Lachute

Politique des communications

SERVICE DES COMMUNICATIONS

Octobre 2024

TABLE DES MATIERES

1. PRÉAMBULE 4
2. ORIENTATIONS STRATÉGIQUES 4
3. PRINCIPES DIRECTEURS 4
4. CHAMP D'APPLICATION 5
5. PUBLICS CIBLES 5
6. COMMUNICATIONS POLITIQUES ET ADMINISTRATIVES 5
7. STRUCTURE D'INTERVENTION ET PLANS DE COMMUNICATION 7
8. MISSION 7
9. RÔLE DU SERVICE DES COMMUNICATIONS 8
10. RESPONSABILITÉS 8
11. REQUÊTES AU SERVICE DES COMMUNICATIONS 9
12. RÔLE ET RESPONSABILITÉS DU PERSONNEL MUNICIPAL ET ÉLUS 10
13. NORMES ET PROCÉDURES 13
14. COMMUNICATIONS AVEC LES MÉDIAS 13
15. DEMANDE D'ACCÈS À L'INFORMATION 15
16. IMAGE DE MARQUE 15
17. DRAPEAUX 16
18. PAPETERIE 16
19. SIGNATURES COURRIEL 16
20. AFFICHAGE DANS LES ÉDIFICES MUNICIPAUX 17
21. COMMUNICATION EN SITUATION D'URGENCE 17
22. OBJETS PROMOTIONNELS 18
23. LANGUE DE DIFFUSION 18
24. MOYENS DE COMMUNICATIONS EXTERNES 18
25. SITE WEB 19
26. MÉDIAS SOCIAUX 19
27. PUBLICATIONS 20
28. ÉVÉNEMENTS OFFICIELS ET PROTOCOLAIRES 21
29. ÉVÉNEMENTS DE PRESSE 22
30. CONFÉRENCES DE PRESSE 22
31. COMMUNIQUÉS DE PRESSE 23

32. PANNEAU D'AFFICHAGE ÉLECTRONIQUE....23
33. PUBLICATIONS OFFICIELLES....23
34. AUTRES PUBLICATIONS DES SERVICES MUNICIPAUX....23
35. PUBLICITÉ ET PLACEMENTS PUBLICITAIRES SUR LE WEB....24
36. CAPSULES VIDÉOS....24
37. INFO-TRAVAUX....24
38. INFOLETTRE....25
39. SONDAGE....25
40. SYSTÈME D'ALERTES AUTOMATISÉES....26
41. INTELLIGENCE ARTIFICIELLE....26
42. INTERPRÉTATION....26
43. REMPLACEMENT....26
44. ENTRÉE EN VIGUEUR....27

1. PRÉAMBULE

La Politique des communications de la Ville de Lachute considère la communication comme essentielle pour atteindre les objectifs municipaux et offrir des services de qualité à sa population. Elle vise à définir clairement les attentes en matière de communication municipale et de préciser les moyens par lesquels elles seront mises en œuvre.

Il est à noter que la Ville de Lachute est tenue de diffuser ses messages exclusivement en français, sauf exception, conformément aux dispositions de la Charte de la langue française.

La Ville de Lachute se réserve le droit de mettre à jour ou de modifier la présente politique à tout moment et sans préavis.

2. ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Les principaux objectifs des communications internes et externes au sein de la Ville de Lachute sont :

- fournir des informations factuelles de qualité sur les services, activités, événements, programmes, projets, règlements et décisions de la Ville;
- encourager la participation citoyenne à la vie municipale;
- assurer un lien de communication et d'échange direct avec la population et les partenaires;
- diffuser des messages d'intérêt public;
- recruter du personnel;
- diffuser des campagnes de sensibilisation;
- assurer une communication instantanée lors de situations d'urgence;
- sensibiliser le personnel aux principes de l'approche client et à leur importance;
- favoriser une compréhension commune des défis organisationnels auprès des publics internes et externes;
- contribuer au rayonnement de la Ville de Lachute.

3. PRINCIPES DIRECTEURS

- objectivité et exactitude de l’information;
- sens éthique;
- respect des personnes et des engagements;
- professionnalisme et efficience;
- transparence;
- communication bidirectionnelle;
- accessibilité et clarté de l’information.

4. CHAMP D'APPLICATION

Cette politique constitue le cadre de référence en communication et s'applique à l'ensemble du personnel ainsi qu'aux membres du Conseil municipal de la Ville de Lachute.

5. PUBLICS CIBLES

Externes

- citoyennes et citoyens de Lachute;
- industries, commerces et institutions;
- médias locaux, régionaux et nationaux;
- touristes;
- fournisseurs;
- organismes du milieu;
- population des autres municipalités de la MRC d'Argenteuil et des municipalités avoisinantes;
- gouvernements provincial et fédéral;
- groupes et associations situés sur le territoire;
- ensemble des Québécois.

6. COMMUNICATIONS POLITIQUES ET ADMINISTRATIVES

La communication municipale est divisée en deux grandes catégories d'activités communicationnelles. Pour assurer une gestion efficace, il est essentiel de clarifier et de définir ces deux types de communication.

Cette section servira de référence pour le Service des communications ainsi que pour la Mairie.

