MUNICIPALITÉ DE
Saint-Boniface
Chaleureuse de nature

Politique de communication

Adoptée le 3 novembre 2026 par la résolution 26-232

Guide de l'utilisateur et index

Cette politique établit tous les aspects d'une bonne communication dans tous les secteurs et pour tous les acteurs. Cette page « Guide » donne un résumé de chaque catégorie. **Afin d'être dirigé vers une catégorie dans la politique, peser sur « ctrl » sur votre clavier, puis cliquer sur la catégorie ci-dessous.**

1. **Dispositions générales** ..... **Page 3**
   Mets en contexte et explique les principes, objectifs et priorisation des communications, ainsi que les publics cibles

2. **Gouvernance des communications** ..... **Page 5**
   Qui peut faire quoi. Explique les distinctions en ce qui appartient à la politique et ce qui appartient à l'administration, les rôles et responsabilités de chacun incluant les services d'urgence.

3. **Normes et procédures** ..... **Page 9**
   Qu'est-ce qu'on ne peut, et ne peut pas faire. Les sujets qu'on peut aborder, les règles légales comme la confidentialité, l'accès à l'information, la gestion des plaintes.

4. **Image de marque** ..... **Page 11**
   Établis tous les aspects non verbaux qui font rayonner la municipalité et lui confère un aspect professionnel et moderne, tels notre logo, les paramètres, la gestion des drapeaux et l'affichage.

5. **Communications internes** ..... **Page 14**
   Établis les méthodes de communication et les engagements requis par les employés et employées municipaux

6. **Moyens de communication externes** ..... **Page 14**
   Les outils et méthodes de communication avec nos citoyens ; c'est dans cette section que les citoyens peuvent voir notre ouverture aux communications bidirectionnelles. Cela passe par l'accueil, les séances de conseil, les méthodes de participation publique, le site Web et médias sociaux. Cette section comprend aussi les paramètres de la nétiquette afin d'assurer une communication respectueuse, les interventions administratives possibles et la méthode de demande de réévaluation par un citoyen.

7. **Relations publiques, médias et événements** ..... **Page 20**
   Les règles à suivre lors des événements protocolaires, les communications avec les médias et la presse et les méthodes de reconnaissance.

8. **Promotion et rayonnement** ..... **Page 23**
   Explique les règles d'affichage, de promotions et de publicités de la municipalité.

9. **Communications stratégiques** ..... **Page 24**
   Les règles pour la présentation du budget annuel, des rapports, référendums, sondages et enquêtes.

10. **Développement durable et amélioration continue** ..... **Page 25**
    Les mesures visant à diminuer la trace écologique de la Municipalité.

11. **Dispositions finales** ..... **Page 25**
    Entrée en vigueur, informations quant à l'évaluation et la révision de la politique

Annexe A : Grille de diffusion et d'affichage

1. Dispositions générales

1.1 Mise en contexte

La communication joue un rôle vital dans le succès de toute organisation. Une communication efficace se veut un facteur déterminant dans l'atteinte de l'un de nos principaux objectifs, soit celui d'offrir une prestation de services exemplaire à nos concitoyennes et concitoyens.

Nous souhaitons améliorer l'efficacité, l'ouverture, la transparence et la cohérence des activités de communications externes et internes, déterminer le rôle des différents acteurs internes en matière de communication et assurer la cohérence de l'image projetée par la Municipalité et ses représentants afin d'en assurer son rayonnement. Le conseil municipal démontre son engagement concret en ce sens en adoptant sa toute première Politique de communication.

La politique de communication découle des orientations, des valeurs, des priorités, des principes et règles fondamentaux aux communications externes et internes de la Municipalité. Elle sert à outiller les membres du conseil municipal et le personnel municipal sur les méthodes à employer dans le but de renseigner efficacement ses publics et parties prenantes. Que ce soit dans notre offre de services, nos activités, nos programmes, nos projets ou nos règlements, l'interaction harmonieuse entre la Municipalité et ses parties prenantes est capitale.

La présente politique établit les orientations et les pratiques souhaitées en matière de communication. Sa mise en œuvre demeure conditionnelle aux ressources humaines, financières, matérielles et technologiques disponibles ainsi qu'aux priorités organisationnelles de la Municipalité.

La présente politique s'inscrit dans le respect des lois applicables aux municipalités du Québec, notamment en matière d'accès à l'information, de protection des renseignements personnels et de qualité de la langue française.

1.2 Principes directeurs de communication

Les principes directeurs témoignent de la volonté de la Municipalité de demeurer à l'avant-garde en matière de communication et de relations avec ses citoyens, ses employés et ses partenaires externes. Ils se définissent comme suit :

- Une communication bidirectionnelle pour maintenir un équilibre dynamique entre les publics et favoriser les échanges;
- Une communication objective, ouverte, transparente et honnête afin que les citoyens puissent mieux comprendre les enjeux municipaux et les décisions du conseil;
- Une communication précise, cohérente et vérifiable;
- Une communication en respect des personnes et du sens éthique;
- Une communication respectant la Charte de la langue française et l'utilisation d'un français irréprochable;
- Une communication accessible, claire et adaptée aux différents publics, en tenant compte notamment des personnes pouvant rencontrer des obstacles d'accès à l'information;
- Une communication favorisant l'environnement et le développement durable en priorisant les modes de communication électroniques et en restreignant l'empreinte écologique du support papier et des encres de couleur, tout en maintenant des modes de communication complémentaires afin de ne pas créer d'exclusion numérique.

Les demandes citoyennes sont traitées de manière diligente et orientées vers le service concerné, en favorisant une réponse claire et cohérente. Les communications sont réalisées en fonction des capacités organisationnelles de la Municipalité.

Retour vers l'index

La Municipalité peut utiliser divers outils technologiques afin de soutenir ses activités de communication, dans le respect des lois applicables, de la protection des renseignements personnels, des orientations municipales et des bonnes pratiques administratives. Toute information diffusée au nom de la Municipalité demeure toutefois validée par une personne autorisée avant sa publication.

1.3 Objectifs de communication

L'adoption d'une politique de communication, basée sur les principes directeurs susmentionnés, vise spécifiquement l'atteinte des objectifs suivants :

- Favoriser la participation citoyenne;
- Considérer les besoins des citoyens et la perspective citoyenne afin de maintenir de saines relations;
- Favoriser l'implantation d'une culture organisationnelle municipale où la satisfaction du citoyen est d'importance capitale;
- Favoriser un climat ouvert de communication continue entre les différents partenaires internes et externes de l'organisation;
- Privilégier la transmission de l'information à ses publics internes et externes de manière adéquate et créatrice;
- Assurer l'accessibilité à une information de qualité, en temps opportun, aux citoyens; relativement aux services, activités, programmes, projets et règlements et lors de situations d'urgence;
- Fixer les objectifs à atteindre pour améliorer la communication municipale, tant à l'interne qu'à l'externe;
- Assurer la gestion efficace et la bonne coordination des communications à la Municipalité;
- Véhiculer les valeurs, les orientations, les objectifs, les priorités et les programmes de l'administration municipale;
- Utiliser divers moyens de communication et fournir l'information sur des supports variés pour répondre aux besoins du plus grand nombre possible de personnes parmi les publics internes et externes de la Municipalité;
- Assurer une présence au sein des différents événements d'envergure;
- Faire rayonner la Municipalité de Saint-Boniface en promouvant son image de marque et son caractère distinctif;
- Veiller à la cohérence graphique des communications municipales;
- Renforcer la démocratie municipale;
- Positionner la Municipalité comme un partenaire et un employeur de choix.

1.4 Priorisation des communications

Les activités de communication sont priorisées selon les catégories suivantes en fonction de leur impact sur la population, de leur caractère obligatoire et de leur importance stratégique, soit :

- Communications obligatoires (avis publics, urgences);
- Communications stratégiques (projets majeurs, décisions du conseil);
- Communications de mobilisation (événements, initiatives locales);
- Communications de rayonnement (promotion du milieu de vie).

En cas de divergence entre différents outils de communication, le site Web municipal et les avis officiels prévalent.

