

PROVINCE DE QUÉBEC  
VILLE DE SAINT-EUSTACHE



**POLITIQUE NUMÉRO: POL-1043**

**POLITIQUE DE COMMUNICATION**

LE CONSEIL MUNICIPAL DÉCRÈTE CE QUI SUIT :

1. Le document ci-joint constitue la politique de communication.
2. Le(la) directeur(-trice) du Service des communications est responsable de l'application de cette politique.
3. La présente politique remplace la politique intitulée « Politique de communication ».
4. La présente politique entre en vigueur le 21 novembre 2023.



# POLITIQUE DE COMMUNICATION

2023



Ville de  
**Saint-Eustache**

**Service des communications et des relations avec les citoyens**  
145, rue Saint-Louis, Saint-Eustache, Québec J7R 1X9 • 450 974-5000



## TABLE DES MATIÈRES

LE MOT DU MAIRE ET DE LA PRÉSIDENTE .....	8
LES ÉNONCÉS DIRECTEURS DE LA POLITIQUE.....	9
LA PORTÉE DE LA POLITIQUE .....	9
LES OBJECTIFS DE LA POLITIQUE .....	9
LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS .....	10
Le maire .....	10
La Commission des communications et des relations avec le citoyen .....	10
Les membres du conseil municipal .....	11
La direction générale .....	11
La direction des communications .....	11
Les gestionnaires municipaux.....	12
Le personnel municipal.....	12
LA DIFFUSION DE L'INFORMATION .....	13
LA VIE PRIVÉE.....	13
La confidentialité des renseignements .....	13
LES COMMUNICATIONS EXTERNES .....	13
L'image de marque .....	13
L'identité visuelle et le logo .....	13
Le plan de communication .....	14
La communication numérique .....	14
Le site Web.....	14
L'infolettre .....	14
Les médias sociaux .....	14
Les applications mobiles.....	14
Les outils multimédias et la vidéo .....	14
La vidéoconférence et les Webdiffusions du conseil municipal .....	15
Les enseignes électroniques .....	15
Les publications .....	15
Le bulletin municipal .....	15
Les brochures, signets et dépliants .....	15
Le calendrier municipal.....	15
Les pochettes de bienvenue.....	15
La signalétique municipale et l'affichage .....	16

Les oriflammes .....	16
Les panneaux réclames .....	16
Les communications marketing.....	16
Le placement média.....	16
Les ententes de commandites .....	16
Les avis publics.....	16
Les événements .....	17
L'Ordre de Saint-Eustache .....	17
La journée de l'environnement.....	17
La signature du livre d'or par les équipes sportives .....	17
L'accueil des personnes nouvellement emménagées.....	17
Les œuvres de bienfaisance .....	17
Le protocole .....	17
La correspondance.....	17
Les signatures de courriels.....	17
Les drapeaux.....	18
Le Livre d'or.....	18
Les objets promotionnels et les cadeaux protocolaires .....	18
Les relations avec les médias .....	18
La réponse aux journalistes.....	18
Les porte-parole.....	19
Les conférences de presse .....	19
La prise de photo .....	20
La communication de crise et les mesures d'urgence.....	20
Le système automatisé d'alertes .....	20
Les relations avec les citoyennes.....	20
La communication participative.....	20
Les séances du conseil municipal.....	20
Les consultations citoyennes.....	21
La plateforme de consultation en ligne .....	21
LA COMMUNICATION INTERNE .....	21
Le programme de reconnaissance des employées .....	21
L'information interne .....	21
LA LANGUE DE COMMUNICATION.....	22

LA COMMUNICATION INCLUSIVE.....	22
L'écriture épïcène.....	22
Les familles, les personnes handicapées et les aînées .....	22
LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES.....	22
LE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT.....	22

Note : Afin d'alléger le texte, nous avons utilisé l'appellation "Service des communications" pour désigner le "Service des communications et des relations avec les citoyens ".

## LE MOT DU MAIRE ET DE LA PRÉSIDENTE

Les communications sont au cœur de l'exercice démocratique dans une ville. Elles sont à la base d'une saine gestion et assurent la transparence et la cohérence des interventions des décideuses. Elles constituent le lien essentiel entre les citoyen·ne·s, l'appareil administratif et le conseil municipal.

C'est la raison pour laquelle nous avons produit cette Politique de communication, qui se veut un guide de référence à l'usage des élu·es et du personnel municipal ainsi que des organismes qui gravitent dans le giron de la Ville. Elle propose des balises pour toutes les actions de communication en lien avec la Ville et permet de déterminer les rôles et responsabilités de chacun.

