite des locaux de la Ville .....	19
11.7 Remise de cadeaux-souvenirs et articles promotionnels .....	19
11.8 Souhaits de circonstance et marques de sympathie .....	19
<b>12. Publicité .....</b>	<b>19</b>
<b>13. Communications à l'interne .....</b>	<b>20</b>
<b>14. Gestion de crise et mesures d'urgence .....</b>	<b>21</b>
<b>15. Création d'outils de communication .....</b>	<b>21</b>
15.1 Identification visuelle .....	22
15.2 Logotype .....	22
15.3 Papeterie.....	22
15.4 Respect des normes graphiques.....	22
15.5 Correspondance.....	22
15.6 Impression de documents .....	22
15.7 Éléments promotionnels.....	22
15.8 Drapeau .....	22
15.9 Utilisation autorisée pour des associations, des groupes ou organismes .....	23

**ANNEXE 1 – CODE D'ÉTHIQUE DE L'ASSOCIATION DES COMMUNICATEURS MUNICIPAUX DU QUÉBEC**

**ANNEXE 2 – LOGO TYPE**

# 1. Préambule

## 1.1 La communication : beaucoup plus qu'une question d'image

Dans toute organisation, la communication est une fonction stratégique de gestion. Les communications sont au cœur de la cohérence de toute organisation développée et de son processus décisionnel.

En amont des décisions, une communication efficace permet de cerner les problématiques et de développer une vision commune et partagée des solutions, programmes et actions à mettre en œuvre. En aval des décisions, elle devrait permettre l'adhésion du plus grand groupe, entre autres, par une meilleure compréhension des enjeux par les clientèles visées.

La communication sert également à rendre compte, en toute transparence, des actions municipales.

Ce document contient, entre autres, les éléments d'une politique de communication et de gestion relative à l'information, la publicité, la promotion, les relations publiques, l'accueil, les outils de communication et les médias sociaux.

La présente politique s'intéresse aux pratiques de communication internes et externes de l'organisation.

## 1.2 Politique de communication

Qui informe qui? Quand? Comment? La politique de communication expose les procédures à mettre en œuvre pour favoriser la contribution organisée de l'ensemble des intervenants. Elle vient préciser le rôle et les responsabilités des principaux acteurs de la sphère communicationnelle.

Les outils, les modes et les techniques de communication étant en constante évolution, la présente politique devrait faire l'objet de mises à jour afin que son contenu corresponde aux réalités actualisées.

Cette politique représente une refonte majeure de la politique de communication adoptée par le conseil municipal le 30 janvier 1992.

# 2. Principes directeurs

## 2.1 Le droit à l'information : fondement de la démocratie municipale

Le citoyen d'aujourd'hui est bombardé d'informations en provenance de diverses sources dont certaines sont officielles et d'autres tout à fait douteuses.

La présente politique de communication devrait positionner la Ville de Rouyn-Noranda comme la source la plus fiable et accessible quant à l'information concernant la vie municipale.

Pour ce faire, l'information concernant les politiques, les programmes, les services et autres doit être fournie au public de manière compréhensible, responsable et objective avec des méthodes de communication correspondant à certaines valeurs fondamentales :

- Le maintien de la confiance du public en l'intégrité et en l'impartialité de la fonction publique municipale;
- La transparence, l'honnêteté et la franchise par la diffusion au public de renseignements exacts et clairs;
- Le respect du droit à la protection des renseignements personnels;

- L'éthique, la courtoisie, le suivi des demandes et la promptitude à répondre;
- La qualité de la langue française dans toutes ses activités de communication, qu'elles soient écrites ou verbales.

## 2.2 Le rayonnement de l'ensemble des actions municipales

- Présenter la Ville comme une organisation ouverte où la personne se situe au cœur des préoccupations;
- Fournir une information de qualité fondée sur le principe de transparence et sur le droit à l'information, tout en respectant la *Loi sur l'accès aux documents d'organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*;
- Diffuser une image constructive, réaliste et crédible;
- Tenir compte des besoins spécifiques des différents publics internes et externes;
- Uniformiser l'identification visuelle de la Ville pour en faire une véritable image de marque.

## 3. Objectifs généraux

- Favoriser l'organisation efficace et la cohérence des activités de communication de la Ville de Rouyn-Noranda;
- Poursuivre le maintien de relations harmonieuses entre la Ville et ses publics internes et externes, par et pour une meilleure compréhension mutuelle;
- Accroître la fierté d'appartenance par la présentation d'une image positive de la Ville.

## 4. Objectifs spécifiques

- Assurer une circulation efficace de l'information;
- Rendre compte à la population en se conformant aux lois, aux politiques, aux règlements et aux codes d'éthique;
- Faire connaître l'existence, l'accessibilité et le fonctionnement des différents services offerts par la Ville;
- Développer un esprit de collaboration et d'ouverture avec et entre les différents publics internes et externes;
- Identifier les responsabilités politiques et administratives en déterminant les rôles des membres du conseil municipal, des cadres et du personnel dans le cheminement des communications et la livraison des messages;
- Favoriser une culture organisationnelle qui encourage, à l'interne, la collaboration entre les services et à l'externe, les relations harmonieuses avec les différents milieux.

## 5. Protection des renseignements

On se doit de porter un jugement sur la nature de l'information devant être livrée, surtout lorsque celle-ci touche la vie privée des individus. Ainsi, on se doit de respecter le secret professionnel et les dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Cette règle générale s'applique autant afin de protéger les droits d'un individu, qu'il s'agisse d'un employé municipal ou d'un citoyen et afin de protéger les intérêts de la communauté, comme il arrive parfois dans le cas de transaction ou d'échange d'affaires. C'est pourquoi il importe que le gouvernement municipal se donne des règles précises qui détermineront les rôles de chacun des intervenants dans le domaine de l'information.

