

POLITIQUE MUNICIPALE NO. P-026

POLITIQUE AXÉE SUR LA COMMUNICATION ET LA GESTION DES MÉDIAS SOCIAUX

1. BUT

- 1.1 Définir l'ensemble des outils de communication interne et externe dont disposent la municipalité.
- 1.2 De bonnes communications sont essentielles à l'atteinte des objectifs municipaux. La planification, la coordination et l'établissement des communications font partie intégrante du processus de gestion municipal.
- 1.3 La municipalité a pour politique :
 - 1.3.1 de fournir au public des renseignements exacts, complets, objectifs, opportuns, pertinents et compréhensibles au sujet des politiques, des programmes et des services de la municipalité;
 - 1.3.2 de tenir compte des préoccupations et des vues du public lorsqu'il s'agit d'établir des priorités, d'élaborer des politiques et de mettre en œuvre des programmes; et
 - 1.3.3 de faire en sorte que la municipalité soit visible, accessible et redevable au public qu'elle sert.
- 1.4 Dans la présente politique, le pluriel et le singulier s'appliquent indifféremment à l'unité ainsi qu'à la pluralité et le masculin et le féminin s'appliquent indifféremment suivant le contexte aux personnes physiques de l'un ou de l'autre sexe ou aux personnes morales.

2. LES PRINCIPES D'ACCUEIL

- 2.1 Tous les employés participent à l'image projetée par Cap-Pelé. L'employé doit aborder les citoyens avec respect, écoute et diplomatie que ce soit par téléphone, au comptoir d'accueil, dans la rue ou ailleurs.
- 2.2 Pour accueillir les citoyens dans les bâtiments municipaux, l'employé doit porter une tenue vestimentaire appropriée en suivant la politique municipale N° P-017.

- 2.3 Chaque employé doit s'informer des besoins du citoyen afin de l'acheminer au bon endroit et à la bonne personne.

3. LE RÔLE DE CHACUN

Maire

- 3.1 Le maire est le porte-parole pour le conseil municipal. Lorsqu'il s'adresse au public ou aux médias, il doit le faire en accord avec les orientations du conseil.
- 3.2 Ce privilège de porte-parole officiel est délégué à la maire-adjointe lorsque le maire est absent ou mandaté par celui-ci.

Conseillers

- 3.3 Les membres du conseil municipal sont les porte-paroles des projets et des comités qui leur ont été délégués par le conseil municipal.
- 3.4 Aucun conseiller ne peut faire de déclaration qui engage l'ensemble du conseil à moins que cette responsabilité lui ait été spécifiquement confiée.

Directeur général

- 3.5 Le directeur général est responsable des activités de communication de tous les services municipaux.
- 3.6 Il peut faire toute déclaration publique liée au fonctionnement de l'administration municipale.
- 3.7 Le directeur général doit s'assurer que les décisions du conseil municipal soient transmises à tous les employés municipaux afin qu'ils soient toujours tenus à jour.

Directeur d'événements et de communication

- 3.8 Cette personne coordonne la diffusion de l'information des activités municipales sur la page Facebook, site internet, Instagram, Twitter et sur le panneau d'affichage numérique en suivant les lignes directrices énumérées dans la politique.

- 3.9 Le directeur d'événements et de communication assure la planification stratégique des activités municipales en identifiant les moyens de communication à utiliser.
- 3.10 Il peut, après l'autorisation du directeur général, accorder une entrevue et/ou faire une déclaration à un représentant des médias.

Directrice des loisirs et infrastructures

- 3.11 Elle a la responsabilité de diffuser l'information reliée à son service sur la page Facebook et site internet de la municipalité en suivant les lignes directrices dans la présente politique.
- 3.12 La directrice des loisirs et infrastructures doit également informer les employés de son équipe les nouvelles directives et décisions du conseil afin que ceux-ci puissent fournir l'information à jour aux citoyens.
- 3.13 Elle peut, après l'autorisation du directeur général, accorder une entrevue et/ou faire une déclaration à un représentant des médias.