Pierre Charron, Maire de Saint-Eustache

Nicole Carignan-Lefebvre, Conseillère municipale et Présidente de la Commission des communications et des relations avec le citoyen

## LES ÉNONCÉS DIRECTEURS DE LA POLITIQUE

Les communications sont considérées comme étant un outil stratégique essentiel à la poursuite de la mission de la Ville de Saint-Eustache. Les énoncés directeurs sur lesquels repose cette Politique de communication définissent les grandes orientations et la vision à long terme de la Ville en matière de communication :

- Transparence et accessibilité
- Engagement citoyen
- Promotion du territoire
- Communication proactive en situation de crise
- Optimisation des nouvelles technologies
- Courtoisie et qualité du service à la clientèle
- Protection des renseignements personnels
- Réduction de l'empreinte écologique

## LA PORTÉE DE LA POLITIQUE

Cette politique est sous la responsabilité de la directrice des communications et des relations avec les citoyens, de concert avec la direction générale. Elle s'adresse aux membres du conseil municipal et au personnel de la Ville.

## LES OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

Le premier objectif de la Politique de communication est d'informer les élu·es, les employé·es, les citoyen·nes, les organismes du milieu, les fournisseurs, les médias et les partenaires de l'existence de règles entourant le processus de communication à la Ville. Plus spécifiquement, elle vise à :

**Informé·r** : fournir des informations claires, précises et à jour aux citoyen·nes sur les services municipaux, les projets, les politiques et les décisions, afin de favoriser une compréhension accrue et une participation éclairée de la communauté.

**Engager** : encourager l'engagement citoyen en créant des occasions de dialogue, de consultation et de participation active, permettant aux résident·es de s'exprimer, de contribuer aux décisions municipales et de collaborer à la vie communautaire.

**Promouvoir** : mettre en valeur les réalisations, les initiatives et les événements de la Ville pour promouvoir une image positive, renforcer le sentiment d'appartenance des citoyen·nes à leur communauté et attirer l'attention sur les atouts et les possibilités offertes par la Ville.

**Établir la confiance** : favoriser une relation de confiance avec les citoyen·nes en assurant une communication transparente, honnête et accessible, en répondant de manière proactive aux préoccupations, en reconnaissant les erreurs et en prenant des mesures correctives lorsque nécessaire.

**Sensibiliser** : sensibiliser les citoyen·nes aux enjeux importants, tels que l'environnement, la sécurité et la participation citoyenne, en fournissant des informations adéquates et en encourageant l'adoption de comportements responsables et durables.

**Adapter les canaux de communication** : utiliser les canaux de communication appropriés pour atteindre efficacement les différents publics, en tenant compte des préférences et des habitudes de communication des résident·es, et en adoptant les nouvelles technologies pour une diffusion rapide de l'information.

**Évaluer et améliorer** : évaluer régulièrement l'efficacité des initiatives de communication, recueillir les commentaires des citoyen·nes et utiliser ces renseignements pour améliorer continuellement les pratiques de communication et répondre aux besoins et aux attentes de la communauté.

## LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Les personnes autorisées à intervenir publiquement doivent respecter les principes directeurs de la Politique de communication. Les rôles et les responsabilités se précisent de la façon suivante :

### Le maire

Le maire est le premier magistrat de la Ville et il en est le porte-parole officiel. En fonction des pouvoirs que lui confère la législation provinciale du Québec, et en sa qualité de chef du conseil municipal, il représente la Ville de Saint-Eustache auprès de l'ensemble de la population. Le maire possède le privilège de faire toute déclaration, verbale ou écrite, relative aux affaires municipales. Chaque fois que le maire s'adresse au public, il peut le faire en son nom personnel ou au nom de la Ville de Saint-Eustache lorsqu'il s'agit de sujets touchant l'administration municipale et la réglementation municipale. Ces privilèges s'appliquent également au maire suppléant lorsque celui-ci est expressément mandaté par le maire pour s'exprimer sur un dossier.

### La Commission des communications et des relations avec le citoyen

La Commission des communications et des relations avec le citoyen guide le conseil municipal en matière de communication et d'interaction avec les citoyen·nes. Elle suggère des approches répondant aux besoins et attentes des citoyen·nes, en fonction des objectifs de l'administration. Une élue, qui relève du conseil municipal, préside la Commission.

## Les membres du conseil municipal

Le rôle des élu·es est de représenter les intérêts des résident·es de leur quartier et de véhiculer les décisions municipales de manière non partisane. Les élu·es doivent être à l'écoute des préoccupations de leurs citoyen·nes et recueillir leurs suggestions, et peuvent faciliter le dialogue en prenant part à des processus de consultation pour permettre aux résident·es de s'exprimer. Toutefois, ils et elles sont tenu·es de respecter les lois en vigueur concernant la protection de la vie privée, la diffamation, la discrimination, les droits d'auteurs, etc. Ils ne peuvent pas utiliser les ressources municipales, tels que les sites Web, les comptes de réseaux sociaux et autres, à des fins politiques, ni de répondre aux questions des citoyens sur les actions posées ou à être posées par la Ville sur ces dites ressources; cette responsabilité relevant exclusivement de la direction du Service des communications. Enfin, ils doivent se conformer aux codes de conduite et aux normes éthiques auxquels ils sont assujettis en matière de communication publique, ainsi qu'à la présente Politique de communication et la Politique d'utilisation des médias sociaux à la Ville de Saint-Eustache.