Retour vers l'index

1.5 Publics cibles

Publics internes	
• Membres du conseil municipal • Personnel-cadre • Personnel permanent	• Personnel temporaire • Partenaires syndicaux • Partenaires paramunicipaux

Publics externes	
• Citoyens • Propriétaires non-résidents • Résidents potentiels • Touristes • Clients • Industries, commerces et institutions • Médias locaux, régionaux, nationaux • Gouvernement provincial et fédéral • Ensemble des Québécois	• Fournisseurs • Organismes du milieu • Organismes communautaires • Organismes partenaires • Investisseurs, promoteurs • Communauté d'affaires • Autres municipalités de la MRC de Maskinongé • Groupes et associations du territoire

2. Gouvernance des communications

2.1 Communications politiques et Communications administratives

Une ***communication politique*** exprime notamment une orientation, une position, une appréciation, une priorité ou un engagement politique ou du conseil municipal.

Une ***communication administrative*** transmet principalement de l'information factuelle concernant l'administration municipale, ses services, ses opérations, ses programmes, ses projets, ses règlements, ses processus décisionnels ou la mise en œuvre des décisions du conseil.

Cette distinction implique que les élus n'interviennent pas dans la production, la validation ou la diffusion des communications administratives, sauf dans les cas où un mandat spécifique leur est confié.

La qualification d'une communication ne dépend pas uniquement du fait qu'une décision du conseil ait déjà été adoptée. Une communication administrative peut notamment être requise avant une décision afin d'expliquer un processus, de présenter des faits, de satisfaire à une obligation légale ou de soutenir une démarche de consultation publique.

La présentation et la diffusion de toutes les annonces destinées à faire connaître une mesure administrative touchant les opérations courantes et à mener toute campagne d'information, d'éducation, de sensibilisation ou autre relève de la direction générale.

Règle générale, il suffit d'informer honnêtement, objectivement, et le plus adéquatement possible la population en réservant les renseignements d'ordre politique aux membres du conseil et ceux à caractère administratif à la direction générale, et ce, en accord avec le maire.

2.2 Rôles et responsabilités

Dans la présente politique, le terme « fonction communication » désigne les ressources mandatées par la direction générale pour planifier, coordonner ou réaliser les activités de communication de la Municipalité. La présente disposition ne peut toutefois avoir pour effet de limiter les pouvoirs et responsabilités expressément attribués au maire, au conseil municipal ou à toute autre autorité municipale par la loi.

Retour vers l'index

Les membres du personnel et du conseil municipal de la Municipalité de Saint-Boniface ont le devoir de porter une attention particulière à la qualité de leurs interactions, par écrit ou en personne, avec une tierce partie de l'organisation municipale ou de la collectivité, lorsqu'ils le font au nom de la Municipalité. La diffusion d'information publique officielle est réalisée conformément aux responsabilités et mécanismes de coordination prévus à la présente politique.

De surcroît, ils doivent respecter la confidentialité des renseignements qui leur sont communiqués dans le cadre de leur fonction et en aucun cas ne dévoiler le contenu de dossiers confidentiels. En définitive, tous doivent respecter le code d'éthique et de déontologie en vigueur.

Les communications municipales respectent la distinction entre la sphère politique (orientation, décisions, représentation) et la sphère administrative (mise en œuvre, gestion et diffusion de l'information).

2.2.1 Maire

Il est le premier officier municipal et porte-parole officiel de la Municipalité de Saint-Boniface. En sa qualité de président du conseil, il représente la Municipalité auprès de l'ensemble de la population. Le maire a le privilège de faire toute déclaration liée à sa fonction. Ces déclarations sont de nature politique et le maire en est le seul responsable.

Il peut s'exprimer publiquement soit en son nom personnel, ou au nom de la Municipalité de Saint-Boniface, sur les questions d'ordre politique et administratif, à moins qu'une entente avec une tierce partie existe sur un sujet particulier.

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

2.2.2 Membres du conseil municipal

À titre d'élus participant aux décisions prises lors des séances du conseil, les conseillers municipaux ont le privilège de faire des déclarations publiques à ce titre. Toutefois, ces déclarations demeurent d'ordre personnel aussi longtemps qu'il n'a pas reçu de mandat officiel du maire de parler au nom de l'ensemble des membres du conseil. Cela doit être mentionné lors de chaque déclaration.

Ils doivent rapidement aviser la direction générale de toute situation susceptible de générer une demande de la part des médias concernant des dossiers politiques, administratifs ou susceptibles de faire l'objet d'une controverse dans l'opinion publique. Cependant, si un média communique directement avec un conseiller municipal, ce dernier doit aviser le maire, qui est le porte-parole officiel de la Municipalité, et informer la direction générale pour permettre d'assurer un meilleur suivi du dossier.

Les membres du conseil municipal exercent un rôle d'orientation des communications émises par la municipalité. Ils ne sont pas impliqués dans la définition des tâches, la gestion des priorités ni dans la réalisation des activités administratives de la Municipalité en lien avec les communications.

2.2.3 Direction générale

La direction générale joue le premier rôle dans la mise en scène de l'image administrative de la Municipalité, soit la grande responsable des activités de communication. Elle agit à titre de porte-parole administrative et veille à la cohérence, à la qualité et à la diffusion de l'information.

La direction générale assure la gouvernance générale des communications municipales et peut déléguer à la fonction communication, aux directions de services ou à toute personne désignée l'autorisation de communications courantes relevant de leur champ de compétence.

Les communications présentant un enjeu juridique, politique, financier, de sécurité significative ou

Retour vers l'index

pouvant nuire à la réputation, sont soumises à la direction générale ou à toute autre autorité compétente selon la nature du dossier.

La direction générale est autorisée à faire toute déclaration publique relative au fonctionnement et aux processus administratifs de la Municipalité. Elle assure également la direction et la coordination des communications. De ce fait, la direction générale doit :

- mettre en place et appliquer une politique de communication délimitant le rôle du personnel municipal en matière d'information;
- établir des mécanismes de communication interne;
- élaborer, rédiger et évaluer les outils d'information citoyenne;
- s'assurer de la mise à jour des principaux outils de communication municipaux;
- recevoir les demandes des médias et faire le suivi;
- convoquer et organiser des conférences de presse pour les projets d'ampleurs d'ordre administratif en collaboration avec les différents services municipaux;
- superviser, lorsque requis, la préparation et la diffusion des communiqués de presse;
- superviser le contenu et le contenant de toutes les publications officielles produites par la Municipalité;
- participer, lorsque requis, à différents comités à titre de rôle-conseil en communication;
- assurer le rôle de représentant administratif officiel de la Municipalité dans certains événements;
- assumer la responsabilité de porte-parole officiel de la Municipalité concernant les sujets administratifs d'intérêt général;
- se tenir bien informée des principaux mouvements d'opinion publique et veiller à ce qu'ils soient pris en compte;
- établir des canaux et des stratégies de communication interne et externe et assurer la cohérence de ces derniers;
- identifier des orientations, des valeurs et des priorités en fonction des enjeux;
- vulgariser et expliquer les décisions du conseil ainsi que tout autre sujet relatif à la vie municipale;
- faire connaître auprès du personnel les principales décisions concernant les services, activités, programmes, projets ou règlements modifiant le service aux citoyens;
- s'assurer d'une évaluation périodique des programmes, activités et moyens de communication mis en œuvre dans leur secteur d'activités;
- veiller à l'uniformité des messages et à la préservation de l'image de la Municipalité;
- faire connaître ses besoins de soutien en communication, lorsque requis;
- faire la validation et approbation finale les communications.

2.2.4 Personnel municipal

Tout employé municipal est un agent d'information et un véritable ambassadeur quant aux services, activités, programmes ou règlements de la Municipalité. De ce fait, le personnel doit :

- demeurer à l'affût de l'actualité municipale et des politiques générales grâce aux nombreux outils communicationnels de la Municipalité;
- s'assurer de détenir l'information nécessaire pour bien accomplir son travail;
- s'informer régulièrement des décisions prises relativement aux services, activités, programmes, projets ou règlements modifiant le service aux citoyens, particulièrement en ce qui concerne son secteur d'activités;
- adopter une approche et une attitude positives dans sa prestation de services aux citoyens;
- veiller à transmettre une information exacte aux citoyens;
- répondre dans la mesure de ses connaissances aux demandes d'information des citoyens en assurant un suivi efficace des demandes;

Retour vers l'index

- lorsqu'un membre du personnel s'exprime au nom de la Municipalité, ou d'une manière pouvant raisonnablement laisser croire qu'il le fait en cette qualité, avoir été autorisé à cette fin;
- respecter ses obligations de loyauté, de confidentialité, de protection des renseignements personnels, de civilité et d'éthique et ne pas divulguer de renseignements confidentiels;
- ne pas présenter comme position officielle de la Municipalité une opinion qui ne l'est pas ni utiliser les ressources municipales à des fins partisanes;
- transmettre automatiquement à la direction générale toute demande adressée directement par un média, que ce soit par téléphone, par courrier, par courriel ou en personne.