### 5.1 Renseignements protégés

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

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

### 5.2 Types d'information – discernement quant à la diffusion

En tout temps, on se doit d'informer honnêtement, objectivement et le plus adéquatement possible en réservant cependant les renseignements d'ordre politique au maire et aux membres du conseil municipal et en confiant la diffusion des renseignements de nature administrative à la responsabilité du directeur général.

## 6. Les publics

La politique de communication permet d'identifier les différents publics auxquels la Ville s'adresse le plus fréquemment.

### Les publics internes :

- Les membres du conseil municipal;
- Les membres des conseils de quartier;
- Les comités consultatifs municipaux;
- Les cadres et l'équipe de direction;
- L'ensemble du personnel.

## **Les publics externes :**

- Les citoyennes et les citoyens de la Ville (se divisant au besoin en plusieurs groupes et sous-groupes spécifiques);
- Les organismes socio-économiques, communautaires et culturels;
- Les représentants politiques et administratifs des gouvernements provincial et fédéral;
- Les entreprises du milieu;
- Les promoteurs économiques;
- Les fournisseurs de produits et de services.

## **7. Rôles et responsabilités**

### **7.1 Instances politiques**

#### **Le maire**

Conformément à la *Loi sur les cités et les villes*, le maire constitue le premier officier de communication de la municipalité et, à ce titre, il possède le privilège de faire toute déclaration relative aux affaires municipales, que celles-ci soient de natures politique, administrative ou technique.

Le maire représente officiellement la Ville auprès de la population, des instances gouvernementales et des organismes en ce qui a trait aux grandes orientations et décisions du conseil.

Le maire assure et assume les communications relatives aux représentations, déclarations et décisions politiques du conseil municipal.

Le maire assume la responsabilité de porte-parole officiel de la Ville, et à ce titre, il est le principal intervenant public et médiatique. Le directeur général assume le rôle de porte-parole de la gestion des activités municipales. Ces deux personnes sont d'office, autorisées à s'adresser aux médias au nom de la municipalité lors de conférences de presse et d'événements officiels. Selon les besoins et les circonstances, d'autres membres du conseil ou employés municipaux peuvent être invités à représenter la Ville publiquement. Cette délégation demeure sous la responsabilité de la mairie ou du directeur général.

Le maire s'adressant au public ou aux représentants des médias peut le faire soit en son nom personnel, soit au nom du conseil municipal lorsque la position ou la décision du conseil municipal sur le sujet discuté a été déterminée par un règlement ou une résolution. De plus, la mairie peut s'adresser au public et aux représentants des médias au nom du conseil municipal lorsqu'il existe une entente commune ou un consensus à cet effet de la part du conseil municipal. Lorsque le premier magistrat est absent, le maire suppléant ou un élu désigné préalablement par le maire agit comme porte-parole du conseil.

#### **Les conseillères et conseillers municipaux**

Les membres du conseil municipal parlent en leur nom personnel et ne peuvent aucunement engager la responsabilité politique ou administrative de la Ville. Un membre du conseil peut néanmoins, quand il est dûment mandaté par le maire, agir en tant que porte-parole de la Ville.

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, 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 ou d'autres fonctions qu'il occupe pour la municipalité, à moins qu'il ne soit autorisé à le faire (art. 323 Code civil).



### **Précision :**

- Cette dernière obligation de ne pas utiliser l'information impose à toutes fins pratiques une obligation de confidentialité au membre du conseil 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 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 de conseil où il en sera discuté.

## **7.2 Personnel de direction**

### **Le directeur général**

Le directeur général agit en tant que porte-parole de la gestion courante des activités de la Ville. Il assure la mise en place des principes directeurs de la présente politique. Ultimement, le directeur général assume la responsabilité des activités de communication de tous les services municipaux.

Le directeur général a la responsabilité exclusive d'informer les membres du conseil municipal sur tout sujet jugé pertinent. Les services désirant communiquer avec les membres du conseil municipal doivent en référer au directeur général.

Il est, entre autres, de la responsabilité du directeur général de :

- Voir à la mise en application de la politique de communication (interne et externe) en délimitant les rôles précis et les responsabilités spécifiques des employés en matière d'information, et ce, en conformité avec ladite politique;
- Faire toute déclaration publique relative au processus opérationnel général de la Ville de Rouyn-Noranda;
- Mettre en place les éléments nécessaires pour la réalisation de la politique de communication de la Ville de Rouyn-Noranda, et ce, aux points de vue administratif, matériel, technique et budgétaire.

## **7.3 Le directeur des communications**

En plus de s'acquitter des actions de communication que commandent les activités courantes de la vie municipale sous l'autorité du directeur général, le directeur des communications assume la mise en œuvre, la diffusion et le respect de la présente politique. Pour ce faire, il établit des collaborations avec l'ensemble des secteurs, intervenants internes et externes.

Entre autres tâches qui sont dévolues au directeur des communications :

- Élaborer de concert avec le directeur général, la politique de communication;
- Assurer un soutien et une fonction de ressource-conseil auprès du maire, du directeur général ou d'un conseiller municipal mandaté;
- Apporter un soutien aux autres services de la Ville dans leurs relations avec les médias et la population;
- Rédiger divers documents, correspondances, allocutions, communiqués, etc.;
- Préparer et animer diverses rencontres concernant les affaires de la Ville;

- Proposer, animer et assurer le déroulement protocolaire des activités de relations publiques de la Ville;
- Entretenir des relations saines et équitables avec les représentants des médias;
- S'assurer de la conformité et de l'uniformité de l'utilisation de l'image de marque de la Ville (logotype, signature graphique);
- Assumer la qualité et le suivi des outils de communication (publications officielles de la Ville, publicités écrites et audiovisuelles, site Web, etc.) produits par ou pour la Ville;
- Organiser différentes activités de communication interne et externe;
- Assister, au besoin, le coordonnateur des mesures d'urgence dans la conception et la réalisation de stratégies de communication en situation d'urgence;
- Assurer une vigie sur l'actualité afin d'ajuster les activités du Service aux nouvelles réalités en matière de communication;
- Veiller à ce qu'on véhicule l'image de la Ville conformément aux principes directeurs de la présente politique dans tous les services de la Ville;
- À la demande du maire ou de la direction générale, agir à titre de porte-parole de l'organisation.