À titre de participant aux décisions prises lors des séances du conseil, chaque membre du conseil municipal possède le privilège de faire des déclarations aux médias. Toutefois, ces interventions doivent demeurer d'ordre personnel et l'élu doit clairement préciser qu'il parle en son nom personnel, et ce, tant et aussi longtemps qu'il n'a pas reçu de mandat officiel par écrit du maire de parler au nom de l'ensemble des membres du conseil. Par ailleurs, si un média communique directement avec une conseiller·ère municipale, cette personne doit aviser le maire, avant la tenue de l'entrevue.

## La direction générale

Le directeur général, en tant que premier officier exécutif, est autorisé à faire toute déclaration publique relative aux affaires de la Ville, notamment sur son fonctionnement (processus, activités, résultats, etc.). Il agit comme porte-parole de la Ville et peut faire des déclarations publiques concernant ses grands dossiers. Il peut déléguer cette responsabilité à tout autre gestionnaire responsable ou en être accompagné.

## La direction des communications

La directrice du service des communications est responsable de la planification, de la coordination et de la gestion des activités de communication de la Ville. Il appartient au service des communications de :

- Planifier, développer et mettre en œuvre les stratégies de communication internes et externes de la Ville de Saint-Eustache.
- Coordonner la diffusion de l'information entre le conseil municipal, l'administration publique et les citoyen·nes.
- Offrir des conseils et une expertise aux services municipaux et aux membres du conseil municipal.
- Travailler en étroite collaboration avec les services municipaux pour s'assurer que les messages clés de la Ville soient communiqués de manière efficace et cohérente.
- Élaborer des stratégies de promotion et veiller à la réputation de la Ville.
- Superviser les relations avec les médias et répondre aux demandes médiatiques pour l'ensemble des services municipaux (à l'exception des communications opérationnelles des services de police et de prévention des incendies).

- Gérer les médias sociaux, diffuser les informations, assurer la veille et la rétroaction, superviser les pages gérées par d'autres services, établir une directive d'utilisation des médias sociaux,
- Gérer et développer le site Web de la Ville, établir la politique éditoriale et assurer la mise à jour régulière du contenu.
- Convoquer et coordonner les conférences de presse et les points de presse relevant de la direction générale ou du maire.
- Approuver toute publication publique portant le logo de la Ville, veiller au respect des normes graphiques.
- Organiser des événements publics en fonction des besoins du conseil municipal et des services municipaux.
- Coordonner la mise en œuvre des processus de consultations citoyennes, tels que décrits par la Politique de consultation citoyenne.
- Coordonner les communications lors de mesures d'urgence.
- S'assurer que la Ville atteigne les plus hauts standards en matière de qualité de service aux citoyen·nes.
- Évaluer les résultats des activités de communication par rapport aux objectifs visés.
- Effectuer une veille des meilleures innovations technologiques en matière de communication et des pratiques afin de proposer des améliorations continues.

Dans certains cas, la direction du Service des communications peut choisir de déléguer en tout ou en partie l'un des éléments mentionnés ci-dessus à d'autres services, mais il doit en demeurer l'approbateur final.

### Les gestionnaires municipaux

Les gestionnaires des services municipaux occupent une position centrale dans l'application et le respect de la Politique de communication de la Ville de Saint-Eustache. Ils sont chargés de :

- S'informer auprès du Service des communications des meilleurs outils et services pour répondre à leurs besoins en matière de communication.
- Informer et sensibiliser leur personnel aux directives et procédures énoncées dans cette politique.
- Lorsque nécessaire, désigner, au sein de leur équipe, des employé·es autorisé·es à produire et à diffuser du contenu destiné au public, afin de garantir une communication uniforme, professionnelle et alignée sur les valeurs et les objectifs municipaux et s'assurer que ces contenus soient préalablement approuvés par le Service des communications.
- Établir un processus de revue et d'approbation interne, pour assurer l'exactitude et la pertinence des informations communiquées, avant de soumettre ces dernières au Service des communications.
- Transmettre toute question provenant d'un média au Service des communications.

### Le personnel municipal

Les employé·es municipaux qui ont été désigné·es par un gestionnaire municipal, pour leur part, ont la responsabilité de :

- Collaborer étroitement avec le Service des communications pour s'assurer que le contenu produit est cohérent, précis et conforme aux standards établis par la Ville.
- Soumettre le contenu de leurs communications au Service des communications pour approbation.
- S'informer des mises à jour de la Politique de communication et participer activement aux formations et aux réunions pertinentes organisées par la Ville.