La présente politique n'a pas pour effet de limiter les droits, recours ou mécanismes de signalement reconnus par la loi.

Chaque employé-cadre doit utiliser les moyens appropriés pour fournir aux employés l'information nécessaire à leur travail. De plus, celui-ci doit les inciter à lire la politique de communication, les bulletins, le site Internet ou toute autre publication en provenance de la Municipalité. Les services municipaux collaborent avec la fonction communication afin d'assurer la qualité, la cohérence et la diffusion adéquate de l'information.

Les directions de services demeurent responsables de l'exactitude des informations techniques relevant de leurs activités. La fonction communication est responsable de la cohérence des messages, du choix des moyens de diffusion et du respect des normes de communication.

2.2.5 Responsables des comités internes

En tant que répondant administratif au sein d'un comité, composé de membres du Conseil municipal, et parfois de membres du personnel administratif et de citoyens, le responsable d'un comité interne est chargé d'intégrer la dimension communication (interne et externe) aux travaux recommandés au Conseil municipal. Le responsable doit :

- informer le directeur des communications des dossiers sous leurs responsabilités et qui nécessitent leur soutien selon la nature du dossier et les ressources disponibles;
- contribuer activement au développement des plans de communication spécifiques liés à leurs dossiers;
- signaler au directeur des communications toute situation susceptible de susciter l'intérêt des médias (approche proactive) ou de créer une controverse dans l'opinion publique;
- se tenir informé des principaux mouvements de l'opinion publique concernant les travaux de son comité.

2.2.6 Services de sécurité incendie et de sécurité civile

Lors d'une intervention, du Service de sécurité incendie de la Municipalité de Saint-Boniface ou de la sécurité civile, le porte-parole en la matière, ou son représentant, peut répondre aux questions des médias. L'entrevue doit porter exclusivement sur les informations inhérentes à l'intervention si elles sont disponibles.

2.2.7 Communication en situation d'urgence ; Direction générale, maire et sécurité civile

Une communication efficace constitue un levier puissant de gestion lors d'une situation de mesures d'urgence. Son apport est essentiel avant, pendant et après l'événement. Il contribue directement à bien gérer les situations sensibles et à en minimiser l'impact. En situation d'urgence, les communications sont coordonnées entre la direction générale et le maire, afin d'assurer une information rapide, cohérente et crédible. Lorsqu'une structure municipale de sécurité civile est activée, le Plan municipal de sécurité civile et la chaîne d'autorité qui y est prévue ont préséance sur les procédures courantes de communication

Retour vers l'index

prévues par la présente politique. La personne responsable de la mission Communication coordonne la préparation et la diffusion de l'information publique en collaboration avec le coordonnateur municipal de sécurité civile et les porte-paroles désignés. Des personnes substituts et des mécanismes de diffusion hors des heures normales de travail sont identifiés dans le Plan municipal de sécurité civile ou dans les procédures qui en découlent.

Pour de plus amples détails, se référer au plan des mesures d'urgence.

3. Normes et procédures

3.1 Sujets devant faire l'objet d'une communication municipale

Tout sujet devant faire l'objet d'une communication municipale doit s'adresser nécessairement à un ENSEMBLE (population de Saint-Boniface, groupe de personnes, membres du personnel, etc.) et peut traiter des thèmes suivants :

- Fonctionnement de la municipalité;
- Décisions administratives;
- Résolutions et règlements;
- Activités;
- Programmes et services;
- Grands projets;
- Crises / urgences / risques;
- Projets d'infrastructures majeurs;
- Consultations publiques;
- Situations susceptibles d'avoir un impact significatif sur la qualité de vie des citoyens;
- Autres.

3.2 Confidentialité et accessibilité

En tout instant, les membres du conseil municipal et le personnel municipal doivent porter un jugement sur la nature de l'information à livrer, surtout si elle touche la vie privée ou peut nuire au respect du secret professionnel. Cette règle s'applique autant pour protéger les droits d'une personne que pour préserver les intérêts de toute la communauté.

La diffusion de renseignements doit respecter les règles applicables en matière d'accès aux documents, de protection des renseignements personnels et de confidentialité.

Les membres du conseil municipal et le personnel municipal doivent préserver la confidentialité des renseignements auxquels ils ont accès dans le cadre de leurs fonctions lorsque ceux-ci sont protégés par la loi ou autrement considérés comme confidentiels. Ils doivent s'abstenir de dévoiler le contenu de tout dossier à caractère confidentiel. Les élus doivent s'abstenir de dévoiler toute information reçue lors d'une rencontre des membres d'un comité, caucus, ou autre rencontre tenue à huis clos, et ce, jusqu'à ce qu'une décision du conseil municipal soit prise.

Toute question relative à l'accessibilité ou à la communication d'un document ou d'un renseignement doit être soumise à la personne responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels, selon le cas.

3.3 Demande d'accès à l'information

En vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, toute demande d'accès à l'information doit être acheminée à la personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels désignée par la Municipalité. Cette personne a la responsabilité d'assurer les suivis appropriés en respectant les dispositions et les délais prescrits par la loi.

Les instructions pour une demande d'accès à l'information se retrouvent sur le site Web de la Municipalité dans la section « Services aux citoyens », « Documentation, règlementations et politiques municipales ».

3.4 Protection des renseignements personnels

Toute activité de communication impliquant la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation ou la destruction de renseignements personnels doit respecter la législation applicable ainsi que les politiques et règles de gouvernance adoptées par la Municipalité.
Lorsqu'un nouvel outil technologique, formulaire, sondage, plateforme de participation ou service numérique implique des renseignements personnels, la personne responsable du projet consulte la personne responsable de la protection des renseignements personnels afin de déterminer les mesures requises. Lorsque la loi l'exige, une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée est réalisée avant l'implantation de l'outil ou du projet.

3.5 Conservation et archivage des communications

Les communications officielles produites ou diffusées au nom de la Municipalité doivent être conservées conformément aux règles de gestion documentaire, au calendrier de conservation et aux obligations légales applicables. La conservation des documents de communication vise notamment à assurer la traçabilité des décisions, la transparence administrative, la protection de l'information et le respect des obligations en matière d'accès aux documents.

3.6 Gestion linguistique

Selon la Charte de la langue française et la Politique linguistique du Québec, la Municipalité doit communiquer en français, en raison de son statut de ville francophone. Étant donné qu'elle est un organisme public, la qualité du français des parties prenantes doit être sans reproche.

La Municipalité accorde une grande importance au respect de la langue française et s'efforce d'offrir aux citoyens des textes de qualité, intelligibles et complets qui respectent le bon usage. La Municipalité considère l'Office québécois de la langue française (OQLF) comme première référence dans ses choix linguistiques, mais se fait également un devoir de consulter plusieurs sources.

Pour éviter une incompréhension potentielle lors de situations particulières, la Municipalité peut choisir de communiquer dans une autre langue, sans toutefois en avoir l'obligation.

3.7 Gestion des plaintes

À la Municipalité de Saint-Boniface, le rôle et la fonction du personnel ne lui fournissent pas toujours les conditions idéales à la bonne entente avec certains publics. Ceux-ci ont des attentes et des besoins qu'ils estiment justifiés. Quelquefois, le membre du personnel peut répondre positivement à ces attentes et besoins, mais dans d'autres circonstances ce n'est pas possible. Dans de telles circonstances, un accusé de réception doit minimalement être transmis au plaignant.

La Municipalité peut limiter ou regrouper ses réponses lorsqu'une même demande, plainte ou intervention est répétée de façon excessive sans faits nouveaux ou sans élément supplémentaire pertinent.

Retour vers l'index

3.8 Offres d'emploi

L'affichage des offres d'emploi de la Municipalité relève de la direction générale. Par conséquent, la rédaction, la révision, l'approbation du montage graphique, la réservation des espaces publicitaires et la diffusion (site Web) des offres d'emploi sont sous la responsabilité de la direction générale, par le biais du greffier trésorier adjoint.

3.9 Politique complémentaire

La présente politique s'applique en complémentarité avec la politique municipale suivante ainsi qu'un outil de communication :

- Politique d'achat local et de soutien aux événements de loisirs;
- Cahier de normes graphiques.

Ces documents encadrent des aspects complémentaires des communications municipales et doivent être respectés dans leur champ d'application respectif. En cas d'incohérence, la présente politique prévaut pour les aspects liés à la gouvernance et à la coordination des communications.