6.1 La communication politique

La communication politique englobe toute déclaration verbale ou écrite concernant les affaires municipales qui n'ont pas encore été adoptées par le Conseil municipal par résolution ou au sujet des projets à venir ou en déploiement. Les communications politiques sont rédigées par le Service des communications, mais émanent de la Mairie.

- Objectifs : Persuader, mobiliser, promouvoir une vision politique, obtenir un soutien électoral.
- Publics : Électeurs, citoyens en général, médias, partis politiques adverses.
- Ton : Plus subjectif, argumentatif, parfois polémique, axé sur les valeurs et les idéaux.

6.1.1 Canaux de communication

Médias : Médias traditionnels (télévision, radio, journaux), médias sociaux, événements publics, campagnes publicitaires.

6.1.2 Enjeux et défis

Enjeux : Construire une image positive, influencer les opinions, gagner des élections.

Défis : Gérer les crises, maintenir une cohérence dans le message, s'adapter à un environnement médiatique en constante évolution.

6.2 Communication administrative

La communication administrative, quant à elle, intervient après l'adoption d'une résolution par le Conseil municipal. Elle vise à fournir des informations objectives et factuelles au public concernant un nouveau service, programme, projet, événement, règlement ou autre activité de la Ville de Lachute. Les communications administratives sont gérées et diffusées par le Service des communications.

- Objectifs: Informer, expliquer, guider, rendre des services.
- Publics : Citoyens, entreprises, organismes, employés municipaux.
- Ton : Objectif, neutre, clair et concis, axé sur les faits et les procédures.

6.2.1 Canaux de communications

Médias : Site web municipal, bulletins municipaux, affiches, courriels, réseaux sociaux, séances du Conseil municipal.

6.2.2 Enjeux et défis

Enjeux : Assurer la transparence, faciliter les relations avec les citoyens, améliorer la qualité des services.

Défis : Simplifier un langage souvent technique, adapter la communication à différents publics, gérer les demandes d'information.

6.3 Une distinction fondamentale

Distinguer clairement les deux types de communication permet à la Ville de :

- cibler ses messages dans un objectif de clarté et d’efficacité;
- augmenter sa crédibilité en diffusant des communications administratives claires et transparentes;

- renforcer la confiance des citoyens envers la Ville;
- s’assurer une cohérence politique et administrative qui contribue à une meilleure image de la municipalité.

Bien que relevant de la Direction générale, le Service des communications soit amené à collaborer avec la Mairie à l'occasion, il ne doit en aucun cas se charger des responsabilités liées aux communications politiques des membres du Conseil municipal.

7. STRUCTURE D’INTERVENTION ET PLANS DE COMMUNICATION

Afin de proposer des communications efficaces, factuelles et de qualité en toute circonstance, le Service des communications s’engage à :

- évaluer annuellement les besoins et les attentes des directions des services municipaux et du Conseil municipal;
- développer un plan de communication annuel en fonction des priorités politiques du Conseil municipal, des principaux services, activités, programmes, projets et règlements de la Ville de Lachute;
- élaborer un plan de communication spécifique pour chaque projet majeur (enjeu important), lorsque requis.

Contenu type d’un plan de communication

- mise en contexte (objective et factuelle);
- analyse de la situation (les considérants stratégiques à prendre en compte);
- publics cibles;
- positionnement public (thème, messages clés, argumentaire);
- objectifs;
- stratégies;
- plan d’action (moyens, responsables, échéancier, budget, évaluation) ;
- évaluation (rétroaction, analyse, bilan, etc.).

8. MISSION

La mission du Service des communications consiste à gérer de manière intégrée la diffusion de l'information auprès des publics externes, tout en développant, optimisant et bonifiant ses outils de communication de manière continue. En plus de son rôle d'informer la population sur les actions et décisions de l'administration municipale, le Service veille à protéger l'image corporative et promotionnelle (image de marque) de la Ville. Il est également chargé de promouvoir et de renforcer la visibilité de la Ville de Lachute. Le Service des communications

agit en tant que conseiller auprès du Conseil municipal et des autres services municipaux en les aidant à identifier leurs besoins et en les orientant dans leurs activités de communication.

9. RÔLE DU SERVICE DES COMMUNICATIONS

L'équipe du Service des communications possède une expertise en communication, en marketing, en design graphique et en nouveaux médias. Il joue un rôle à la fois stratégique et opérationnel dans ces domaines. Elle coordonne également la planification, le développement, la mise en œuvre, l'évaluation et l'amélioration continue des programmes, des activités et des moyens de communication externes.

Dans l'ensemble, les professionnels du Service des communications :

- déterminent les enjeux et les priorités de communication externe, en s'appuyant sur les orientations et la vision du Conseil municipal, de la direction générale et des services municipaux ;
- élaborent des plans de communication et assurent leur mise en œuvre, en collaboration avec les gestionnaires concernés, en tenant compte des besoins spécifiques et des publics ciblés;
- protègent la réputation et contribuent au rayonnement de la Ville de Lachute;

10. RESPONSABILITÉS

Communication :

- élabore les stratégies et les plans de communication en collaboration avec les différents services municipaux;
- coordonne toutes les activités médiatiques et les communications officielles de l'organisation;
- gère les relations publiques en tant que source officielle de la Ville de Lachute;
- assume les responsabilités liées à la communication dans le cadre du Plan de mesures de sécurité civile de la Ville de Lachute (PMSC);
- effectue une surveillance médiatique des sujets d'actualité concernant la Ville de Lachute et les principaux enjeux municipaux;
- veille à appliquer la législation gouvernementale, notamment en ce qui concerne la Charte de la langue française.