## LA DIFFUSION DE L'INFORMATION

La diffusion de l'information se réalise selon deux approches. Les informations de nature politique sont véhiculées directement par le maire et son cabinet, tandis que les informations administratives (financières, légales, statutaires, etc.) sont diffusées par le Service des communications de la Ville. Une information est qualifiée de « politique » lorsqu'elle n'a pas encore fait l'objet d'une décision (résolution et règlement) du conseil municipal. L'information devient administrative après avoir franchi cette étape réglementaire.

## LA VIE PRIVÉE

### La confidentialité des renseignements

Les membres du conseil municipal, le personnel ainsi que les membres des comités et des commissions doivent respecter la confidentialité des renseignements qui leur sont communiqués dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions et s'abstenir de divulguer le contenu de tout dossier à caractère confidentiel ou discuté lors d'une réunion des comités et commissions ou lors de rencontres préparatoires tenues à huis clos.

## LES COMMUNICATIONS EXTERNES

### L'image de marque

La Ville de Saint-Eustache dispose d'une image de marque claire et cohérente. Cela permet aux citoyen-nes de retrouver rapidement les programmes et services de leur Ville et de s'y reconnaître.

### L'identité visuelle et le logo

L'identité visuelle de la Ville est régie par le règlement municipal en vigueur. L'utilisation du logotype est strictement réservée à la Ville, tandis que celle des armoiries est réservée aux publications liées au conseil municipal et au cabinet du maire. En aucun cas, le logo de la Ville ne peut être intégré, en tout ou en partie, dans le logo d'un organisme tiers ou d'un partenaire. Tout document destiné à une diffusion grand public et arborant le logo de la Ville doit d'abord être approuvé par le Service des communications.

Les Services de police et de sécurité incendie ont un logo spécifique à leur usage.

## Le plan de communication

Pour les projets d'envergure ou les enjeux exigeant une stratégie complexe, le Service des communications rédige et met en œuvre des plans de communication appropriés au contexte. Ceux-ci servent à étayer sa réflexion et à structurer les opérations de communication. Plus généralement, pour accomplir son mandat, le Service des communications conçoit et utilise les moyens de communication suivants :

### La communication numérique

#### Le site Web

Considéré comme le principal vecteur de communication avec ses divers publics cibles, le site Web offre tous les renseignements en lien avec les services municipaux. Il favorise les transactions en ligne et permet une consultation autonome des informations de la Ville en tout lieu et endroit. La gestion du site est assurée par le Service des communications, qui travaille en étroite collaboration avec les autres services pour la mise à jour des contenus. Le Service des technologies de l'information soutient le Service des communications pour les questions techniques. Le site comporte un outil de clavardage en ligne qui permet aux citoyens de poser des questions aux agents de Saint-Eustache Multiservice.

#### L'infolettre

Une infolettre est envoyée périodiquement aux citoyens préalablement inscrits, afin de les informer sur les sujets municipaux de l'heure.

#### Les médias sociaux

L'utilisation des réseaux sociaux de la Ville de Saint-Eustache est encadrée par des politiques dont l'application est sous la responsabilité du Service des communications. Ce dernier effectue également une veille régulière des échanges touchant l'organisation dans les divers médias sociaux et intervient au besoin, notamment par l'intermédiaire de ses comptes Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, LinkedIn, Flickr et autres. Il gère également les pages Google en ligne en lien avec les bâtiments municipaux. La Ville valorise la pluralité des points de vue et s'engage à promouvoir des échanges sains sur ses pages de réseaux sociaux afin de renforcer la confiance des citoyen·ne·s. Dans cette optique, la Ville se réserve le droit de modérer les propos qui pourraient véhiculer de fausses informations, détériorer le ton des échanges ou envenimer les conversations. Elle ne tolère aucun propos diffamatoire, agressif ou contraire à ses politiques. Elle souhaite que les réseaux sociaux demeurent un espace sécuritaire et respectueux pour tous les utilisateurs. De plus, la ville ne s'associe à aucun compte personnel ou à caractère politique.

#### Les applications mobiles

La Ville met en avant des outils numériques pour les appareils intelligents, notamment l'outil d'aide au tri 123-TRI et l'application Voilà qui permet d'effectuer des requêtes sur des appareils mobiles.

#### Les outils multimédias et la vidéo

Dans un contexte où les outils de présentation sont de plus en plus performants, la Ville privilégie l'utilisation de supports visuels pour ses publications. La vidéo étant également de plus en plus prisée et utilisée par les citoyen·ne·s, la Ville en favorise l'utilisation tant par l'entremise de sa chaîne YouTube liée à son site Web que de ses réseaux sociaux.