3.10 Processus électoral et neutralité des communications municipales

Pendant une période électorale ou référendaire, les ressources et outils institutionnels de la Municipalité doivent demeurer neutres et être utilisés uniquement à des fins administratives, légales, opérationnelles ou d'information publique.

Les communications relatives au déroulement d'une élection ou d'un référendum relèvent de la présidente ou du président d'élection ou des personnes mandatées à cette fin.

Les plateformes, listes de diffusion, ressources humaines, équipements, identité visuelle et autres moyens municipaux ne doivent pas être utilisés afin de favoriser ou de défavoriser une candidature, une équipe, un parti, une option référendaire ou une activité partisane.

Les outils de communication municipaux ne peuvent être utilisés à des fins personnelles, partisanes ou politiques par les élus ou toute autre partie prenante.

4. Image de marque

4.1 Image de marque

Le logo de la Municipalité de Saint-Boniface est la principale signature de l'organisation et constitue son image de marque. L'identité visuelle corporative doit être utilisée lors de la mise en page de tous les documents produits par la Municipalité qui sont destinés à un public externe. Elle identifie également les équipements et les propriétés municipales. Un cahier de normes graphiques encadre l'ensemble des usages visuels de la Municipalité.

La Municipalité a un droit exclusif sur son image de marque et sur l'utilisation qui en est faite. La protection de l'image de marque et l'application des normes graphiques de la Municipalité sont sous la responsabilité de la direction générale. Au besoin, elle peut produire et rendre disponible, en plusieurs formats, l'identité visuelle nécessaire pour l'affichage, la documentation et la production électronique afin de préserver l'image et l'uniformité de l'ensemble des communications municipales.

Tout nouveau concept d'enseigne ou d'affiche (parcs, bâtiments municipaux, stationnements, etc.) comportant le logo de la Municipalité doit respecter les normes autorisées et être approuvé par la direction générale.

Retour vers l'index

Le nom, le logo, le slogan et les autres éléments de l'identité visuelle de la Municipalité ne peuvent être utilisés ou reproduits par un organisme, une entreprise, un partenaire ou tout autre tiers sans l'autorisation de la direction générale. Toute utilisation doit respecter le cahier de normes graphiques en vigueur. La Municipalité peut également exiger d'approuver le visuel final avant sa diffusion.

Il est interdit d'utiliser le nom, le logo ou tout autre élément de l'identité de la Municipalité d'une manière susceptible de laisser croire qu'une page, une publication, une activité, une organisation ou un compte de média social officiel, administré ou approuvé par la Municipalité lorsqu'elle ne l'est pas. La Municipalité se réserve le droit de demander la modification ou le retrait de toute utilisation non autorisée et, lorsque requis, d'entreprendre les démarches appropriées auprès des plateformes ou des personnes concernées.

En cas de modification du cahier de normes, la version la plus récente approuvée par la Municipalité s'applique.

4.2 Drapeau

La Municipalité de Saint-Boniface possède un drapeau arborant son emblème.

Tout corps public, organisme, corporation ou une personne qui désire emprunter un drapeau peut le faire en s'adressant à la direction générale qui jugera de la pertinence de la demande et agira en conséquence.

Toute demande de mise en berne doit être transmise à la direction générale qui assure la réalisation de l'opération. L'achat, l'installation et le remplacement du drapeau de la Municipalité relèvent de la direction générale.

Prépondérance des drapeaux : La disposition des drapeaux hissés sur les mâts de la Municipalité ou sur hampe lors d'événement comportant plusieurs instances gouvernementales doit respecter le protocole à cet effet. Par conséquent, le drapeau du Canada se trouve toujours à gauche, celui du Québec au centre ou à gauche (si absence du drapeau du Canada) et celui de la Municipalité à droite, du point de vue de la personne qui les regarde. Cette disposition est applicable à la salle du conseil municipal.

4.3 Papeterie et typographie

Les éléments visuels sont encadrés par le cahier de normes graphiques.

La police de caractère officielle des outils de communication de la Municipalité est Arial et/ou Calibri. La police officielle des communications internes est Arial et/ou Calibri d'une grosseur de 11 points pour toute correspondance. La police utilisée dans la signature de la Municipalité est Arial et/ou Calibri.

Toute correspondance officielle et tout document officiel doivent se prévaloir de l'emblème de la Municipalité à l'en-tête du document.

4.4 Signature de courriel

Dans ses communications externes, la Municipalité doit présenter une image uniforme, professionnelle, en conformité avec sa charte graphique. Les membres du personnel de la Municipalité doivent obligatoirement utiliser la signature de courriel standard développée. Il en est de même pour les membres du conseil municipal lorsqu'ils communiquent avec l'adresse courriel finissant par : @Saint-Bo.ca

La signature comprend les éléments suivants :

1. Nom de l'employé (ou du membre élu);
2. Titre;
3. Numéro de téléphone et adresse électronique *;
4. Adresse postale de la Municipalité;
5. Le logo de la Municipalité, incluant le site Internet et le lien vers la page Facebook.

* à l'exception des élus, car leurs téléphones sont personnels ; non fournis par la municipalité.

Retour vers l'index

4.5 Message de boîte vocale et message d'absence

Par souci d'harmonisation, les membres du personnel détenant une boîte vocale doivent enregistrer un message identique déterminé par la direction générale ; celui-ci pouvant être révisé de temps à autre par la direction générale dépendant de la situation (fermeture des fêtes, vacances, etc.).

De plus, un message d'absence sur la boîte vocale de même qu'un courriel de réponse automatisé lors de période d'absence de plus d'une journée. La mise à jour des messages doit s'effectuer au départ et au retour.

4.6 Affichage officiel municipal

La Municipalité a des règles précises pour encadrer l'affichage dans les édifices municipaux et paramunicipaux. Ces règles contrôlent les messages véhiculés à l'intérieur des bâtiments publics et protègent l'image de la Municipalité.

Il est à noter que d'autres tribunes peuvent s'ajouter au fil du temps pour afficher différents événements et activités émanant de la Municipalité. Toutefois, les informations formelles et officielles se retrouveront uniquement sur les sites Web, tandis que les informations d'intérêt social se retrouveront sur nos médias sociaux.

La direction générale se réserve un droit de regard sur le contenu de l'affichage. Il doit respecter les normes de l'Office québécois de la langue française.

4.7 Objets promotionnels

Les objets promotionnels et les cadeaux permettent de promouvoir l'image de marque de la Municipalité, d'accroître sa notoriété, de renforcer le sentiment d'appartenance et de fierté, ainsi que de contribuer à souligner un événement distinctif. La décision de se doter de tels objets et les règles de diffusion sont prises par le conseil municipal. La production, la gestion et l'inventaire des objets promotionnels, souvenirs ou cadeaux sont sous la responsabilité de la direction générale et son Service de communication.

4.8 Entente de visibilité

Dans certains cas, une entente de visibilité accompagne une subvention au fonctionnement intervenant entre la Municipalité et ses organismes paramunicipaux, ses mandataires et ses principaux partenaires. À la signature de l'entente, ceux-ci s'engagent à la respecter et à faire bénéficier la Municipalité de la visibilité qui lui revient. La rédaction, la gestion et l'application des ententes de visibilité relèvent de la direction générale et son équipe de communication.

Les organismes reconnus, les organismes paramunicipaux et les partenaires bénéficiant d'un soutien municipal demeurent responsables de leurs communications. Toutefois, lorsqu'ils utilisent l'image de marque municipale ou annoncent un projet réalisé en partenariat avec la Municipalité, ils doivent respecter les normes graphiques et les modalités de visibilité convenues.

4.9 Photos

La prise, la conservation et la diffusion de photographies ou de contenus audiovisuels permettant d'identifier une personne doivent respecter les règles applicables en matière de vie privée, de protection des renseignements personnels et de droit à l'image.

Une attention particulière est accordée aux photographies de personnes mineures et aux situations pour lesquelles un consentement est requis.

Retour vers l'index

5. Communications internes

5.1 Courriel interne

Le courriel et l'affichage papier sur nos babillards interne sont des moyens de transmettre au personnel de l'information sur les postes offerts, activités à venir, initiatives internes, naissances, décès, convocations des partenaires syndicaux, etc.

Le courriel et l'affiche interne sont sous la responsabilité de la direction générale.