Marketing :

- élabore les stratégies de marketing et supervise les campagnes promotionnelles;
- gère l'image de marque et veille au respect des normes graphiques établies;
- organise les événements organisationnels;
- assure le respect des accords de visibilité conclus avec les partenaires locaux;

- révise, conçoit et produit les publications officielles, en termes de contenu et de visuel;
- conçoit ou supervise la conception des outils de communication et de promotion;
- assure la gestion de l'affichage sur le territoire (panneau électronique, supports extérieurs d'affichage temporaire, affiches, etc.).

Nouveaux médias :

- gère le contenu du site Web;
- s'occupe de la gestion des médias sociaux et des mises à jour en temps réel;
- effectue une surveillance en ligne des médias sociaux et du Web;
- analyse les statistiques et les données pertinentes pour optimiser l'utilisation du site Web et des médias sociaux et améliorer les pratiques;
- supervise les panneaux à affichage numérique et téléviseurs;
- crée et produit des vidéos ou des bandes audios;
- planifie le référencement et les placements en ligne.

11. REQUÊTES AU SERVICE DES COMMUNICATIONS

Qu'il s'agisse d'une demande urgente ou non urgente, il est impératif pour le personnel de soumettre leur demande au Service des communications en suivant cette procédure. Cette méthode permet une gestion efficace des demandes en fonction de leur priorité et des échéances des projets relevant de la Mairie, de la Direction générale et des services municipaux.

11.1 Faire une requête au Service des communications

Pour faire une requête auprès du Service des communications, le personnel municipal doit remplir le formulaire disponible dans G:\Bibliothèque\Formulaire de requêtes en communication et retourner le formulaire rempli à l'adresse communications@lachute.ca.

Bien que relevant de la Direction générale, le Service des communications soit amené à collaborer avec la Mairie à l'occasion, il ne doit en aucun cas se charger des responsabilités liées aux communications politiques des membres du Conseil municipal.

Il n'est pas non plus du ressort du Service des communications d'assumer les communications pour des tiers, sauf indication spécifique de la Direction générale de la Ville de Lachute (organisme, association, partenaire local, etc.).

12. RÔLE ET RESPONSABILITÉS DU PERSONNEL MUNICIPAL ET ÉLUS

De façon générale, chacun des membres du personnel et du Conseil municipal de la Ville de Lachute a le devoir de porter une attention particulière à la qualité de ses interactions, par écrit ou en personne, lorsqu'il le fait au nom de la Ville de Lachute.

MAIRIE ET CONSEIL MUNICIPAL

Rôle:

Les membres du Conseil municipal approuvent les orientations, les stratégies et les plans de communication relatifs à la communication externe, au marketing et aux nouveaux médias.

Responsabilités:

- participent, en tant que représentants de la Ville de Lachute, à diverses activités communautaires;
- transmettent les commentaires reçus de la part des citoyens et des commerçants afin de permettre d'ajuster les messages en fonction de l'opinion publique;
- peuvent être désignés comme porte-parole officiel de la Ville de Lachute;
- surveillent les tendances de l'opinion publique et en informent la Direction générale et la Mairie;
- alertent la Direction générale et la Mairie de toute situation susceptible de susciter l'intérêt des médias concernant des questions politiques ou administratives, ou susceptible de créer une controverse dans l'opinion publique;
- s'assurent, au besoin, de bénéficier du soutien du Service des communications dans l'exercice de leurs fonctions (en tant que conseiller municipal ou membre de comité);
- peuvent être sollicités pour participer à des rencontres d'information et de mobilisation avec le personnel municipal.

Les invitations adressées aux membres du Conseil municipal pour assister à différents événements de la Ville de Lachute relèvent de la Mairie. De même, toute désignation d'un membre du Conseil municipal comme représentant officiel de la Ville de Lachute à un événement relève également de la Direction générale et de la Mairie.

DIRECTION GÉNÉRALE

Rôle:

La direction générale supervise la mise en œuvre des activités de communication, de marketing et de nouveaux médias, et évalue leur efficacité. Elle veille également à ce que la communication soit pleinement intégrée à la culture organisationnelle. En tant que leader auprès du personnel, notamment des directions de service, elle promeut l'importance des principes d'une communication efficace.

Responsabilités:

- contribue à l'identification des orientations, des valeurs et des priorités en fonction des enjeux;
- approuve le plan de communication annuel et les plans spécifiques en tenant compte des besoins identifiés et des publics ciblés;
- veille à ce qu'une évaluation régulière des programmes, activités et moyens de communication soit effectuée;
- communique ses besoins de soutien en communication lorsque nécessaire ;
- gère les priorités et l'intégration des communication par les services municipaux.

Plus particulièrement, à l'externe:

- agit en tant que représentant administratif officiel de la Ville de Lachute lors de certains événements;
- assure le rôle de porte-parole officiel de la Ville de Lachute sur les sujets administratifs d'intérêt général et lorsque le maire est indisponible;
- connaît les principales tendances de l'opinion publique et veille à ce qu'elles soient prises en considération;
- informe le Service des communications et la Mairie de toute situation susceptible de susciter l'intérêt des médias ou de créer une controverse dans l'opinion publique.