### La vidéoconférence et les Webdiffusions du conseil municipal

La Ville offre les webdiffusions des séances ordinaires du conseil municipal. Elle propose également, à l'occasion, des rencontres d'information en vidéoconférence. Ces initiatives permettent aux résident·es de suivre les délibérations du conseil municipal depuis chez eux, de s'informer des décisions prises et de comprendre les enjeux locaux. Elles offrent également une alternative pratique pour les citoyen·nes qui ne peuvent pas physiquement se rendre aux rencontres.

### Les enseignes électroniques

Le réseau d'enseignes électroniques internes et externes de la Ville est géré par le Service des communications et sert à transmettre aux citoyen·nes des informations de nature administrative. Conformément à la Politique de visibilité dans les outils de communication de la Ville de Saint-Eustache, les organismes communautaires accrédités et reconnus par la Ville peuvent y faire afficher leurs événements, selon les conditions d'utilisation établies par la Politique. La Ville a également conclu des accords d'utilisation avec certains partenaires institutionnels locaux. À moins d'entente spécifique en ce sens, aucun logo lié à des organismes ou partenaires ne peut être affiché sur les enseignes.

### Les publications

#### Le bulletin municipal

Le bulletin municipal « Le Courrier des hirondelles Express » est un périodique d'information numérique visant à faire connaître les programmes, les politiques, les projets, les règlements et les services municipaux. Il inclut le programme des activités de loisirs et permet de faire connaître les activités de certains organismes de Saint-Eustache. Le bulletin municipal est acheminé aux abonné·es par courriel, par le biais d'une infolettre. Il est également offert en version papier dans les édifices municipaux et est disponible sur le Web.

#### Les brochures, signets et dépliants

Des brochures, des feuillets et des dépliants sont produits à la demande des services et en fonction des projets et des besoins. Bien que certains projets nécessitent encore l'utilisation de documents imprimés, la Ville de Saint-Eustache privilégie la diffusion d'informations sur supports électroniques, soit par le Web, par courrier électronique ou par les médias sociaux, par exemple. Cela vise à réduire l'empreinte écologique des outils de communication et à en limiter les coûts.

#### Le calendrier municipal

Le calendrier municipal est un document qui contient, en plus du calendrier annuel, divers renseignements sur les programmes et services municipaux. Un concours de photographies ouvert aux citoyen·nes, dont le thème change annuellement, sert de base graphique au document.

#### Les pochettes de bienvenue

Les nouveaux résidents reçoivent une pochette contenant les publications les plus récentes de la Ville et tous les renseignements jugés pertinents. Elles sont distribuées par le conseiller·ère municipale de leur quartier ou par la poste.

## La signalétique municipale et l'affichage

En vertu du Plan directeur sur la signalétique municipale, le Service des communications gère l'ensemble des questions liées à la signalétique municipale, notamment l'identification des édifices et équipements municipaux, des parcs et espaces verts, les stèles d'entrées de ville, les plaques ononymiques, les panneaux d'interprétation, les panneaux directionnels routiers et les structures d'affichage électronique. Cette responsabilité n'inclut pas la signalisation routière standard, qui relève du Service des travaux publics, ni la signalisation à l'intérieur des bâtiments.

### Les oriflammes

Des porte-bannières pouvant accueillir des oriflammes sont répartis le long des principales artères du territoire. Seule la Ville peut en faire usage. Leur utilisation relève de la responsabilité du Service des communications.

### Les panneaux réclames

La Ville a autorisé l'installation d'un certain nombre de panneaux réclames sur son territoire, pour lesquels elle perçoit une compensation financière et en temps d'affichage pour des campagnes de communication municipales. Ces panneaux sont autorisés uniquement en bordure des autoroutes et font l'objet d'un contrat d'entente.

## Les communications marketing

### Le placement média

La Ville achète des espaces ou réserve du temps d'antenne dans les médias régionaux et nationaux pour ses besoins publicitaires. Le Service des communications a pour mandat d'évaluer les besoins, en fonction des objectifs à atteindre et de la clientèle visée.

### Les ententes de commandites

La Ville autorise les services municipaux à conclure des ententes visant à recevoir des commandites de la part d'entreprises tierces, dans la mesure où elles facilitent la prestation de services, la création de partenariats stratégiques et la réalisation de projets municipaux.

Les ententes de commandites doivent, par ailleurs, respecter la mission et les valeurs de celle-ci et être conformes aux règlements municipaux. De plus, les contreparties de visibilité accordées aux commanditaires doivent être évaluées et approuvées par le Service des communications.

Le Service des communications soutient les services dans la création des dossiers de commandite qui contiennent des informations clés sur les ententes de commandites, y compris les montants financiers, les précisions sur la visibilité, les emplacements des logos, les mentions dans les supports de communication, et autres avantages spécifiques liés à la commandite.