5.2 Réunion de service

Les employés-cadres peuvent organiser des rencontres d'information avec les employés de leurs services. Ces rencontres ont pour objectif de véhiculer, à l'intérieur de chacun des services municipaux, les informations ou les décisions prises concernant les services, activités, programmes, projets ou règlements modifiant la prestation de services aux citoyens. Ces réunions permettent également aux directions de service d'être à l'écoute des préoccupations des membres de leur équipe.

5.3 Accueil d'un nouvel employé

L'accueil et le processus d'intégration d'un nouvel employé sont sous la responsabilité de la direction générale. Toutes les informations pertinentes à l'entrée en fonction d'un employé lui sont transmises.

5.4 Revue de presse

La revue de presse est l'outil idéal pour analyser les retombées des actions de la Municipalité dans la presse et pour améliorer les relations avec les journalistes. En ce sens, le Service de communication assure une veille périodique des allocutions dans la presse écrite et de la presse électronique ainsi que des divers médias sociaux sur les sujets traitant de la Municipalité de Saint-Boniface et des grands enjeux municipaux.

6. Moyens de communication externe

6.1 Accueil des publics par le personnel municipal

L'image que projette la Municipalité devant le public doit être la préoccupation du personnel, quelle que soit sa place dans l'organisation. C'est donc dire qu'il soit au comptoir, au bureau, au téléphone, dans la rue ou encore chez un citoyen, le personnel doit accueillir prestement et avec une attitude positive l'ensemble des publics.

Pour accueillir les divers publics dans les édifices municipaux, le personnel doit être soucieux de porter une tenue vestimentaire appropriée au poste de travail qu'il occupe.

Le personnel municipal doit s'assurer de bien comprendre les besoins de la personne afin de l'acheminer au bon endroit et à la bonne personne.

6.2 Accueil des nouveaux résidents

Dans le but de personnaliser et de rendre plus chaleureux l'accueil des nouveaux résidents, la Municipalité met à leur disposition un guide de bienvenue. Plusieurs documents sont envoyés par la poste ou remis en main propre aux nouveaux propriétaires. L'enveloppe devrait minimalement les items suivants :

- Un guide de bienvenue pour les nouveaux résidents de la Municipalité de Saint-Boniface;
- Le dernier bulletin d'information, Journal «Le Saint-Bo»;
- Lettre d'accueil du maire incluant les différentes communications externes offertes par la municipalité (calendrier, pages Web importantes…).

Retour vers l'index

Les nouveaux locataires peuvent se procurer ces documents à l'accueil de l'hôtel de ville ou sur le site Web de la Municipalité.

La gestion, la logistique et la coordination des envois relèvent de la direction générale et son équipe de communication.

6.3 Séance du conseil municipal

La source première de toute information municipale est la séance ordinaire du conseil municipal.

Les procès-verbaux sont accessibles sur le site Internet de la Municipalité, au cours de la semaine suivant la séance où ils ont été entérinés par le conseil. Toute personne peut assister aux réunions, dans le respect des règles de fonctionnement qui prévalent dans ces assemblées. L'ordre du jour doit être disponible pour toute personne qui s'y présente. Les citoyens présents profitent d'une période questions leur étant réservée à la toute fin de la séance. Les séances municipales sont enregistrées sous format vidéo et disponible sur Internet.

6.4 Information et participation publique

La Municipalité conduit des consultations publiques, des séances d'information, des ateliers de travail participatif, selon la nature et l'importance du dossier, lorsqu'elle élabore des politiques publiques, des projets de développement ou lorsqu'il est question d'aménagement du territoire.

Chaque projet ou dossier doit être évalué au moment de son élaboration quant à la pertinence de le soumettre à un processus de consultation ou d'information citoyenne et quant au moyen de consultation ou d'information à privilégier. Les démarches de consultation sont privilégiées pour les projets majeurs ou structurants.

Divers moyens de consultation citoyenne peuvent être utilisés :

- Assemblées;
- Sondages;
- Réunions de comité consultatif;
- Groupes témoins.

Pour qu'une consultation publique soit reconnue comme valide et représentative, elle ne doit pas nécessairement être strictement basée sur le nombre de participants, mais bien répondre à trois critères principaux :

1. Méthodes de diffusion et d'invitation ; les moyens utilisés rejoignent un large public;
2. Répartition territoriale ; les participants proviennent de tous les quartiers ou secteurs de la municipalité;
3. Clarté du mandat et neutralité ; l'objet de la consultation est bien compris et présenté sans biais.

Pour toute démarche de consultation significative, la Municipalité détermine préalablement l'objet de la consultation, les éléments ouverts à discussion, les publics concernés, les moyens de participation et la façon dont les contributions seront analysées.

Lorsque la nature de la démarche le justifie, la Municipalité rend compte des principaux commentaires reçus et indique de quelle manière ceux-ci ont été considérés dans la décision ou la recommandation finale.

Retour vers l'index

6.5 Site Web

Le site Web officiel (https://saint-bo.ca) se révèle le principal outil d'information, de référence et de promotion de la Municipalité. Convivial, il permet aux citoyens, aux futurs résidents et investisseurs de même qu'aux touristes, de trouver réponse à leurs questions en plus d'en apprendre davantage sur la Municipalité, et ce, en toute facilité et simplicité.

La présentation visuelle, la rédaction, la révision, l'actualisation du contenu et l'amélioration continue du site relèvent de la direction générale et de la fonction communication.

Chaque service est responsable de l'exactitude et de l'actualité de l'information relevant de son champ de compétence. La fonction communication coordonne la présentation, la publication et la cohérence générale du contenu du site Web.

Les contenus prioritaires font l'objet d'une vérification périodique et sont mis à jour lorsqu'un changement aux services, règlements, horaires, tarifs ou procédures le requiert.

Le site Web demeure la source officielle de référence pour les informations administratives, réglementaires et institutionnelles de la Municipalité.

6.6 Médias sociaux et nétiquette

6.6.1 Les médias sociaux

Les médias sociaux constituent un outil complémentaire d'information, de sensibilisation, de promotion et d'échange avec les citoyens. Ils visent notamment à :

- diffuser rapidement l'information municipale;
- promouvoir les services, activités et projets municipaux;
- favoriser la participation citoyenne;
- renforcer le sentiment d'appartenance à la communauté;
- assurer une communication bidirectionnelle avec les citoyens.

La Municipalité de Saint-Boniface entretient une présence active sur les médias sociaux. Le Service des loisirs, communications et vie communautaire alimente, les différents médias sociaux selon le public cible visé et selon les ressources disponibles. L'utilisation se fait dans un contexte où la Municipalité souhaite être à l'écoute de ses citoyens, se rapprocher d'eux, répondre à leurs questions, les informer des nouvelles d'actualité, le tout en utilisant une approche multicanal pour les rejoindre. La Municipalité vise à rejoindre et générer le maximum de visibilité pour ses services, activités, programmations ou projets divers, ou pour les avertir lors d'une situation d'urgence.

6.6.2 La nétiquette

Dans toutes ses communications, la Municipalité agit de bonne foi et dans la poursuite de l'intérêt collectif et du bien commun. Les critiques, désaccords et opinions concernant les décisions, services et activités municipales sont permis dans la mesure où ils respectent les règles de civilité prévues à la présente politique.

La Municipalité se réserve le droit de retirer, en partie ou en totalité, un commentaire ou une publication à contenu jugé inacceptable en vertu des critères suivants.

- Contenu de menaces ou de harcèlement;
- Propos haineux, obscènes, discriminatoires, manifestement injurieux ou diffamatoires;
- Divulgue des renseignements personnels (doxxing);
- Contreviens à la loi ou aux droits de propriété intellectuelle;
- Constitue du pourriel;
- De la sollicitation commerciale;

Retour vers l'index

- De la propagande électorale sans lien avec la publication;
- Est manifestement hors sujet ou répétitif ou quérulent;
- Compromets la sécurité d'une personne ou d'un service municipal.

Selon la nature, la gravité, la fréquence ou la répétition des manquements constatés, la Municipalité peut limiter, suspendre ou retirer de façon permanente l'accès d'un utilisateur à ses plateformes numériques. Sauf dans une situation grave nécessitant une intervention immédiate, les mesures sont appliquées progressivement : retrait du contenu, avertissement, suspension temporaire et, en cas de récidive ou de manquement grave, blocage.

Les mesures de modération sont administratives et visent à assurer un climat d'échange respectueux, sécuritaire et conforme à la mission d'information de la Municipalité. La Municipalité se réserve le droit d'appliquer les mesures de modération qu'elle juge appropriées afin d'assurer le respect des présentes règles, ainsi que le droit de maintenir, modifier ou lever toute mesure de modération.