Adjointe exécutive

- 3.14 Cette personne est responsable de produire un bulletin municipal de façon mensuelle en collaboration avec le directeur général, le directeur d'événements et de communication ainsi que la directrice des loisirs et infrastructures.
- 3.15 Elle a la responsabilité de diffuser l'information demandée par le directeur général sur la page Facebook et site internet de la municipalité en suivant les lignes directrices dans la présente politique.
- 3.16 La mise à jour de façon quotidienne du site web est la responsabilité de l'adjointe exécutive.

Employés municipaux

- 3.17 Les employés sont le premier contact direct de la municipalité avec ses citoyens et ils se doivent de répondre efficacement en fonction des informations qu'ils détiennent.
- 3.18 Les employés doivent avoir une attitude positive envers la clientèle et envers la municipalité dans son ensemble.

4. OUTILS DE COMMUNICATION AVEC LE PUBLIC

Bulletin municipal

- 4.1 La municipalité s'engage de faire l'envoi par la poste d'un bulletin d'informations générales à chaque mois.
- 4.2 Chaque parution est affichée en ligne sur le site internet de la municipalité.
- 4.3 Toute information incluse dans le bulletin municipal a comme but d'informer les citoyens sur l'actualité, les règlements, les travaux d'infrastructures et les activités municipales.
- 4.4 Le bulletin municipal va seulement promouvoir les activités directement reliées aux installations récréatives de la municipalité.
- 4.5 La municipalité se garde le droit d'envoyer des bulletins d'informations additionnelles qui communiquent des informations spécifiques à la population suite de l'approbation du directeur général.

Site internet

- 4.6 La municipalité s'engage de maintenir un site internet à jour afin de diffuser de l'information pertinente pour les citoyens ainsi que pour les visiteurs.
- 4.7 Le site internet doit être adaptatif pour qu'il puisse s'adapter pour l'ordinateur, la tablette, le téléphone intelligent.
- 4.8 Toute information incluse sur le site internet a comme but d'informer les citoyens sur l'actualité, les règlements, les travaux d'infrastructures et les activités municipales.
- 4.9 Le site internet va seulement promouvoir les activités directement reliées aux installations récréatives de la municipalité.

Médias sociaux : Facebook, Twitter et Instagram

- 4.10 Les médias sociaux sont devenus les outils utiles pour rejoindre les citoyens s'ils sont bien utilisés. Ils visent à :
 - 4.10.1 faire connaître la municipalité;

- 4.10.2 partager des informations qui sont pertinentes pour le public :
 - promotion des activités et d'événements;
 - nouvelles;
 - règlements;
 - avis important; et
 - etc.
- 4.10.3 rejoindre facilement et rapidement les citoyens actifs sur les médias sociaux; et
- 4.10.4 être à l'écoute des citoyens et répondre à leurs questions de manière plus rapide et personnelle.

4.11 Les médias sociaux vont promouvoir la vie communautaire à Cap-Pelé.

Panneau d'affichage numérique

- 4.12 Le panneau a pour objectif de promouvoir les activités directement reliées aux installations récréatives de la municipalité.
- 4.13 L'information est mise à jour régulièrement sur le panneau d'affichage numérique.
- 4.14 Un total de quatre (4) annonces bilingues pourront être affichées simultanément.

Autres publications

- 4.15 Toute autre publication non soulignée dans cette politique doit premièrement être approuvée par le directeur général.