### Les avis publics

Les avis publics sont publiés conformément au règlement municipal en vigueur prévu à cet effet.

## Les événements

Le Service des communications offre son expertise en soutien aux services municipaux pour l'organisation de leurs événements majeurs, notamment le Mérite patrimonial, le Mérite sportif, les Plaisirs d'hiver, la Vélo-Fête, la Soirée des bénévoles, etc.

Il coordonne les réceptions, hommages et cérémonies protocolaires se déroulant à la mairie.

Le Service des communications organise aussi d'autres événements à caractère grand public, en collaboration avec les autres services, notamment des portes ouvertes, inaugurations, conférences, formations, etc. Certains événements annuels ou bisannuels sont organisés de façon statutaire, tels que :

### L'Ordre de Saint-Eustache

La soirée de remise de médailles de l'Ordre de Saint-Eustache, la plus haute distinction décernée par la Ville à ses citoyen-ne-s s'étant distingué-e-s dans leur champ de compétence respectif.

### La journée de l'environnement

Les activités de sensibilisation à l'environnement visent à orienter la population quant aux bonnes pratiques à adopter en matière de protection de l'environnement.

### La signature du livre d'or par les équipes sportives

Les membres des équipes sportives et les athlètes méritants de Saint-Eustache sont accueillis par des élu-e-s, dans le cadre d'une soirée où on les invite à signer le Livre d'or de la Ville.

### L'accueil des personnes nouvellement emménagées

Les nouveaux résident-e-s de Saint-Eustache sont invité-e-s à rencontrer les élu-e-s et à se familiariser avec les services municipaux dans le cadre d'une activité qui leur est destinée.

## Les œuvres de bienfaisance

Le Service des communications participe à diverses œuvres de bienfaisance, notamment à la collecte de sang des employé-e-s municipaux et à la collecte de fonds annuelle au profit de Centraide.

## Le protocole

### La correspondance

La correspondance officielle issue du cabinet du maire est effectuée sur du papier spécial, portant les armoiries de la Ville. Les autres instances utilisent, quant à elles, un autre papier à lettres, aux couleurs du logotype officiel de la Ville. Les Service de police et de protection des incendies utilisent leurs propres logos.

### Les signatures de courriels

La Ville prescrit une signature de courriels uniforme à ses employé-e-s et aux élu.e.s pour renforcer son image de marque, assurer une communication cohérente et professionnelle et promouvoir les services et initiatives municipaux.

## Les drapeaux

Les drapeaux flottant devant les édifices municipaux doivent respecter l'ordre protocolaire. Ceux qui flottent sur l'édifice de la mairie sont le drapeau du Québec, le drapeau du Canada, le drapeau arborant les armoiries officielles de la Ville et celui portant le logo de la Ville.

Le drapeau de la Ville est aussi arboré sur les édifices accueillant des services municipaux. De plus, des drapeaux ornent la salle du conseil municipal et ils sont utilisés lors des événements protocolaires.

Les drapeaux de la Ville de Saint-Eustache ainsi que ceux les accompagnant sont notamment mis en berne lors du décès d'une élue municipale en poste, d'une ancienne maire-esse ou d'une citoyen-ne émérite. Les drapeaux peuvent également être mis en berne à la demande des gouvernements provincial et fédéral.

## Le Livre d'or

À l'occasion de certaines cérémonies protocolaires, les invité-es sont convié-es à signer le Livre d'or. Une fois complété, ce document est déposé au Service du greffe et des affaires juridiques de la Ville et constitue un témoignage des faits et personnes ayant marqué l'histoire du territoire. En aucun cas le Livre d'or ne peut être prêté à un organisme tiers.

## Les objets promotionnels et les cadeaux protocolaires

Les objets promotionnels sont normalement remis gracieusement aux invités lors d'activités protocolaires, par le maire, les membres du conseil municipal ou la direction générale. Il est possible d'en acheter des exemplaires à la mairie.

Les cadeaux protocolaires représentent une marque de courtoisie à l'égard des invité-es de marque de passage à la Ville. Ils sont réservés à l'usage du maire et de la direction générale.

Le Service des communications tend à limiter l'achat d'objets promotionnels pour des considérations environnementales ou du moins à favoriser des objets locaux respectueux de celui-ci.

## Les relations avec les médias

Le Service des communications est le point de convergence et la porte d'entrée des médias. Il représente la source officielle et unique de diffusion de l'information.

## La réponse aux journalistes

La personne responsable des médias du Service des communications reçoit toutes les demandes des médias. Il dirige le journaliste vers le cabinet du maire lorsque cela est pertinent. Il effectue les recherches nécessaires auprès des services et coordonne les interventions des autres responsables de services, lorsque requis.

Il a le mandat de répondre aux demandes des journalistes dans les meilleurs délais possibles, avec neutralité, transparence et probité, dans l'intérêt supérieur des citoyen-nes. Au besoin, il se réfère au code d'éthique de sa profession.