Lorsque requis à des fins administratives, juridiques ou de reddition de comptes, les interventions significatives de modération peuvent être documentées ou conservées conformément aux règles de gestion documentaire applicables.

L'application et l'interprétation des présentes règles relèvent de la direction générale ou de son représentant désigné, qui agit au nom de la Municipalité. Le représentant désigné s'assure que les commentaires et publications faits sur les sites de la municipalité le sont faits dans le respect pour tous.

Les plateformes numériques sont administrées pendant les heures normales de bureau. La Municipalité ne garantit pas une réponse immédiate aux questions ou commentaires publiés sur ses plateformes.

Les réseaux sociaux municipaux constituent un outil d'information et d'échange. Ils ne remplacent pas les mécanismes officiels de traitement des plaintes, des demandes d'accès à l'information ou des requêtes administratives. Les citoyens sont invités à utiliser les canaux prévus à cet effet lorsque la situation l'exige.

La Municipalité peut répondre publiquement aux commentaires lorsque cela contribue à informer la population ou à corriger une information inexacte. Elle n'est toutefois pas tenue de répondre à l'ensemble des commentaires publiés sur ses plateformes.

Les administrateurs du site, soit le département de communications, se réservent le droit de corriger publiquement toute information inexacte diffusée sur ses plateformes lorsque celle-ci est susceptible d'induire les citoyens en erreur.

6.6.3 Mécanisme de révision de blocage (bannissement)

Après une année de bannissement, un citoyen se sentant lésé peut faire une demande de révision à la direction générale. La demande sera présentée à un comité d'évaluation spécialement formé qui décidera de sa poursuite, où non. La décision sera communiquée au citoyen.

6.7 Bulletins municipaux

6.7.1 Le bulletin municipal « Le Saint-Bo »

Le bulletin municipal « Le Saint-Bo » constitue l'un des principaux outils de communication de la Municipalité. Publié quatre (4) fois par année, il informe les citoyens sur les services municipaux, les activités, les projets, les règlements, les consultations publiques, les événements ainsi que les ressources d'intérêt collectif.

Retour vers l'index

Le journal est diffusé principalement en format numérique et demeure disponible en version imprimée à la réception de l'hôtel de ville, et la bibliothèque. Le bulletin actuel ainsi que les copies précédentes sont disponibles au : https://saint-bo.ca/fr/services-aux-citoyens/centre-documentaire/c4078/bulletin-municipal/page-1

La publication d'informations provenant d'organismes locaux ou régionaux reconnus peut être autorisée sans frais lorsque le contenu présente un intérêt public et est offert sans but lucratif.

La publication des contenus demeure conditionnelle à la disponibilité de l'espace, aux échéanciers de production et aux priorités de communication de la Municipalité.

La planification, la coordination, la rédaction, la révision, la production et la diffusion du journal relèvent de la direction générale et de la fonction communication.

6.7.2 Le « Vivre Saint Bo ! »

Vivre Saint-Bo ! est la plateforme municipale dédiée à la diffusion des activités et événements à Saint-Boniface. Pensée comme un point central de la vie locale, elle permet aux citoyens de découvrir, participer et proposer des activités qui animent la communauté.

Le Vivre Saint-Bo ! est accessible au : https://vivre-saint-bo.ca/ . Grâce à une interface simple, moderne et accessible, le site regroupe en un seul endroit l'actualité municipale, les événements à venir et les initiatives citoyennes. Il facilite autant la recherche d'activités que leur mise en valeur.

Que vous soyez citoyen, organisme ou partenaire, Vivre Saint-Bo ! vous permet de contribuer activement à la vie culturelle, sportive et communautaire de Saint-Boniface.

Une plateforme au service de la communauté vous permet de :

- Accéder facilement aux activités et événements locaux
- Encourager la participation citoyenne
- Mettre en valeur les initiatives du milieu
- Simplifier la diffusion et la découverte d'activités

6.8 Calendrier municipal

La Municipalité envoie à l'ensemble des foyers sur son territoire un calendrier municipal qui fournit aux citoyens les informations pratiques suivantes :

- Dates des séances du conseil;
- Dates des collectes de matières résiduelles;
- Les congés fériés;
- Les principaux événements municipaux;
- Les coordonnées et services municipaux.

La production et la diffusion du calendrier municipal relèvent de la direction générale et de la fonction communication.

6.9 Les Cafés-rencontres

Les cafés-rencontres constituent un outil de communication et de participation citoyenne permettant de favoriser les échanges entre les citoyens, les élus et l'administration municipale dans un climat respectueux, ouvert et constructif. Ils contribuent à éclairer la prise de décision municipale sans toutefois se substituer aux responsabilités du conseil municipal ni à l'expertise de l'administration. Ils ont notamment pour objectifs de :

- favoriser l'écoute et le dialogue avec la population;

Retour vers l'index

- mieux comprendre les préoccupations et les besoins des citoyens;
- diffuser de l'information sur des projets, services ou enjeux municipaux;
- recueillir des commentaires, suggestions ou pistes de réflexion;
- contribuer à la transparence et à la participation citoyenne.

La tenue d'un café-rencontre peut être proposée par un membre du conseil municipal, la direction générale ou un gestionnaire municipal dans le cadre de ses fonctions. Un formulaire de demande de café-rencontre doit être fourni à la direction générale afin qu'elle puisse en évaluer la pertinence, les objectifs, les ressources requises et la cohérence avec les orientations et priorités de la Municipalité. Le formulaire est disponible sur demande à la direction générale.

La décision de tenir un café-rencontre appartient à la Municipalité et demeure conditionnelle aux ressources humaines, matérielles et financières disponibles.

Les cafés-rencontres ne constituent pas une tribune destinée au traitement de dossiers personnels, de plaintes individuelles, de litiges privés ou de conflits impliquant des personnes identifiables.

6.10 Avis aux citoyens / Avis publics

6.1.1 L'avis aux citoyens

L'avis aux citoyens a pour but d'informer rapidement les citoyens de tout événement ou situation d'importance pouvant affecter directement la population ou un secteur du territoire municipal.

Responsabilité: Chaque directeur de services de la municipalité a la responsabilité de transmettre l'information reliée à son service au Service de communication pour monter l'avis de diffusion.

Un avis aux citoyens peut être diffusé notamment dans les situations suivantes :

- Travaux publics pouvant avoir un impact sur les citoyens (travaux de voirie, entraves à la circulation, etc.);
- Avis d'ébullition d'eau ou coupure d'eau;
- Fermeture de route ou détours;
- Nuisances publiques temporaires;
- Modification ou imprévu dans l'horaire des services municipaux (ex. : collecte des matières résiduelles, déneigement) dans la mesure où la municipalité a reçu l'information;
- Mesures de prudence ou informations importantes liées à la sécurité ou aux services municipaux;
- Toute autre situation jugée pertinente par la municipalité.

Il est ensuite relayé sur les plateformes de médias sociaux de la municipalité, ainsi que sur au moins une plateforme d'information locale, afin de rejoindre le plus grand nombre possible de citoyens.

Lorsque la situation est résolue ou que les services sont rétablis, un avis de retour à la normale peut être publié sur les mêmes plateformes de diffusion.

La responsabilité de diffuser un avis public relève de la direction municipale et de son Service des loisirs, des communications et de la vie communautaire, sur recommandation du service concerné.

6.1.2 Les avis publics

Les avis publics constituent les communications officielles requises par la loi et se distinguent des avis aux citoyens, des publications sur les médias sociaux et des communications promotionnelles.

Le Service du greffe est responsable de la rédaction des avis publics de la Municipalité conformément aux dispositions législatives applicables. Les avis publics sont diffusés en priorité sur le site Internet municipal

et affichés aux endroits déterminés par résolution du conseil municipal. La mise en ligne et la diffusion des avis publics relèvent de la fonction communication en collaboration avec le Service du greffe.

6.11 Système d'alerte municipal

La Municipalité utilise un système d'alerte municipal afin de transmettre rapidement aux citoyens des informations urgentes ou importantes pouvant affecter leur sécurité, leurs déplacements ou l'accès aux services municipaux.

Ce système permet la diffusion d'avis par appel vocal, message texte, courriel ainsi que par les plateformes numériques de la Municipalité. Les alertes peuvent être transmises à l'ensemble de la population ou à un secteur géographique spécifique selon la nature de l'événement.