### **Le directeur du greffe et contentieux**

Les activités de communication d'ordre légal, réglementaire, relevant d'avis publics, de consultations, de référendums ou autres obligations de publication demeurent la responsabilité du directeur du greffe et contentieux. Le directeur des communications pourra selon les besoins et les circonstances, apporter sa collaboration.

Le directeur du greffe et contentieux assume la responsabilité de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents d'organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Toute demande en ce sens doit lui être acheminée.

### **Le personnel de direction**

La haute direction et les directeurs sous leur responsabilité assurent la diffusion interne des informations relatives aux activités qui relèvent de leur secteur ainsi que des grands projets touchant plusieurs aspects de la vie municipale.

Dans le but d'alimenter la dimension bidirectionnelle des communications et de permettre une meilleure planification, tant opérationnelle que budgétaire, chaque direction est invitée à préparer une planification annuelle des budgets correspondant aux besoins de communications de son service et à l'acheminer à la direction des communications à des fins d'information et de planification budgétaire.

Les directeurs ont la responsabilité de :

#### **À l'interne :**

- planifier leur besoin spécifique de communication et en assumer les budgets;
- favoriser la communication à l'intérieur de leur service respectif ainsi qu'entre les divers services de la municipalité;

- informer le personnel de leur service des politiques générales ainsi que des projets particuliers sur lesquels ils travaillent et utiliser les moyens appropriés pour leur fournir l'information nécessaire.
- diriger au Service des communications toute demande de renseignements ou d'entrevue en provenance des médias;
- informer le Service des communications de toute opération pouvant avoir des incidences médiatiques;
- identifier une personne de son service comme intervenant privilégié pour le Service des communications.

#### **À l'externe :**

- favoriser le maintien des bonnes relations avec la population par la qualité des services et la courtoisie du personnel relevant de leur responsabilité;
- collaborer avec le Service des communications à la mise en œuvre de tout moyen visant à consolider les bonnes relations avec les publics cibles par une meilleure information.

Les directeurs peuvent, lorsqu'ils le jugent nécessaire et avec l'approbation du directeur général, faire des déclarations publiques portant sur les modes d'opération de l'un ou l'autre des services dont ils sont responsables.

Cependant, il n'est pas de leur responsabilité de commenter ou de diffuser de l'information sur des procédures ou des éléments de politique en phase d'analyse ou de préparation et qui n'ont pas encore été soumis et entérinés par le conseil municipal ni sur les processus des négociations collectives ou sur tout sujet relevant du conseil municipal ou du directeur général.

Leurs déclarations sont strictement d'ordre technique et portent sur les procédures administratives, les techniques employées, l'équipement utilisé et sur les mesures administratives prises dans une situation donnée. Par exemple, il relève de la direction des services concernés de dévoiler les causes d'un incendie, de donner les raisons d'une procédure technique de construction routière ou autre. Si de telles déclarations sont faites par écrit, elles pourraient prendre la forme d'une fiche technique.

## **7.4 Rôle du personnel municipal**

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

## **7.5 Entrevues, débats publics et événements majeurs**

Avant de participer à titre de représentant de la Ville à une entrevue ou un débat public, tout employé municipal doit détenir l'autorisation de la direction de son service après entente avec la haute direction concernée, le directeur général et le directeur des communications doivent être tenus au courant d'une telle initiative.

En raison des contrats d'assurance liant la municipalité, tout employé municipal doit éviter de faire des déclarations concernant une admission de responsabilité de la part de la Ville dans tout dossier à incidence judiciaire ou légale. Le cas échéant, en référer au Service du greffe et contentieux.

Dans les cas d'événements majeurs inhabituels, comme séismes, désastres, accidents graves ou autres situations d'urgence, seulement le maire et le directeur général peuvent faire des déclarations publiques officielles ou autoriser un fonctionnaire à fournir les renseignements disponibles. La désignation d'un représentant attiré lors des situations d'urgence peut également être autorisée par le responsable de l'application du plan des mesures d'urgence (voir la section « **Gestion de crise et mesures d'urgence** »).

## **7.6 Activités assumées par une firme externe de communication**

Le cas échéant, toute firme privée dont les services auraient été retenus par la municipalité doit respecter la politique de communication.

## **7.7 Cheminement et traitement des plaintes et requêtes**

Plusieurs types de plaintes peuvent être adressés à la municipalité.

Lorsque les plaintes sont relatives à des événements pour lesquels la responsabilité légale ou financière de la Ville de Rouyn-Noranda pourrait être engagée, ces plaintes sont acheminées au Service du greffe et contentieux pour traitement selon la procédure établie.

Lorsque la demande constitue une requête pour l'obtention de renseignements supplémentaires ou pour l'obtention de services spécifiques, la demande est acheminée au service concerné. Lorsque la demande n'indique pas le service destinataire, elle est acheminée au Service des communications qui voit à la transmettre au service concerné par ladite plainte qui en assurera le suivi.

Les plaintes de nature légale (réclamations) sont conservées au Service du greffe et contentieux pour faire partie intégrante des archives municipales, et ce, en conformité avec le calendrier de conservation et de destruction des documents.

### ➤ **Les plaintes acheminées par le biais d'un membre du conseil municipal**

Le membre du conseil municipal recevant une plainte de la part d'un citoyen dirige ce dernier vers le service concerné afin que le citoyen y dépose sa plainte en bonne et due forme pour qu'un suivi puisse lui être assuré. Le rôle du membre du conseil consistant principalement à s'assurer du cheminement, du suivi et du rétablissement de la situation déplorée par le citoyen.