DIRECTION DES SERVICES MUNICIPAUX

Rôle:

Elles intègrent la communication dans leurs activités de gestion interne et externe, favorisant ainsi un environnement de travail dynamique et efficace au sein de leurs services et entre les différents services. Elles collaborent pleinement avec le Service des communications.

Responsabilités:

- contribuent activement au développement du plan de communication annuel et aux plans spécifiques à leur domaine d'activité;
- approuvent toute information ou contenu lié à leur domaine d'activité, en veillant à son exactitude et en est responsable;
- expriment leurs besoins de soutien en communication, lorsque nécessaire;
- s'assurent qu'une évaluation régulière des programmes, activités et moyens de communication est mise en place dans leur domaine d'activité.

Plus particulièrement, à l'externe:

- transmettent au Service des communications toute information ou nouvelle jugée pertinente pour une diffusion publique;
- informent le Service des communications de tout changement en lien avec leur service, spécialement en lien avec l'information qui est diffusée publiquement;
- informent le Service des communications de toute situation susceptible de susciter l'intérêt des médias (approche proactive) ou de créer une controverse dans l'opinion publique

- peuvent agir à titre de porte-parole technique et expert dans leur domaine pour diverses activités de communications de la Ville.

PERSONNEL MUNICIPAL

Rôle:

Dans le cadre de ses responsabilités au sein de l'organisation, le personnel municipal assume le rôle d'agent d'information et d'ambassadeur des services, activités, programmes ou règlements de la Ville de Lachute. Son objectif principal est de garantir la prestation de services de qualité aux citoyens.

Responsabilités:

- reste informé de l'actualité municipale grâce aux divers outils de communication de la Ville de Lachute;
- s'assure d'avoir accès à toutes les informations nécessaires pour effectuer son travail correctement;
- se tient régulièrement informé des décisions prises concernant les services, activités, programmes, projets ou règlements affectant le service aux citoyens, en particulier dans son domaine d'activité;
- adopte une approche orientée vers le service à la population et une attitude positive dans ses interactions avec les citoyens;
- veille à transmettre une information précise et exacte aux citoyens;
- oriente les citoyens vers le service municipal approprié lorsque la demande dépasse son domaine d'expertise;
- réachemine toute demande des médias (demande de renseignement) au Service des communications;
- informe son supérieur immédiat de toute situation susceptible de susciter l'intérêt des médias (approche proactive) ou de créer une controverse dans l'opinion publique.

RESPONSABLES DES COMITÉS INTERNES

Rôle:

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

Responsabilités:

- informe le Service des communications des dossiers recommandés au Conseil municipal et qui nécessitent leur soutien;
- contribue activement au développement des plans de communication spécifiques liés à leurs dossiers;

- signale au Service des communications toute situation susceptible de susciter l'intérêt des médias (approche proactive) ou de créer une controverse dans l'opinion publique;
- se tient informé des principaux mouvements de l'opinion publique concernant les travaux de son comité.

13. NORMES ET PROCÉDURES

Dans le but d'améliorer ses communications et de standardiser ses pratiques, la Ville de Lachute établit des normes et des procédures pour encadrer ses interventions, comme le décrivent les sections ci-après.

14. COMMUNICATIONS AVEC LES MÉDIAS

Dans une optique d'assurer l'exactitude de l'information transmise, le Service des communications joue le rôle de point central interne et constitue le point de contact des médias pour toute information d'ordre administratif et organisationnelle. Le Service des communications est désigné comme la seule source officielle de diffusion d'informations de la Ville de Lachute, à l'exception des communications à caractère politique, qui relèvent de la Mairie, mais qui peuvent également être rédigées ou diffusés par l'entremise du Service des Communications.

Par conséquent, aucun service municipal n'est autorisé à transmettre des informations à un média au nom de la Ville de Lachute.

Toute demande de renseignements à caractère politique adressée au maire de Lachute ou à un conseiller municipal doit être dirigée vers la Mairie. Le Service des communications est chargé de traiter toutes les demandes des médias concernant les affaires organisationnelles.

Les fonctions du Service des communications incluent :

- recevoir et traiter toutes les demandes des médias relatives à l'administration municipale;
- diffuser toute communication officielle de l'administration municipale;
- organiser et coordonner toutes les activités de presse (conférences de presse, points de presse, dévoilements, inaugurations, lancements, etc.).

Il incombe à la direction de chaque service municipal d'aviser le Service des communications de toute situation susceptible de susciter l'intérêt des médias ou de provoquer du mécontentement dans l'opinion publique.

Dans le souci d'assurer une gestion efficace de la communication avec les médias et de garantir l'exactitude des informations transmises, le personnel des différents services municipaux de la Ville de Lachute n'est autorisé à divulguer aucune information aux représentants des médias dans le cadre de ses fonctions, sans avoir été préalablement

mandaté par le Service des communications. En cas de sollicitation par un représentant des médias, le personnel doit orienter ce dernier vers le Service des communications. Dans le cadre d'un mandat, d'une étude, d'un projet ou d'un investissement de la Ville de Lachute, les annonces sont effectuées par cette dernière ou par une entité qu'elle mandate.