Le système est principalement utilisé dans les situations suivantes :

- Mesures d'urgence;
- Avis d'ébullition;
- Interruption de services essentiels;
- Fermeture de routes;
- Situations présentant un risque pour la sécurité publique;
- Toute autre situation jugée prioritaire par la municipalité.

La gestion et l'autorisation et l'envoi d'une alerte doivent être autorisés par l'une des personnes suivantes :

- Le directeur général;
- Le maire ou la mairesse;
- La personne désignée par la municipalité en cas d'urgence;
- Toute personne désignée dans le cadre du plan municipal de sécurité civile;
- En situation urgente, les services d'urgence peuvent demander l'émission d'une alerte.

Les coordonnées recueillies aux fins du système d'alerte sont utilisées et conservées conformément aux règles applicables en matière de protection des renseignements personnels. Le système d'alerte constitue un moyen de communication complémentaire et ne remplace pas les autres moyens de diffusion pouvant être requis selon la nature de la situation.

6.12 Affichage et emplacement des communications externes

L'emplacement des différents types d'avis est confirmé sur l'Annexe « A »

7. Relations publiques, médias et événements

7.1 Événements et protocole

Le maire ou le conseil municipal accueille officiellement tout personne, groupe ou délégation qu'il juge bon d'inviter au bureau municipal. La direction générale est désignée pour recevoir et traiter les demandes et assurer la planification, l'organisation et la coordination de ces événements officiels.

Types d'événement considérés comme officiels :

- Conférence de presse ou point de presse
- Consultation publique
- Soirée d'information visant un grand public
- Dévoilement
- Lancement
- Inauguration

Retour vers l'index

Si la Municipalité paie le coût d'un cocktail ou d'un vin d'honneur qui se tient à l'hôtel de ville ou à l'extérieur, les responsables de l'activité doivent prévoir la participation du maire lors des allocutions d'usage adressées aux invités. La collaboration municipale doit être également souligné dans tout programme publicitaire ou promotionnel, tout programme-souvenir, toute publication ou affichage, s'il y a lieu, se rapportant à l'événement.

Protocole : Le protocole d'un événement officiel regroupe l'ensemble des règles et des pratiques en matière d'étiquette. La conformité d'une cérémonie officielle au protocole établi démontre tout le professionnalisme de l'organisation à l'intention des invités et des dignitaires réunis pour l'occasion.

Une cérémonie civique ou protocolaire peut comporter l'une ou l'autre des activités suivantes :

- Présence du maire ou de son représentant;
- Présence des conseillers;
- Allocutions de circonstance;
- Remise de souvenirs;
- Distribution de matériel d'information et de promotion;
- Présence des médias;
- Présence d'une personne attitrée à l'accueil;
- Service de consommation;
- Service de hors-d'œuvre ou d'un goûter au besoin, etc.

Participants internes et externes : Le directeur des communications en collégialité avec la direction générale et le conseil des élus décident des invités et participants en fonction du type d'événement.

Lors d'événements officiels tenus par des intervenants et interlocuteurs externes, la Municipalité suivra le protocole suivant :

Préséance : La préséance consiste à établir de façon ordonnée la position d'un titulaire d'une fonction ou d'un rang par rapport à un autre. La préséance n'est pas en soi un énoncé de l'importance de chaque personne, mais sert essentiellement d'outil permettant de placer les institutions et les personnes en vue d'assurer un déroulement convenable des activités publiques. Par conséquent, un ministre a toujours préséance sur un maire, alors que celui-ci a préséance sur les autres membres du conseil municipal. Un élu a le privilège de précéder un non-élu.

Salutations officielles : Le maître de cérémonie est le seul à saluer les invités au tout début des allocutions. Les locuteurs n'ont pas à répéter les noms des invités. L'ordre des salutations officielles est décroissant, débutant avec le représentant de l'institution la plus élevée du point de vue de la hiérarchie.

Ordre des allocutions : Un maître de cérémonie ouvre la présentation en saluant et en remerciant les participants. L'hôte, quel que soit son rang, est celui qui parle en premier puisque c'est lui qui reçoit. La personne la moins élevée dans la hiérarchie parle en premier et la plus élevée, en dernier. Les interventions seront complémentaires et le nombre d'orateurs doit être limité.

7.2 Communications avec les médias

Afin d'assurer une justesse de l'information transmise, la direction générale et son équipe de communication sont le point de convergence à l'interne et la porte d'entrée des médias pour obtenir toute information de nature administrative et institutionnelle. La direction générale est l'unique source officielle de diffusion d'information de la Municipalité.

Certains journalistes ont besoin de renseignements complémentaires, soit par téléphone ou soit par une

entrevue radiophonique ou télédiffusée. Lorsqu'une telle demande est faite à la Municipalité, elle doit être transmise sans délai à la direction générale, sauf si un membre du personnel est préalablement autorisé à répondre.

La direction générale constitue le principal point de coordination administrative des demandes médias.

Le maire, en tant que porte-parole de la Municipalité de Saint-Boniface, peut répondre aux questions touchant les affaires municipales, les décisions du conseil municipal et tous sujets d'ordre stratégique. Aucun service municipal n'est autorisé à diffuser de l'information à un média au nom de la Municipalité. Toutefois, le maire et la direction générale peuvent faire appel à un employé municipal ou un élu pour connaître certains éléments d'ordre technique. En ce sens, l'employé ou l'élu peut donc être appelé à répondre à des questions journalistiques. De plus, la direction générale ne peut utiliser les canaux de diffusion habituels de la Municipalité au bénéfice d'une tierce partie de l'organisation.

Le personnel municipal incluant les élus, mais excluant le maire n'est autorisé à divulguer aucune information aux représentants des médias dans le cadre de ses fonctions, sans préalablement avoir été mandaté par la direction générale.

Les demandes médias sont traitées dans un délai raisonnable, en fonction de la nature et de la complexité du dossier. Les communications officielles transitent par les autorités désignées afin d'assurer la cohérence des messages et le respect des rôles.

Lorsqu'un dossier présente un risque d'atteinte à la réputation, juridique ou politique significatif, la Municipalité privilégie une approche coordonnée. Les communications sont alors validées conjointement par la direction générale et le maire avant diffusion.

7.3 Conférences de presse et points de presse

La Municipalité convie les médias à une **conférence de presse** lorsqu'elle le juge pertinent, compte tenu de l'importance de la nouvelle, de la décision ou du message à véhiculer et du niveau de complexité du dossier à rendre public. Ce processus s'applique principalement aux dossiers majeurs.

La décision relative à la tenue et à la convocation d'une conférence de presse sur les dossiers majeurs de la Municipalité est la responsabilité du maire. La direction générale, et son service de communication, est la seule mandatée pour convoquer une conférence de presse.

La conférence de presse est donnée par le maire, ou par la personne désignée par celui-ci, qui est accompagné du responsable du dossier, si nécessaire. Le lieu de la conférence de presse est choisi en regard du sujet traité.

Pour toute conférence de presse ou activité de presse, une rencontre préparatoire est organisée et coordonnée par la direction générale et son équipe de communication. Lors de cette réunion de travail, la présence des participants est déterminée en fonction du sujet traité. La rencontre sert à établir la date et le lieu de l'activité en fonction des disponibilités des locuteurs, à discuter du déroulement, à établir les messages clés, à répartir les sujets à aborder entre les locuteurs, à définir les documents et la présentation visuelle à concevoir et à établir la liste des invités.

La conférence de presse se déroule en trois (3) parties : un exposé du message, une période de questions et une période pour les entrevues individuelles.

Les invitations (médias et invités) à une conférence de presse ou autre activité de presse relèvent de la direction générale et son équipe de communication.

Le point de presse, à la différence de la conférence, est une rencontre souvent plus courte ayant pour but de faire le point sur un sujet ou une situation.

Retour vers l'index

7.4 Délégation

La Municipalité peut donner un mandat à une personne, un organisme ou une association qui a les compétences et les expériences requises. La Municipalité confie à ces organismes un mandat pour prendre en charge des dossiers pour le compte de la Municipalité et selon les orientations que le conseil municipal peut lui donner.

7.5 Reconnaissance des membres du conseil, du personnel et des bénévoles

L'organisation de la Soirée reconnaissance des bénévoles, rassemblant les membres du conseil et les bénévoles, est importante. Le comité organisateur est composé de membres du personnel, lequel soumet son projet à la direction générale pour approbation.

L'organisation de la Soirée reconnaissance est sous la responsabilité du Service des loisirs, des communications et de la vie communautaire.