## Les porte-parole

Les personnes suivantes sont désignées pour répondre aux médias :

- Le maire ou le responsable des communications de son cabinet, pour les commentaires sur les orientations politiques et les décisions du conseil.
- Le maire ou le maire suppléant en cas de mesures d'urgence (en collaboration avec le coordonnateur des mesures d'urgence).
- Les conseiller·ères municipaux·ales, en remplacement du maire ou pour des dossiers les concernant directement.
- Le directeur général, pour des interventions liées à l'administration ou à la gestion.
- La directrice du Service des communications, ou la directrice adjointe, pour toutes les questions liées à l'administration municipale.
- Les directions de services, pour des informations techniques liées à leurs services, à la demande du Service des communications ou de la direction générale.

## Les conférences de presse

Le Service des communications organise la plupart des conférences de presse tenues par la Ville, sauf celles qui concernent la salle de spectacle La petite église Cabaret spectacle. Dans tous les cas, les invitations à des conférences de presse sont acheminées par le Service des communications et les communiqués de presse sont révisés et approuvés par ce service.

Le protocole des conférences de presse

Le rôle d'animatrice est assumé par un représentant·e du Service des communications.

L'animatrice présente les porte-parole par ordre de prise de parole, ainsi que les dignitaires sur place.

L'usage courant dicte que les personnes soient présentées par ordre d'importance.

- Ministre fédéral
- Ministre provincial
- Représentant fédéral
- Représentant provincial
- Préfet
- Maire ou maire suppléant
- Membre du conseil municipal
- Directeur général
- Directeur général adjoint
- Directeur de service
- Employé·e municipale
- Attaché·e-s politiques (en l'absence du député)

L'usage courant veut que la personne la plus importante parle en dernier. Toutefois, à titre d'hôte, le maire prend la parole en premier. Le cas échéant, le membre du conseil municipal responsable du dossier parle en second, suivi des intervenant·es non-élus·es.

S'il le souhaite, le maire pourra intervenir à nouveau à la fin.

Une période de questions est allouée aux journalistes et animée par le Service des communications.

Les demandes d'entrevues individuelles sont gérées par le Service des communications.

#### La prise de photo

Les porte-parole sont invités à figurer sur une première photo, tandis que dans un second temps, une photo incluant l'ensemble des intervenants et partenaires peut être prise.

#### La communication de crise et les mesures d'urgence

Le Service des communications est l'un des intervenants de première ligne lorsque des situations d'urgence surviennent. La directrice du Service est d'ailleurs appelée à siéger au Centre de coordination des mesures d'urgence (CCM). Le Plan opérationnel des mesures d'urgence-volet communications présente les balises et procédures à suivre lorsque des situations graves se produisent. Il précise le rôle du Service des communications, celui des porte-parole officiels et détermine des tâches et directives pour le personnel en place, en plus de prévoir un plan de relève. Des messages sont élaborés à l'avance afin de faciliter la rédaction lorsqu'un événement survient.

#### Le système automatisé d'alertes

L'un des outils de prédilection utilisés en situation d'urgence est le système automatisé d'alertes. Celui-ci permet de joindre rapidement un nombre important de citoyen·nes soit par téléphone, courriel ou message texte. L'usage du système automatisé d'alertes est réservé aux situations d'urgence, aux travaux majeurs risquant de perturber la circulation et aux questions touchant la qualité de l'eau potable. Exceptionnellement, le système peut être utilisé pour d'autres enjeux touchant le bien-être du citoyen.

#### Les relations avec les citoyen·nes

La responsabilité des relations avec le citoyen·ne relève du Service des communications. Que ce soit par l'entremise de son centre de service aux citoyen·nes, le Saint-Eustache Multiservice (SEM), ou par d'autres canaux d'entrée, il doit veiller à ce que les interactions entre les citoyen·nes et la Ville se déroulent de manière fluide, transparente et satisfaisante. Ce service est responsable de s'assurer que les besoins, les attentes et les préoccupations des citoyen·nes soient pris en compte dans la prestation des services municipaux.

#### La communication participative

##### Les séances du conseil municipal

La source première de toute information municipale est la séance ordinaire ou extraordinaire du conseil municipal. Une période de questions du public est prévue pendant les séances. Les procès-verbaux du conseil sont disponibles sur le site Web.

### Les consultations citoyennes

La Politique de consultation citoyenne encadre le processus par lequel la Ville consulte ses citoyen·nes. Celle-ci privilégie l'écoute, le dialogue et la transparence. Le Service des communications a pour mandat de mener à bien ces consultations et d'en faire la promotion.