Privilège du maire

Le maire de Lachute est le principal porte-parole de la municipalité. Il a le privilège de faire des déclarations, verbales ou écrites, concernant les affaires municipales, agissant ainsi en vertu des pouvoirs conférés par la législation provinciale. Le maire peut s'exprimer en son nom personnel ou au nom de la Ville de Lachute. Il peut également convoquer ou répondre directement aux médias, en tenant le Service des communications informé de ses démarches. Ces privilèges sont également étendus au maire suppléant, lorsqu'il est spécifiquement mandaté pour parler d'un dossier ou lors des vacances du maire.

Déclaration des membres du Conseil municipal

En tant que membre du Conseil municipal, un conseiller peut être amené à commenter les décisions prises ou à intervenir sur divers sujets municipaux. Cependant, toute déclaration d'un conseiller municipal est personnelle et n'engage pas le Conseil municipal de la Ville de Lachute, sauf en cas de mandat spécifique confié par le maire et la Direction générale. Si un média communique directement avec un conseiller municipal, ce dernier doit informer préalablement la Mairie pour un suivi approprié des dossiers.

Interventions du Service de sécurité incendie et sécurité civile

Lors d'une intervention en cours du Service de sécurité incendie, le porte-parole ou son représentant est autorisé à répondre aux questions des médias. L'entrevue doit se limiter exclusivement aux informations concernant l'intervention. Pour chaque intervention du Service de sécurité incendie, un rapport sur l'événement est dûment transmis au Service des communications afin de répondre aux questions ultérieures des médias.

La responsabilité de la gestion des médias lors d'un événement en cours relève normalement de la direction du Service de sécurité incendie et sécurité civile. Toutefois, en cas de situation exceptionnelle, la Direction générale peut confier cette tâche au Service des communications.

Porte-parole

Dans le but d'assurer une communication efficace avec les médias, la Ville de Lachute désigne des membres de la direction pour agir comme porte-parole en fonction des différents domaines d'activité et compétences de l'administration municipale. Selon la nature de la demande, la Ville met à disposition des médias son porte-parole officiel qui est le maire. En son absence, un autre porte-parole peut être désigné. Le porte-parole est autorisé à faire des déclarations au nom de la Ville de Lachute lorsqu'il est mandaté par la Direction générale et le Service des communications. Dans d'autres circonstances, le porte-parole est tenu de respecter les normes

et procédures de communication avec les médias. Cette organisation ne néglige pas le concept de privilège du maire, tel qu'exposé précédemment.

Par ailleurs, la Direction générale et le Service des communications de la Ville de Lachute ont le privilège d'émettre des déclarations, verbales ou écrites, au nom de la municipalité sur les questions d'ordre administratif.

15. DEMANDE D'ACCÈS À L'INFORMATION

Comme toutes les organisations publiques, la Ville de Lachute est assujettie à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels en regard de toute demande qui lui est adressée en ce sens.

Pour présenter une demande, nous vous invitons à imprimer le formulaire, disponible en ligne au www.lachute.ca, à le compléter, le signer, et le retourner par la poste, par télécopieur au 450 562-1431, ou par courriel au greffe@lachute.ca.

16. IMAGE DE MARQUE

La Ville de Lachute attache une grande importance à une image de marque forte, cohérente et clairement définie. À cet effet, elle détient des armoiries ainsi qu'une image de marque officielle. Par conséquent, toute utilisation de l'image de marque de la Ville de Lachute par une tierce partie, quelle qu'en soit la forme, doit être autorisée par le Service des communications. La Ville de Lachute détient un droit exclusif sur son image et sur son utilisation. Le Service des communications est également chargé de protéger l'image de marque de la Ville et de veiller à l'application du Guide des normes graphiques.

En outre, l'image de marque doit être utilisée dans la conception de tous les documents produits par les services municipaux de la Ville de Lachute destinés aux publics interne et externe. Cette utilisation doit être conforme au Guide des normes graphiques en vigueur.

L'identification des véhicules municipaux de la Ville de Lachute est développée conformément aux règles établies dans le Guide des normes graphiques et tout logo allant sur un véhicule municipal doit être préalablement approuvé par le Service des communications avant le lettrage des véhicules.

Toute personne ou organisation autorisée à utiliser l'image de marque de la Ville de Lachute s'engage à le faire en respectant le Guide des normes graphiques et à obtenir une approbation écrite de conformité de la part du Service des communications avant toute utilisation. Le Guide des normes graphiques est accessible dans la section https://lachute.ca/lachute-au-coeur-de-ton-histoire du site Web de la Ville de Lachute.

17. DRAPEAUX

La décision de mettre en berne le drapeau de la Ville de Lachute peut uniquement être demandée par la Chambre des communes, l'Assemblée nationale et la Mairie de la Ville de Lachute. Toute demande de cet ordre doit être adressée à la Direction générale et/ou à la Mairie, qui en informe le Service du génie (par le biais d'une requête à la division des bâtiments), qui est chargé de réaliser cette opération, ainsi que le Service des communications.

L'achat du drapeau de la Ville de Lachute relève de la responsabilité de la Direction générale; l'installation et le remplacement du drapeau, qui est hissé sur plusieurs mâts à travers le territoire, relèvent de la responsabilité du Service du génie.