8. Promotion et rayonnement

8.1 Affichage de signalétique, panneau numérique, entrées et sorties de la municipalité

En collaboration avec les départements concernés, le Service de communications gère l'ensemble des questions liées à l'affichage et à la signalétique municipale, notamment l'identification des édifices et équipements municipaux, des parcs et espaces verts, les panneaux d'entrées et de sorties de la municipalité, les plaques de noms de rues, les panneaux d'interprétation, les directionnels routiers et les panneaux à affichage numérique, conformément à l'image de marque de la municipalité. Cette responsabilité n'inclut pas la signalisation routière standard qui relève du Service des travaux publics.

Tout panneau, affiche ou enseigne doit recevoir l'approbation du directeur des communications avant d'être transmis ou diffusé à l'externe.

8.2 Promotion et publicités

Faire la promotion municipale, c'est faire reconnaître la réalité municipale, c'est stimuler l'utilisation des services, c'est favoriser les échanges utiles au progrès et au développement de la Municipalité tout en mettant en valeur l'image de la Municipalité. La planification, le placement et la production publicitaire de la Municipalité relèvent de la direction générale. Les placements publicitaires sont effectués en fonction des objectifs établis par le service municipal concerné, des publics cibles, des attentes et du budget.

8.3 Publicité commandite et publicité promotionnelle

8.3.1 Publicité commandite

La direction générale partage avec le maire la responsabilité de la diffusion des messages dans les médias, tels que les vœux, les encouragements, les félicitations, etc. La décision d'acheter de l'espace publicitaire relève de la direction générale dans les budgets octroyés.

Dans tous les cas où la Municipalité collabore de près ou de loin à des événements pour lesquels des publications sont réalisées, la visibilité accordée à la Municipalité est déterminée selon la nature du partenariat et les ententes conclues.

Les activités de partenariat, de visibilité commerciale, de soutien promotionnel aux événements et de reconnaissance des partenaires sont réalisées conformément aux politiques municipales applicables, notamment la Politique de promotion des entreprises locales et de soutien aux événements de loisirs.

Lorsque des obligations de visibilité découlent d'une convention d'aide financière ou d'un protocole conclu avec un gouvernement ou un partenaire, celles-ci doivent également être respectées.

Retour vers l'index

8.3.2 Publicité promotionnelle

Les documents concernant la publicité promotionnelle, qu'ils soient écrits, visuels ou radiophoniques, servent à transmettre un message plus spécifique. Cette publicité promotionnelle est conçue de façon plus élaborée et utilise des techniques de communication appropriées, telles que : dépliant, guide du citoyen, affiche permanente ou temporaire, panneau, brochure, vidéo, etc.

Dans le but de s'assurer que la présentation générale respecte l'image de la Municipalité, la direction générale a la responsabilité de vérifier et de corriger, s'il y a lieu, la sémantique des textes. La direction générale et son équipe de communication a un droit de regard sur l'infographie et le contenu de tous les documents qui arborent l'emblème de la Municipalité.

9. Communications stratégiques

9.1 Présentation du budget annuel

Lors d'une séance extraordinaire, le conseil municipal de la Municipalité adopte le budget annuel de l'année suivante. La présentation du budget annuel relève de la direction générale. Pour ce faire, la direction générale s'accompagne du Service des finances pour sa diffusion.

La direction du Service des finances et la direction générale collaborent sur la conception du budget. De plus, la direction du service des finances rédige pour le maire le discours du budget qu'il lira lors de la séance extraordinaire de l'adoption du budget. Elle assume également la rédaction du communiqué de presse soulignant les faits saillants du budget.

La Municipalité diffuse l'information relative au budget dans une publication postale suivant l'adoption par le conseil. De plus, le budget en bref se trouve sur le site Web de la Municipalité.

9.2 Rapport de la direction générale

La direction générale de la Municipalité peut produire un rapport annuel qui inclut la vision, les orientations et les principales réalisations de la plus récente année de même que les principaux projets à venir. Ce rapport fait également le bilan des réalisations et états des projets pour chacun des services municipaux.

9.3 Référendum, sondage et enquête

9.3.1 Référendum

Conformément à la Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités, un référendum obligatoire ou consultatif peut s'avérer nécessaire pour approuver un règlement adopté par le conseil municipal ou pour obtenir l'opinion des citoyens (acceptabilité citoyenne) au sujet d'un projet d'envergure de la Municipalité avant sa mise en œuvre.

A. **Obligatoire :** Vote direct des citoyens en vue de faire approuver ou désapprouver un règlement adopté par le conseil municipal sous la responsabilité du Service du greffe.
B. **Consultatif :** Vote direct des citoyens en vue de s'exprimer sur une question soumise par le conseil municipal portant sur un projet municipal d'importance avant qu'il ne soit mis en œuvre, et ce, sous la responsabilité du Service du greffe.

9.3.2 Sondage

Le conseil municipal de la Municipalité où la direction générale peut vouloir mesurer différentes variables par l'entremise d'un sondage scientifique confié à une firme indépendante spécialisée. Règle générale, la direction générale agit d'intermédiaire entre la Municipalité et la firme de sondage retenue.

Retour vers l'index

9.3.3 Enquête

Dans une démarche de participation citoyenne ou d'acceptabilité citoyenne, la Municipalité peut vouloir connaître l'opinion des citoyens, leurs suggestions, leurs préoccupations, leurs attentes ou leurs besoins avant de procéder à la réalisation d'un projet. Cette enquête interne et non scientifique peut prendre différentes formes, soit une consultation publique, un sondage Web, une enquête téléphonique, un groupe témoin ou des rencontres de divers organismes. Tous les types d'enquêtes sont sous la responsabilité de la direction générale.

10. Développement durable et amélioration continue

La Municipalité privilégie des moyens de communication proportionnés aux besoins, en tenant compte des impacts environnementaux, de l'efficacité des moyens utilisés et de l'accessibilité de l'information à la population afin de diminuer le plus possible la trace écologique des communications. Ces grands principes écoresponsables sont appliqués lors de la tenue de réunions ou d'événements.

11. Dispositions finales

11.1 Entrée en vigueur

Cette politique entrera en vigueur suivant son adoption par résolution à une séance.

11.2 Révision de la politique

La présente politique fait l'objet d'une révision complète au moins tous les trois ans. Une révision anticipée peut être effectuée notamment à la suite d'une modification législative importante, d'un changement significatif des outils technologiques, d'un événement majeur, d'un exercice de sécurité civile ou lorsqu'une difficulté importante d'application est constatée.

Tout besoin de modification substantielle à la présente politique doit être soumis au conseil municipal pour adoption.

11.3 Évaluation de la politique

La direction générale, avec le soutien de la fonction communication, peut procéder périodiquement à l'évaluation de l'application de la présente politique à partir notamment de la qualité et de l'actualité de l'information diffusée, du traitement des demandes citoyennes, de l'utilisation des différents moyens de communication, de la participation citoyenne et des enjeux rencontrés dans l'application de la politique. Les résultats de cette évaluation doivent être présentés au conseil municipal afin de déterminer s'il y a lieu de faire des ajustements administratifs ou des modifications à la politique.

Retour vers l'index

ANNEXE “A”

Retour vers l’index

GRILLE DE DIFFUSION – SAINT-BONIFACE

Exigence légale :

Type de communication	Site Web municipal	Facebook municipal	Envois postaux	Réseaux sociaux locaux	Alerte téléphonique automatisée	Système électronique d’appel d’offres du gouv. du Québec	Hôtel de ville	Bulletin municipal Le Saint-Bo	Bibliothèque
Selon les exigences légales : Avis publics et consultations légales.	✓	✓					✓		
Selon les exigences légales : Registres, référendums et avis électoraux	✓	✓					✓		
Budget, consultations publiques officielles	✓		✓						
Eau potable : avis d’ébullition et de non-consommation	✓	✓		✓	✓				
Sécurité civile : sinistres, évacuation et confinement	✓	✓		✓	✓				
Travaux, circulation et interruptions de services	✓	✓							
Conseil municipal : séances, convocations et procès-verbaux	✓								
Finances ; taxation, évaluation et rapports	✓								
Appels d’offres et contrats						✓			
Recrutement	✓	✓							
Bulletins municipaux, loisirs et vie communautaire	✓	✓						✓	✓
Consultations citoyennes volontaires et informations générales	✓	✓							
Calendrier			✓						✓

Lors de communications touchant la sécurité publique, la municipalité privilégie une diffusion élargie, notamment par le partage de ses communications officielles sur les réseaux sociaux communautaires locaux, afin de maximiser les chances de joindre les citoyens concernés