Bonnes pratiques

- 4.16 Afin de préserver un climat de courtoisie en utilisant les outils de communication, certaines règles de conduite sont essentielles:
 - 4.16.1 Soyez conscient que vous représentez la municipalité;
 - 4.16.2 Utiliser un langage respectueux dans les commentaires;
 - 4.16.3 Faire attention à l'usage des majuscules; les employer équivaut à crier;
 - 4.16.4 Ne pas publier de message à répétition ou hors sujet;
 - 4.16.5 Ne pas tenir des propos injurieux, diffamatoires, harcelants, agressifs, racistes ou sexistes;
 - 4.16.6 Aucune attaque personnelle ou atteinte à la vie privée n'est tolérée;
 - 4.16.7 Les grossièretés et les obscénités ne sont pas acceptées;
 - 4.16.8 Aucune promotion ou discréditation d'un parti politique n'est autorisée;
 - 4.16.9 Les conditions d'utilisation des différents médias sociaux doivent également être respectées;

4.16.10 Les administrateurs des médias sociaux se réservent le droit d'exclure une personne qui ne respecte pas les règles de conduite.

5. MESSAGE D'ABSENCE

- 5.1 Les employés doivent, lors d'une absence planifiée, enregistrer un message d'absence dans leur boîte vocale afin de guider vers une autre ressource ceux qui tentent de communiquer avec eux.
- 5.2 Le message d'absence doit mentionner la durée de l'absence avec la date de retour.
- 5.3 Au sujet du courrier électronique, un message doit être programmé via le gestionnaire d'absence du bureau dans la messagerie électronique Outlook et mentionner la durée de l'absence et le nom d'une personne-ressource à qui se référer.

6. CONFIDENTIALITÉ

- 6.1 La municipalité exige que les employés respectent et gardent la confidentialité toutes les informations auxquelles sont exposés dans leur milieu de travail et dans l'exécution de leurs tâches quotidiennes :
 - 6.1.1 toute information touchant les clients, les citoyens, les locataires, les participants, leurs familles et/ou leurs garants;
 - 6.1.2 toute information concernant un employé et ses conditions de travail;
 - 6.1.3 toute information concernant un individu ou groupes d'individus, compagnies (fournisseurs, soumissionnaires, etc.), agences (gouvernementales ou autres) et/ou tout autre corps privé ou public, avec lesquels la municipalité est appelée à communiquer par la nature de son travail;
 - 6.1.4 toute information financière ou autre jugée confidentielle en relation avec les établissements municipaux;
 - 6.1.5 toute autre information à laquelle un employé pourrait être exposé; et
 - 6.1.6 toute information provenant du conseil municipal.
- 6.2 La municipalité est soumise à la [Loi sur le Droit à l'information et la protection de la vie privée](#). Lorsqu'un employé reçoit une demande sous cette Loi, celui-ci l'achemine au directeur général.

7. PLAINTES

- 7.1 Les plaintes ne sont pas traitées sur les médias sociaux.
- 7.2 Lorsqu'un citoyen veut émettre une plainte à la municipalité, il doit le faire en remplissant le formulaire à l'Annexe « A » qui est ensuite acheminé à la bonne personne afin de traiter sa demande.

8. LINGUISTIQUE

- 8.1 Cap-Pelé est un village majoritairement francophone et les employés doivent communiquer en français.
- 8.2 Lorsque les outils de communications sont utilisés, les employés sont responsables de communiquer les informations dans les deux langues officielles.

9. ABROGATION ET ADOPTION

- 9.1 La politique # 21-90 et # 054-00 sont présentement abrogées avec l'adoption de cette nouvelle politique.
- 9.2 La politique axée sur la communication et la gestion des médias sociaux fut adoptée en conseil le 4 juin 2018 ayant la résolution N° 2018-87.

Serge Léger
Maire

Stéphane Dallaire
Secrétaire-greffier

ANNEXE "A"

Plaintes

Nom : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Notes : _____

- Plaintes acheminées : (Étape 1)
- Administration et directeur général
 - Agente contrôle des animaux et directeur général
 - Égouts et directeur général
 - Loisirs et directeur général
 - Transports et directeur général

Plainte réglée : _____
(Étape 2)

Copie acheminée au directeur général
(Étape 3)

Signature

Date