Concernant la prépondérance des drapeaux, lors d'événements impliquant plusieurs instances gouvernementales, la disposition des drapeaux hissés sur les mâts de Lachute ou sur les hampes de la salle du Conseil doit respecter un protocole spécifique. Ainsi, le drapeau du Canada est toujours placé à gauche, le drapeau du Québec au centre ou à gauche (en l'absence du drapeau du Canada), et le drapeau de la Ville de Lachute à droite, du point de vue de l'observateur.

18. PAPETERIE

La Ville de Lachute possède une papeterie (papier en-tête, enveloppe, carte professionnelle) développée en fonction de son image de marque officielle. Tous les services municipaux sont tenus d'utiliser la papeterie officielle dans leurs communications auprès d'un public externe.

19. SIGNATURES COURRIEL

Par souci d'uniformité et de professionnalisme, les membres du personnel et du Conseil municipal de la Ville de Lachute doivent obligatoirement utiliser la signature de courriel standard développée et transmise par le Service des communications.

La signature comprend seulement les éléments suivants :

- nom de l'employé;
- titre et ordre professionnel;
- service municipal;
- adresse postale;
- numéro de téléphone, numéro de télécopieur et adresse courriel;
- logo de la Ville de Lachute;
- site Web;

Exemple :

Benoît Gravel, M. Sc. Géographie
Directeur général

380, rue Principale, Lachute (Québec) J8H 1Y2
Tél.: 450 562-3781, poste 7226
Téléc.: 450 562-1431
bgravel@lachute.ca
lachute.ca

20. AFFICHAGE DANS LES ÉDIFICES MUNICIPAUX

La Ville de Lachute permet l'affichage dans ses bâtiments municipaux, sous certaines conditions.

Types d'affichage autorisés :

- services, activités, programmes, projets et règlements de la Ville de Lachute;
- affichage émanant des organismes paramunicipaux ou partenaires et ayant pour sujet une activité ou un projet à valeur communautaire;
- affichage concernant les événements ou activités tenus à l'intérieur des bâtiments municipaux.

Aucun autre affichage n'est toléré dans les édifices municipaux de la Ville de Lachute. Toute demande d'affichage doit être adressée à l'agente de communications et service aux citoyens, à la réception de l'hôtel de ville. Elle s'assurera d'avoir l'autorisation du Service des communications avant de procéder à tout affichage.

21. COMMUNICATION EN SITUATION D'URGENCE

La communication joue un rôle crucial dans la gestion des situations d'urgence, tant avant, pendant ou après l'événement. Elle permet de gérer efficacement les situations sensibles et d'en limiter les conséquences. Conformément au Plan de mesures de sécurité civile de la Ville de Lachute (PMSC), le Service des communications assure la direction de la mission Communication au sein de l'Organisation municipale de sécurité civile de Lachute (OMSC).

Ainsi, elle est chargée des activités de communication interne, des relations avec la presse, de la communication avec la communauté et les sinistrés, ainsi que de la coordination des opérations de communication avec les partenaires et de la revue de presse.

22. OBJETS PROMOTIONNELS

Les objets promotionnels et les cadeaux contribuent à promouvoir l'image de marque de la Ville de Lachute, à accroître sa notoriété, à renforcer le sentiment d'appartenance et de fierté, ainsi qu'à souligner des événements distinctifs. Toute demande relative aux objets promotionnels doit être adressée au Service des communications.

23. LANGUE DE DIFFUSION

Tous les contenus diffusés sur les sites de la Ville de Lachute sont en français. Il est à noter que la Ville de Lachute, sauf exception, est tenue de diffuser ses messages exclusivement en français, conformément aux dispositions de la Charte de la langue française.

24. MOYENS DE COMMUNICATIONS EXTERNES

24.1 Séance du Conseil municipal

La séance du Conseil municipal constitue la principale source d'information sur les décisions prises par le Conseil. Les horaires des séances, l'ordre du jour, le procès-verbal et la captation vidéo sont accessibles sur le site Web de la Ville de Lachute, dans la section *Ville* sous *Vie démocratique* puis *Séances du Conseil*.

L'ordre du jour des séances est accessible en ligne tous les vendredis précédant la date de la prochaine séance et une copie des règlements qui seront adoptés en séance est disponible en ligne, la journée-même de la tenue de la séance. Des copies papiers sont également affichés sur les babillards de la réception de l'hôtel de ville. Des exemplaires de l'ordre du jour sont aussi disponibles pour les citoyens assistant à la séance. Deux périodes de questions leur sont réservées lors de la séance. Les citoyens peuvent également transmettre leurs questions à l'avance pour qu'elles puissent être répondues en séance. Les questions peuvent être acheminées par courriel à l'adresse questionsconseil@lachute.ca avant 16 h le jour de la séance.

Les questions doivent d'être d'intérêt public. La Ville se réserve le droit de répondre directement sans passer par la séance publique si la question est trop spécifique.

Il est possible de déposer votre question dans la boîte postale de l'hôtel de ville avant 16 h le jour de la séance ou de la faire parvenir par la poste à l'adresse suivante :

Questions pour le Conseil municipal

Hôtel de ville de Lachute – 380, rue Principale, Lachute (Québec) J8H 1Y2

La Ville se réserve le droit de :

- filtrer les questions ou les commentaires formulés en termes injurieux ou diffamatoires afin que la période de questions écrites soit un espace courtois et respectueux;
- regrouper les questions touchant aux mêmes sujets;
- refuser de répondre à toute question d'ordre strictement personnel ou concernant le comportement d'un citoyen ou d'un employé.
- répondre directement sans passer par la séance publique si la question est trop spécifique.