## **7.8 Traitement des demandes d'accès à des documents municipaux**

Le fonctionnaire responsable de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* pour la Ville de Rouyn-Noranda est le directeur du Service du greffe et contentieux. Toute demande d'accès à des documents municipaux doit lui être acheminée.

## 8. Les principaux outils de communication à l'externe

### 8.1 L'information aux citoyens

Outre les médias de masse, le Web et les médias sociaux, la Ville de Rouyn-Noranda utilise un éventail d'outils à sa disposition pour rejoindre les citoyens, en grands ou petits groupes.

À titre d'exemple :

- La parution de bulletins et de journaux municipaux qui, sous la responsabilité des coordonnateurs des quartiers ruraux, rendent compte des activités et du dynamisme local;
- L'envoi massif de lettres à la population générale ou sectorielle;
- Le système d'appel automatisé de messages (S.A.M.) qui permet de rejoindre par téléphone la grande majorité de la population;
- L'enregistrement et la diffusion Web des séances publiques du conseil municipal;
- La distribution de porte en porte d'un feuillet d'information.
- La production de dépliants, brochures, affiches, programmations, etc.;
- Les consultations générales ou sectorielles sont une occasion d'informer et de présenter certains projets municipaux;
- L'affichage dans certains lieux publics et sur les colonnes Morris du centre-ville;
- L'application **Voilà**, permettant aux citoyens de signaler un problème non urgent.

**Note** : Consciente de l'évolution rapide des moyens de communication, la Ville de Rouyn-Noranda est à l'affût de nouvelles technologies, d'applications Web ou mobiles qui lui permettent d'améliorer la communication bidirectionnelle avec ses citoyens.

## 9. Les relations de presse

### 9.1 Conférences de presse

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

Pour un sujet d'ordre politique, les conférences de presse sont convoquées par le Bureau du maire. Pour les sujets politiques, administratifs et opérationnels, les conférences de presse sont convoquées et organisées par le Service des communications, sur demande du maire ou du directeur général.

Lorsqu'elles concernent une activité de loisir ou socioculturelle, les conférences de presse sont convoquées et organisées par le service concerné, en collaboration avec le Service des communications, au besoin.

La documentation nécessaire doit être préparée par le service concerné et devra faire l'objet, avant diffusion, d'une approbation du Service des communications.

L'organisation de la logistique doit être prise en charge par le service pour qui la conférence est organisée (mobilier, dispositifs électriques, décors, etc.), lorsque ladite conférence de presse a lieu à un endroit autre que l'hôtel de ville, le tout, avec approbation du directeur des communications. Lorsque la conférence de presse a lieu à l'hôtel de ville, le Service des communications est responsable de l'aménagement des lieux.

## **9.2 Communiqués de presse**

Les communiqués de presse dont le contenu est d'ordre politique ont comme source le Bureau du maire.

Les communiqués de presse portant sur des sujets administratifs ou opérationnels peuvent avoir comme source le directeur des communications ou le directeur du service émetteur. Le document de base est préparé par le service concerné et la version finale et la diffusion sont la responsabilité du Service des communications. L'exactitude des informations demeure la responsabilité du service concerné.

Les communiqués de presse qui n'ont pour seul but que d'annoncer la tenue d'un spectacle, d'une activité sportive ou socioculturelle, proviennent du service concerné et ledit service est responsable de la rédaction et de la distribution dudit communiqué. Cependant, la version finale doit être révisée par le Service des communications avant sa diffusion.

## **9.3 Informations aux médias**

À l'occasion, les représentants des médias ont besoin de renseignements supplémentaires pour compléter une nouvelle provenant d'une assemblée de conseil. Le directeur général ou le Service des communications est la source de référence en pareils cas.

## **9.4 Reportages et entrevues**

Dans le cas où un employé de la Ville est invité à rencontrer les médias pour participer à un reportage ou répondre à une entrevue, il doit au préalable obtenir les autorisations nécessaires des directeurs concernés qui en référeront au directeur général ou au directeur des communications.

Dans un tel cas, l'employé devra également tenter d'obtenir des médias le plus d'informations possible sur le contenu des questions qui seront abordées afin de préparer, en collaboration avec le Service des communications, les informations adéquates à être transmises.

## **9.5 Activités diverses**

Lors d'activités organisées par l'un ou l'autre des services de la Ville, le Service des communications propose, en accord avec le directeur général, la personne la plus apte à s'adresser aux médias.

Généralement, c'est le directeur du service concerné par l'activité qui est désigné, à moins qu'après analyse du directeur général et le Service des communications, un autre membre de son service soit jugé plus apte.

Toute convocation de presse ou tout communiqué officiel de la Ville de Rouyn-Noranda doit être soumis à l'approbation de la direction du Service des communications et sera expédié aux médias par le Service des communications. Ces documents doivent correspondre aux normes, dans leur forme et leur contenu, généralement établies et aux exigences de présentation de la correspondance de la Ville.

À cet effet, sur format papier, il doit être diffusé sur le papier officiel de la Ville, en format électronique, il doit comporter le logotype et la signature graphique de la Ville. Dans tous les cas, il doit comporter une source qui peut être contactée pour plus d'information.

## 10. Site Web et médias sociaux

Le contenu du site Web de la Ville est sous la responsabilité du Service des communications. Les mises à jour sont quotidiennes et plus au besoin. Chaque directeur doit identifier une personne de son service qui jouera le rôle de « pivot de l'information » afin d'alimenter le Service des communications. Cette personne aura la préoccupation de transmettre au Service des communications toute information qu'elle jugera pertinente à diffuser.

L'actualisation des listes, répertoires, agendas d'activités ou autres est sous la responsabilité des services concernés.

Le site Web permet de recevoir les commentaires, questions ou plaintes des citoyens.

Le Service des communications achemine l'information aux services concernés qui a le devoir d'y donner suite.