Des rencontres de consultation sont tenues lorsque cela est requis par la *Loi sur les cités et villes*, par exemple lors d'un changement de zonage ou d'une dérogation mineure à la réglementation municipale. La Ville mène aussi des consultations publiques lorsqu'elle élabore des politiques publiques ou lorsqu'il est question d'enjeux liés à l'aménagement du territoire. Ces consultations peuvent prendre la forme de forums publics, de groupes de discussion, de consultations en ligne, d'ateliers de co-construction, de sondages téléphoniques, etc.

### La plateforme de consultation en ligne

La plateforme « [imaginons.saint-eustache.ca](http://imaginons.saint-eustache.ca) » regroupe les projets municipaux qui font l'objet d'une consultation citoyenne et informe les citoyen·nes sur les projets en cours. Elle leur permet de répondre à des sondages et de partager leurs idées. La modération des échanges et les réponses de la Ville, le cas échéant, sur la plate-forme est réservée au Service des communications.

## LA COMMUNICATION INTERNE

La communication interne permet à la direction de communiquer adéquatement avec ses employé·es. Elle lui permet de transmettre ses valeurs, sa mission et ses directives, en plus de participer à forger le sentiment d'appartenance de ses employé·es et d'en faire des vecteurs de transmission de l'information de premier plan auprès de la population. Enfin, elle permet la rétroaction de l'information et contribue à l'amélioration des relations de travail, tout en établissant des standards en matière de processus internes.

### Le programme de reconnaissance des employé·es

La Ville de Saint-Eustache met de l'avant un programme de reconnaissance des employé·es qui propose une série d'activités visant à reconnaître leur engagement et loyauté. Ce programme vise, notamment, à souligner les 25 ans de service, la diplomation et les départs à la retraite. La Ville organise également certains événements annuels, comme la fête de Noël, afin de remercier le personnel et de renforcer la cohésion et la solidarité au sein des équipes, tout en créant un sentiment d'appartenance.

### L'information interne

La Ville propose aux employé·es un certain nombre d'outils numériques pour diffuser des informations importantes, telles que les politiques et procédures, des actualités internes, des mises à jour sur les projets en cours, etc. Que ce soit par l'entremise de l'Intranet, de la plateforme TEAMS de Microsoft, du logiciel de paie ou du bulletin interne Clic la Ville, ces outils facilitent la communication entre les employé·es, encouragent la collaboration et favorisent la cohésion au sein de l'équipe municipale.

## LA LANGUE DE COMMUNICATION

Conformément à la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français*, qui vise à protéger et promouvoir le français comme langue commune au Québec, la Ville privilégie son usage pour toutes ses interactions avec les citoyen·nes, employé·es et fournisseurs.

## LA COMMUNICATION INCLUSIVE

### L'écriture épicène

La Ville a adopté une directive encourageant l'utilisation de l'écriture inclusive dans ses communications avec la population. Cette approche, inspirée de l'écriture épicène, vise à promouvoir une langue plus inclusive et égalitaire. En adoptant des pratiques telles que l'utilisation de la graphie tronquée et la formulation syntaxique neutre, la Ville cherche à refléter la diversité et l'égalité de toutes les personnes de la communauté.

### Les familles, les personnes handicapées et les aîné·es

Dans le cadre de l'adoption de sa Politique de développement de la communauté eustachoise, la Ville s'engage à créer des outils de communication accessibles à tous les publics. Lorsque cela est possible, elle privilégie l'utilisation d'une police de caractères facile à lire, notamment sur le site Web, où les fonctions d'accessibilité permettent d'agrandir la taille des polices de caractères. Elle favorise également l'utilisation de pictogrammes afin de faciliter la compréhension, et évite l'utilisation de codes de couleur pouvant affecter les personnes atteintes de daltonisme. De plus, la Ville encourage l'utilisation de vidéos avec des sous-titres et de contenu audio sur son site Web.

## LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

La Politique de reconnaissance des organismes communautaires donne des balises aux organismes communautaires accrédités concernant l'utilisation d'outils de communication municipaux pour faire connaître leurs activités.

## LE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

En lien avec sa Politique de l'environnement et du développement durable, la Ville de Saint-Eustache a adopté une série de mesures visant à réduire au maximum son empreinte écologique dans ses activités de communication :

- Elle privilégie l'utilisation de la voie électronique et du courriel pour les invitations et les convocations.
- Elle favorise l'utilisation du site Web, des enseignes électroniques, des vidéos et des médias sociaux plutôt que des documents imprimés pour transmettre des informations aux citoyen·nes, lorsque cela est possible.
- Toutes les impressions sont effectuées sur du papier recyclé post-consommation contenant au moins 30 % de matières recyclées, et davantage si possible.
- L'utilisation d'encre végétale et de procédés d'impression durables est encouragée.
- L'impression recto verso est privilégiée.
- Les partenaires locaux sont favorisés.
- Lors de la tenue d'événements, les principes d'écologie responsable sont appliqués.