La séance du Conseil municipal est ouverte à tous et est diffusée en direct et en rediffusion sur la chaîne de télévision communautaire TVC d'Argenteuil ainsi qu'en direct sur la chaîne YouTube de la Ville de Lachute.

Les procès-verbaux sont publiés sur le site Web de la Ville dans la semaine qui suit la séance du Conseil municipal dans laquelle le procès-verbal a été approuvé et adopté.

25. SITE WEB

Le site Web (lachute.ca) constitue l'outil principal d'information et de promotion de la Ville de Lachute. Il offre une interface conviviale permettant aux citoyens, aux futurs résidents, aux promoteurs et aux visiteurs de trouver facilement des réponses à leurs questions au sujet de la Ville.

La présentation visuelle, les mises à jour, la rédaction et la révision et la création du contenu, ainsi que l'amélioration continue du site Web sont de la responsabilité du Service des communications. Chaque direction de service doit également désigner un responsable du contenu Web interne au sein de son service, chargé de surveiller spécifiquement le contenu des sections pertinentes et d'informer le Service des communications de toute mise à jour nécessaire. Pour toute modification ou ajout, ce responsable doit soumettre une demande au Service des communications par le biais du formulaire de requête et le transmettre par courriel.

La Politique éditoriale des sites Web contient toute l'information au sujet du contenu éditorial des sites Web gérés par la Ville, soit le lachute.ca et le aucoeurdelachute.ca.

26. MÉDIAS SOCIAUX

La Ville de Lachute maintient une présence active sur les plateformes de médias sociaux. Le Service des communications assure une alimentation en temps réel de ces médias sociaux en fonction des publics cibles visés.

La Politique éditoriale des médias sociaux de la Ville de Lachute édicte tous les principes liés à l'utilisation de ces plateformes communicationnelles.

27. PUBLICATIONS

Le feuillet de la programmation *Loisirs&Culture* est une publication d'information trimestrielle distribuée par la poste à toutes les portes lachutoises. Il vise à informer les citoyens sur les activités, cours et événements issus de la programmation du Service des loisirs, de la culture et de la vie communautaire. La version la plus récente du feuillet de programmation Loisirs&Culture est disponible à la réception de l'hôtel de ville, à la salle du Conseil, à la Bibliothèque Jean-Marc-Belzile et sur le site Web de la Ville, dans la section Loisirs, culture et communauté.

La révision, la conception, la coordination de l'impression et de la distribution du feuillet de programmation *Loisirs&Culture* relèvent du Service des communications.

Le feuillet explicatif de taxation est une publication annuelle envoyée avec les comptes de taxes des citoyens. Il se veut un document d'information concernant la taxation et le budget et permet une vitrine à large visibilité pour faire la promotion d'un projet particulier de la Ville sur lequel on souhaite mettre l'accent (ex. Budget participatif).

Les versions électroniques des publications de la Ville de Lachute (feuillet de programmation *Loisirs&Culture* et feuillet de taxation) sont envoyées par courriel à tous les membres du personnel et aux élus du Conseil municipal par le Service des communications.

27.1 Mise en ligne de documents à valeur légale

Certains documents publiés sur le site de la Ville (lachute.ca) et de la RAEUCL sont mis en ligne selon un horaire déterminé, conformément aux règles établies.
Ces documents sont :D'autres publications de la Ville sont également rendues publiques de manière numérique :

- états financiers, bilans et exercice budgétaire;
- ordre du jour des séances publiques du Conseil municipal;
- procès-verbaux;
- règlements;
- formulaires et politiques municipales;
- calendriers (séance du conseil, collectes de la RIADM, etc.).

28. ÉVÉNEMENTS OFFICIELS ET PROTOCOLAIRES

Concernant les événements officiels, leur planification, organisation et coordination sont de la responsabilité du Service des communications. Ce dernier collabore étroitement avec la direction générale et la direction du service concerné par l'événement.

Les événements officiels incluent notamment :

- les conférences de presse;
- les consultations publiques,
- les séances d'information pour le grand public ou ciblées;
- les dévoilements;
- les lancements;
- les inaugurations;
- les levées de drapeau et les visites de l'hôtel de ville.

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.

Préséance

La préséance constitue une façon de classer les institutions, les personnes qui les dirigent ou qui les représentent lors d'une activité publique. 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 également préséance sur 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. Les représentants des institutions de moindre importance quant à la hiérarchie parlent au début, pour garder les invités les plus prestigieux pour la fin. Peu importe son rang, l'hôte prend toujours la parole en premier.

29. ÉVÉNEMENTS DE PRESSE

Comme la Ville de Lachute est, depuis quelques années, son propre diffuseur en matière d'information, la position du Service des communications est de réduire au minimum les communications où un intermédiaire peut réinterpréter les propos de la Ville et de ses porte-paroles officiels.

29.1 Revue de presse

Lorsque jugé nécessaire par le Service des communications, des articles provenant de la revue de presse sont transmis à la mairie, à la Direction générale ainsi qu'aux services concernés. La revue de presse est effectuée de manière hebdomadaire par le Service des communications. Durant un événement majeur ou relatif à la sécurité civile, la revue de presse sera réalisée de manière quotidienne exceptionnellement.