### 10.1 Gestion des médias sociaux

La gestion des médias sociaux de la Ville est sous la responsabilité du Service des communications. À ce titre, le Service se réserve le droit de ne pas publier tout commentaire qu'il jugerait inapproprié. Il se fera un devoir de bannir un usager qui ne se conformerait pas aux principes édictés dans la « **Nétiquette** ».

Les commentaires reçus en dehors des heures normales de bureau seront traités au retour au travail de la personne responsable.

### 10.2 Nétiquette

Bonjour à tous et bienvenue sur la page officielle de la Ville de Rouyn-Noranda!

Nous avons créé cette page pour vous permettre d'être facilement à l'affût des **nouvelles, événements, activités et informations** concernant votre Ville.

Les plaintes et requêtes ne sont pas traitées sur les médias sociaux. Si vous désirez formuler une plainte ou une requête, vous pouvez le faire par l'entremise de notre site Web en utilisant le formulaire d'envoi en ligne au <http://www.ville.rouyn-noranda.qc.ca/contact.php> ou encore appeler directement à la Ville au **819 797-7111**.

Les demandes médias doivent être adressées au Service des communications par courriel à : **info@rouyn-noranda.ca** ou par téléphone au numéro 819 797-7110 (demandez le Service des communications).

#### **IMPORTANT :**

**La page Facebook de la Ville de Rouyn-Noranda ne peut se substituer au service d'urgence 9-1-1.**

**Ligne d'urgence des Travaux publics : 819 797-7121 (24h/24h)**

---

Nous sommes heureux de pouvoir échanger si facilement avec vous. Vos questions et commentaires sont les bienvenus. La liberté d'expression est une valeur primordiale, mais il est important de l'exercer en respectant les règles destinées à assurer un environnement de discussion respectueux et agréable.

Vous êtes invité à contribuer à la page de la Ville dans la mesure où votre participation n'entre pas en conflit avec les règles édictées ci-après, et ce, afin d'assurer un climat courtois et démocratique ainsi que de maintenir la qualité et la pertinence du contenu publié sur la page. Dans le cas contraire, nous nous réservons le droit de supprimer sans préavis tout contenu non pertinent ou contraire aux règles.

## GESTION DE LA PAGE

La page Facebook de la Ville de Rouyn-Noranda est sous la responsabilité du Service des communications de la Ville de Rouyn-Noranda. Le Service veille à répondre, le plus rapidement possible et au meilleur de ses connaissances, aux interventions et messages publiés, et ce, durant les heures de bureau, soit du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h 30 à 16 h 30.

Certaines réponses étant aussi tributaires d'une référence auprès de certains services municipaux, un délai de réponse peut survenir. Il est possible que vous soyez référé à un Service en particulier si votre question demande un suivi.

Notez que nous lisons tous les commentaires, questions et opinions inscrits sur la page.

## EXEMPLE DE SUJETS QUE L'ON RETROUVE SUR LA PAGE

Le Service des communications limite volontairement l'information diffusée en balisant les sujets traités afin d'assurer le maintien de l'intérêt des usagers pour la page Facebook de la Ville de Rouyn-Noranda. Les sujets que vous pouvez vous attendre à retrouver sont :

### ➤ **Les informations pratiques :**

- Travaux routiers
- Services offerts aux citoyens
- Prévention

### ➤ **L'actualité :**

- **Les messages d'urgence et de sécurité**
- Les communiqués de la Ville de Rouyn-Noranda
- Les nouvelles et bons coups contribuant au rayonnement de notre communauté et témoignant de son dynamisme économique, culturel, sportif et communautaire
- Les activités et les événements publics offerts
- Offres d'emploi de la Ville de Rouyn-Noranda

### ➤ **Les sujets qui représentent un intérêt particulier pour les citoyens de la Ville de Rouyn-Noranda**

## UTILISATION DE NOTRE PAGE FACEBOOK

- À la Ville de Rouyn-Noranda, nous considérons qu'il est tout à fait possible de partager une opinion sans utiliser un langage vulgaire ou malveillant. Pour le bien de tous, nous nous réservons le droit de supprimer les commentaires jugés agressifs, blessants, vulgaires, intimidants, menaçants, injurieux, sarcastiques, offensants, indécents, diffamatoires, abusifs, haineux, sexistes, racistes, homophobes ou irrespectueux à l'endroit de la Ville, de ses employés, de personnes ou de groupe de personnes ainsi que toute attaque personnelle ou atteinte à la vie privée.
- Si nous jugeons que des messages n'ont aucun lien de près ou de loin avec les sujets traités et la Ville de Rouyn-Noranda, nous nous réservons le droit de les supprimer. Par exemple, une publicité sous toutes ses formes n'est pas tolérée.
- Toute promotion d'opinions politiques, d'un parti politique, de ses représentants, ou des autorités municipales est interdite.



- Nous vous invitons à écrire vos messages en minuscules, car l'utilisation des majuscules est considérée comme un cri sur le Web. Vos commentaires seront donc plus agréables à lire s'ils sont écrits en minuscules.
- Tout commentaire publié sous le couvert d'un surnom ou d'une page anonyme, ou au nom d'un organisme ou entreprise sans être autorisé est prohibé.
- Nous vous invitons à écrire dans un français soigné, pour le bien de tous.
- Les questions et les commentaires qui comprennent de l'information privée concernant un employé ou un citoyen pourront être supprimés.
- Vous êtes autorisés – et nous vous encourageons – à partager notre Page et nos publications avec vos amis.
- **Malgré notre grande ouverture d'esprit et notre flexibilité, nous nous réservons le droit de supprimer un commentaire, de bannir un membre de la communauté virtuelle ou même de modifier cette chartre d'utilisation en tout temps et sans préavis, si nous le jugeons nécessaire.**

### AUCUNE VOCATION POLITIQUE

Cette page, administrée exclusivement par des employés de la Ville, n'est en aucun cas une tribune politique. Tous les usagers, citoyens et administrateurs, se doivent de relayer des faits avec neutralité. En aucun cas cette page ne sert à appuyer ou mousser la candidature d'un candidat ou à communiquer des opinions strictement politiques.

### **Vous souhaitez entrer en communication avec le maire ou un conseiller municipal?**

Nous vous invitons à utiliser les contacts disponibles au lien : <http://www.ville.rouyn-noranda.qc.ca/fr/page/membres-du-conseil/>

La Ville de Rouyn-Noranda se réserve le droit :

- **d'utiliser et de publier** dans ses outils de communications tout commentaire, nom ou photo publié sur cette page Facebook. Les photos peuvent être utilisées en totalité ou en partie avec mention des crédits;
- **de répondre et commenter** les interventions.

Le Service des communications se réserve le droit de modifier les éléments de sa Politique d'utilisation de sa page Facebook en tout temps et sans préavis.

## 10.3 Utilisation des réseaux sociaux par les employés

Dans un souci de rappeler aux employés de la Ville leur responsabilité quant aux réseaux sociaux comme Facebook, nous désirons porter à votre attention quelques principes :

- Les employés sont personnellement responsables de leurs communications sur les réseaux sociaux, même si elles sont faites de manière anonyme;
- Ne pas transmettre des informations au nom de la Ville, à moins d'une autorisation spéciale;
- Ne pas publier de photos et/ou vidéos liées à la Ville, un élu, un collègue ou un supérieur, à moins d'une autorisation spéciale;
- Ne pas avoir des propos désobligeants au sujet de la Ville, d'un élu, d'un collègue, d'un supérieur ou d'un citoyen de la Ville;

- Être prudent en ne partageant que des renseignements d'ordre public;
- Prendre conscience que ce qui est communiqué peut être transmis à d'autres personnes que votre interlocuteur.

## **11. Organisation de réceptions officielles**

### **11.1 L'hôtel de ville : la maison du citoyen**

La Ville se doit d'accueillir officiellement toute personne ou tout groupe qui se distingue en raison de leur fonction ou de leur mérite.

### **11.2 Décision**

La décision d'offrir une réception civique relève du maire, du directeur général ou du conseil municipal. Les critères suivants sont considérés :

- La nature et l'importance de l'événement;
- L'à-propos et la convenance;
- La liste d'invités dont la limite normale se situe, sauf exception, au conseil d'administration de l'organisme reçu ou dans le cas d'un individu, des proches collaborateurs et des membres de sa famille immédiate, selon le budget alloué à cette fin.

La décision d'organiser une réception à l'interne, par exemple, en reconnaissance à un groupe d'employés, relève conjointement de la haute direction et du directeur général.

### **11.3 Invitations**

Les invitations officielles à une réception civique offerte par la Ville sont faites par le Bureau du maire, en collaboration avec le directeur des communications.

Les invitations à des cérémonies d'inauguration ou autre activité spéciale sont faites par le Bureau du maire ou de la direction générale.

Les invitations à des activités particulières relevant d'un service municipal spécifique sont faites par le service concerné.

### **11.4 Déroulement**

Le directeur des communications, en collaboration avec la direction générale, est responsable de l'organisation, du protocole et du déroulement de l'événement.

Dans le cas d'une activité organisée par un service, le rôle du Service des communications se limitera, sur demande, à de l'expertise-conseil.

## **11.5 Signature du Livre d'or**

La signature du Livre d'or de la Ville de Rouyn-Noranda se fait lors d'inaugurations officielles, de réceptions civiques ou d'événements sportifs ou culturels d'importance. Les demandes pour la tenue d'une cérémonie de signature de Livre d'or doivent être adressées à la direction générale, au conseil municipal ou au Service des communications et l'autorisation préalable du maire ou du directeur général est nécessaire.

Lors de ces événements officiels, il peut y avoir selon les circonstances, prises de photos et remise de cadeaux-souvenirs, d'épinglettes ou de tout autre article promotionnel.

La signature du Livre d'or de la Ville se fait à l'intérieur des murs de l'hôtel de ville.

## **11.6 Visite des locaux de la Ville**

En tant que siège principal du gouvernement municipal, il est souhaitable que l'hôtel de ville et certains autres locaux puissent être rendus accessibles aux étudiants ou autres groupes pour visites. Ces visites doivent être planifiées et faire l'objet au préalable d'une demande de la part des représentants du groupe de visiteurs intéressés. Ces visites doivent, de façon générale, être réalisées sur les heures normales d'ouverture des locaux visités.

Les demandes de visite doivent être adressées à la direction générale ou au Service des communications qui voit à planifier lesdites rencontres auprès des services susceptibles d'intéresser les visiteurs.

## **11.7 Remise de cadeaux-souvenirs et articles promotionnels**

Les cadeaux s'adressant aux invités spéciaux sont choisis et remis par le maire ou son représentant à la discrétion du Bureau du maire, et ce, selon les circonstances.

Les souvenirs s'adressant aux individus ou groupes d'individus méritants sont choisis et remis par le Bureau du maire en collaboration avec le Service de communications.

La distribution d'articles promotionnels pourra être faite pour d'autres occasions selon les circonstances.

Le contrôle du budget pour l'acquisition de souvenirs relève du Service des communications.

## **11.8 Souhaits de circonstance et marques de sympathie**

Les souhaits de circonstance (anniversaire, fête de Noël ou autres) et les marques de sympathie par exemple : lettre ou carte de condoléances, dons à des organismes, expédition de fleurs en provenance de l'hôtel de ville sont la responsabilité exclusive du conseil municipal, du maire ou du directeur général. Les souhaits et les marques de sympathie exprimés personnellement par un employé devraient être émis à partir d'une résidence privée.

## **12. Publicité**

La publicité, aux fins du présent document, désigne l'ensemble de l'espace ou du temps acheté dans les médias pour informer et faire connaître la Ville, ses politiques et programmes, ses réalisations et les différents services qu'elle peut offrir.

### **Deux modes principaux de publicité sont utilisés :**

- La publication d'avis et la publicité de promotion qui visent à faire connaître l'image de la Ville ou d'un de ses services.

La publication d'avis demeure sous l'autorité du Service du greffe et contentieux.

### **La publicité de promotion peut être de deux ordres :**

- Elle peut être sollicitée par l'extérieur (ex. : invitation par un organisme à publier un message de courtoisie dans un programme souvenir; ou sollicitation provenant des médias, par exemple parution dans un cahier spécial « Municipalités »). La décision appartient au directeur général en concertation avec le directeur des communications;
- Elle peut être achetée dans les médias en réponse à un besoin spécifique (tenue d'activités spéciales, campagne de sensibilisation, avis de nomination, tenue d'événements spéciaux, etc.).

La décision d'utiliser la publicité dans le cadre des activités régulières appartient au service concerné. C'est lui qui requiert les autorisations nécessaires auprès du Service des communications. La publicité de promotion est placée dans le ou les médias pour le service requérant. Le Service des communications peut apporter son support par des conseils pour la rédaction et le graphisme. Les coûts de production du matériel et de sa publication sont généralement à la charge du service requérant.

## **13. Communications à l'interne**

Les principaux acteurs de la communication interne demeurent la haute direction et les directeurs de services. À ce titre, ils doivent :

- s'assurer que les employés connaissent les politiques internes et qu'ils les appliquent;
- favoriser la communication au sein de leur service et entre les services;
- favoriser l'échange d'informations ascendantes et descendantes;
- encourager les bonnes relations entre collègues.

La communication interne s'organise en collaboration avec l'ensemble des services et plus particulièrement avec le Service des ressources humaines.

Chaque service est responsable d'acheminer au Service des communications toute information jugée pertinente ou pouvant générer des enjeux administratifs ou politiques.

De plus, les directeurs des services municipaux doivent, avec leurs équipes :

- collaborer avec le Service des communications pour la recherche de contenu nécessaire à toute communication publique en s'assurant de la véracité et de la validité des données fournies;
- obtenir l'approbation du Service des communications sur tout produit de communication qu'ils entendent développer;
- participer à l'effort collectif animé par le Service des communications pour assurer la cohérence de l'image de la Ville par :
  - la normalisation de l'apparence et du format des publications et des produits de communication;
  - le respect d'une signature unique pour la Ville.

Plusieurs modes de diffusion ont été mis en œuvre au fil des ans et certains sont à venir. À titre d'exemple :

- La circulation de notes de service;
- Le bulletin « Santé-sécurité »;
- Les ordres du jour et les procès-verbaux des séances du conseil;
- Le guide d'accueil des employés :
  - Le Service des ressources humaines produit « Le guide d'accueil des employés », lequel contient les principaux renseignements utiles à cette nouvelle ressource.
- Le programme de reconnaissance des employés :
  - Une réception annuelle souligne l'entrée des employés ayant atteint 25 ans de service dans le « Club ¼ de siècle ».
  - Lors de la prise de retraite, un événement est également organisé.
  - Les informations ayant trait aux employés (décès – naissance – embauche) sont émises par le Service des ressources humaines.
  - La mise en place prochaine d'une plateforme Intranet permettra une intégration de plusieurs éléments de communication administratifs et autres, ainsi qu'un accès facilité.

## 14. Gestion de crise et mesures d'urgence

Le Comité des mesures d'urgence de la Ville de Rouyn-Noranda relève de la Direction générale. À cet égard, un plan de mesures d'urgence est applicable et actualisé régulièrement. Son action est orientée par les quatre grands principes de sécurité civile, soit la prévention, la préparation, l'intervention et le rétablissement.

La **coordination des activités** du Comité des mesures d'urgence et la mise en application du plan relèvent de la Direction générale de la Ville.

Le maire préside le **Comité de suivi des activités de gestion** des mesures d'urgence et agit comme porte-parole. Il peut toutefois déléguer cette responsabilité à un autre membre du conseil municipal ou à un fonctionnaire. Le Service des communications fait partie intégrante des mesures d'urgence. Il doit fournir les outils nécessaires au porte-parole désigné pour la prise de parole en public. Au besoin, une centrale d'informations et de renseignements sera mise en place, parallèlement au Centre de mesures d'urgence.

## 15. Création d'outils de communication

Le Service des communications de la Ville est mandaté pour définir les outils de communication de la Ville. Il s'assure ainsi de l'uniformité de l'image de la Ville véhiculée par les différents services. À cet effet, chaque service est invité à informer le Service des communications de sa planification et s'assurer de la disponibilité des sommes pour leur réalisation dans leur budget respectif.

## 15.1 Identification visuelle

L'image graphique de la Ville de Rouyn-Noranda est soutenue par un symbole désigné comme étant le logo officiel de la Ville de Rouyn-Noranda, dont copie est jointe en annexe au présent document.

## 15.2 Logotype

L'utilisation du logotype officiel de la Ville de Rouyn-Noranda et de ses déclinaisons est réservée uniquement à la Ville de Rouyn-Noranda ou pour identifier celle-ci.

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

## 15.3 Papeterie

Tout document officiel de la Ville de Rouyn-Noranda doit reproduire le logo officiel de la Ville de Rouyn-Noranda.

## 15.4 Respect des normes graphiques

Tout employé municipal, fabricant d'enseignes, graphiste, peintre ou autre personne qui doit appliquer le logo officiel de la Ville de Rouyn-Noranda devra respecter les règles établies et présenter au Service des communications au préalable un projet ou une ébauche pour approbation.

## 15.5 Correspondance

Pour favoriser l'harmonisation et la standardisation de la correspondance municipale, le Service des communications a produit un « Cahier de normes pour la correspondance écrite à la Ville de Rouyn-Noranda ».

## 15.6 Impression de documents

Tout document devant être imprimé en vue d'une large diffusion ainsi que les formulaires utilisés par les services doivent être soumis au préalable au directeur des acquisitions afin que soit contrôlée l'utilisation du logo officiel de la Ville de Rouyn-Noranda. Le directeur des acquisitions pourra, le cas échéant, soumettre au Service des communications les ébauches ou types de formulaires pour vérification de la conformité aux normes établies par la présente politique de communication et le cahier des règles graphiques.

## 15.7 Éléments promotionnels

Dans le but de promouvoir la Ville, certains souvenirs ou articles de promotion portant le logo officiel de la Ville de Rouyn-Noranda sont, à l'occasion, mis en circulation. Le Service des communications sera consulté préalablement afin de vérifier la conformité d'utilisation du logo officiel avec les directives établies par la présente politique de communication.

## 15.8 Drapeau

Le drapeau officiel représentant la Ville de Rouyn-Noranda devra être installé sur ou devant les principaux édifices administratifs municipaux conformément à la *Loi sur les cités et villes* ainsi que dans la grande salle du conseil. Les personnes, organismes ou entreprises désirant en obtenir un exemplaire peuvent se le procurer en déboursant les coûts déterminés par le conseil.

La décision de la mise en berne des drapeaux de la Ville appartient au maire et doit être en concordance avec les protocoles établis par les gouvernements du Québec et du Canada.

Le maire peut, de son propre chef, prendre la décision de mettre les drapeaux en berne.

Selon les circonstances, les autorités municipales arboreront un drapeau spécifique au mât d'honneur de l'hôtel de ville, sur autorisation du maire.

### **15.9 Utilisation autorisée pour des associations, des groupes ou organismes**

Toute demande d'utilisation du nom, du drapeau ou du logotype de la Ville par un groupe ou un organisme externe doit être soumise au Service des communications de la Ville.

**ANNEXE 1 – CODE D'ÉTHIQUE DE L'ASSOCIATION  
DES COMMUNICATEURS MUNICIPAUX  
DU QUÉBEC**



# CODE D'ÉTHIQUE DE L'ASSOCIATION DES COMMUNICATEURS MUNICIPAUX DU QUÉBEC

**Le code d'éthique de l'Association des communicateurs municipaux du Québec stipule ce qui suit :**

## **Définition**

Les membres de l'Association des communicateurs municipaux du Québec (ACMQ) sont des fonctionnaires à l'emploi d'une municipalité, d'un arrondissement, d'un CLD ou MRC ou autre organisme paramunicipal responsable de la mise en place et du fonctionnement des mécanismes de communications relatifs à l'information, aux relations publiques et à l'accueil des citoyens.

## **Déclaration de principes**

- Attendu que le processus de communication constitue l'une des caractéristiques fondamentales de la démocratie dont le gouvernement municipal est une constituante;
- Attendu que le rôle de la personne occupant un poste de communications municipales incite cette dernière à favoriser le bon fonctionnement de ce processus pour atteindre l'épanouissement de cette démocratie
- Attendu que pour assurer la bonne marche du processus de communication, la personne occupant un poste de communication municipale détient l'autorité et les pouvoirs correspondants dans le cadre de sa fonction.

La personne occupant un poste de communications municipales, consciente de cette responsabilité, s'engage à respecter les règles d'éthique professionnelle énoncées ci-après et les considère et comme essentielles à la saine pratique de sa fonction.

## **Règles d'éthique professionnelle**

La personne occupant un poste de communication municipale :

1. Situe l'intérêt public au centre de ses préoccupations et oriente fidèlement le fonctionnement des mécanismes de communication vers les intérêts de la population qu'il dessert;
2. Apporte son expertise à l'administration municipale en travaillant en étroite collaboration avec la direction générale et les différentes directions. Il souscrit aux principes d'une saine administration municipale en mettant en place les mécanismes de communication nécessaires au dialogue positif;
3. Exerce sa profession selon les plus hauts standards professionnels. Il s'engage à élargir continuellement le champ de ses connaissances, notamment par sa participation aux cours de formation, et ce, dans le but d'affermir sa compétence professionnelle;
4. S'assure de desservir sans discrimination tous les groupes de sa municipalité, et ce, en fonction de la planification stratégique et de la mission de l'entreprise. Il s'intéresse à toutes les activités des services municipaux pour leur ouvrir les canaux de l'information, de la promotion et de l'accueil des citoyens;
5. Prend l'engagement de diffuser une information complète et véridique;

6. Avise la direction générale de toute situation qui risque de nuire à l'image ou à la crédibilité de la municipalité et de ses représentants;
7. Remplit son mandat en assurant des services de qualité aux citoyens. Pour ce faire, il rend publics les politiques, les programmes, les réalisations et les services du gouvernement municipal;
8. Agit dans le cadre de ses fonctions avec une honnêteté et une objectivité qui le place au-dessus de toute partisanerie. Il maintient des liens de loyauté envers son employeur et l'assure de sa discrétion professionnelle;
9. S'acquitte de ses fonctions et responsabilités avec intégrité et impartialité. Il s'abstient de toute activité incompatible avec ses fonctions et évite tout conflit d'intérêts ou toute apparence de conflit d'intérêts pouvant mettre en doute son objectivité et sa probité envers l'employeur et le public;
10. Est solidaire envers les membres de sa profession et manifeste son support par le respect de la réputation de chacun, par la considération honnête et le respect de leurs créations ainsi que par la fidélité au groupe dont il s'efforce de promouvoir le progrès;
11. Traite sans discrimination les demandes des journalistes et des médias, car l'exercice de leur profession contribue à garantir un bon fonctionnement démocratique.

## **ANNEXE 2 – LOGO TYPE**



*Ville de*  
**Rouyn-Noranda**  
*Fierté • Solidarité • Savoir*