30. CONFÉRENCES DE PRESSE

Les conférences de presse de la Ville de Lachute sont organisées lorsque jugées appropriées en fonction de la pertinence de l'information à partager, des décisions prises ou des messages à transmettre, ainsi que du degré de complexité des sujets à rendre publics (ex. inauguration, lancement, nouvelle infrastructure, nouvel événement, mesures d'urgence en sécurité civile, gestion de crise). La décision de tenir une conférence de presse est prise par la Mairie, la Direction générale et le Service des communications, qui ont l'autorité municipale en la matière. Ainsi, aucun service municipal n'a le pouvoir d'organiser une activité de presse ou de convoquer la presse au nom de la Ville de Lachute.

Toute conférence de presse ou activité de presse nécessite une réunion préparatoire, organisée et coordonnée par le Service des communications. Cette réunion implique la présence des membres du Conseil municipal, de la Direction générale, du Service des communications et des services municipaux concernés par l'annonce. Elle sert à fixer la date et le lieu de l'événement en fonction des disponibilités des intervenants, à discuter du déroulement, à établir les messages clés, à répartir les sujets entre les intervenants, à définir les documents et la présentation visuelle à concevoir, ainsi qu'à établir la liste des invités.

Les invitations aux conférences de presse ou autres activités de presse sont gérées par le Service des communications et sont envoyées cinq à sept jours ouvrables avant l'événement.

Le déroulement d'une conférence de presse suit le protocole habituel, avec une présentation du message, une période de questions réservée aux représentants des médias, et des entrevues individuelles avec les intervenants.

31. COMMUNIQUÉS DE PRESSE

Les communiqués de presse de la Ville de Lachute sont utilisés pour diffuser toute information concernant ses services, ses activités, ses programmes, ses projets ou ses règlements. La responsabilité de la rédaction, de la révision et de la publication de ces communiqués incombe exclusivement à la Mairie, à la Direction générale et au Service des communications. Aucun service municipal n'est autorisé à publier un communiqué de presse au nom de la Ville de Lachute.

Rappelons que les communiqués de presse s'adressent principalement aux médias ainsi qu'à certains partenaires. Afin de faciliter le travail journalistique, la Ville de Lachute transmet une photo officielle avec le communiqué de presse, lorsque requis.

Les versions électroniques de tous les communiqués de presse officiels de la Ville sont envoyées par courriel à tous les membres du personnel et aux élus du Conseil municipal par le Service des communications.

32. PANNEAU D'AFFICHAGE ÉLECTRONIQUE

La Ville de Lachute possède un panneau d'affichage électronique destiné à informer la population locale sur les sujets municipaux d'intérêt général, ainsi que sur les activités et événements majeurs. La Politique d'affichage sur les supports municipaux détaille les modalités d'utilisation de cet équipement.

33. PUBLICATIONS OFFICIELLES

Le Service des communications est responsable de la conception, la révision, la production et l'impression de toutes les publications officielles destinées au grand public. Les publications officielles comprennent les dépliants, brochures, montages publicitaires, affiches et présentations destinés à un large public. Le service municipal demandeur est responsable de fournir le contenu, car il détient l'information à divulguer dans la publication officielle.

34. AUTRES PUBLICATIONS DES SERVICES MUNICIPAUX

Pour tout autre document ou élément visuel produit et destiné au grand public, de même que pour le lettrage de véhicules municipaux, l'affichage extérieur, ou tout autre matériel physique,

tout service municipal doit obtenir l'approbation préalable du Service des communications avant de passer une commande et d'imprimer. Le Service des communications se réserve le droit d'examiner l'utilisation de l'identité visuelle de la Ville de Lachute et la présentation du contenu et d'en vérifier la conformité.

35. PUBLICITÉ ET PLACEMENTS PUBLICITAIRES SUR LE WEB

Toutes les activités de publicité, y compris la planification, le placement et la production, sont gérées exclusivement par le Service des communications de la municipalité. Aucun autre service municipal n'est autorisé à effectuer des placements publicitaires au nom de la municipalité, à l'exception des avis publics, des appels d'offres publics et des offres d'emploi, qui sont gérés par d'autres départements spécifiques.

Le Service des communications peut décider d'utiliser divers moyens de communication, tels que les médias imprimés, la radio, la télévision, l'affichage, le web, etc., pour informer les citoyens des services, activités, programmes, projets ou règlements de la Ville de Lachute. Ces campagnes d'information ou de sensibilisation sont menées en collaboration avec d'autres services municipaux, mais leur coordination est assurée par le Service des communications.

36. CAPSULES VIDÉOS

Des capsules vidéo sont produites par le Service des communications, au besoin. Elles ont pour but d'informer les citoyens au sujet de l'actualité, de sensibilisation ou d'information d'ordre municipal ainsi que de mettre en valeur la diversité de la programmation culturelle, sportive et événementielle de la Ville. Ces capsules sont diffusées sur les médias sociaux de la municipalité. La production et la gestion de ces capsules vidéo relèvent du Service des communications.

37. INFO-TRAVAUX

La Ville de Lachute met en place un processus de communication pour informer les citoyens concernés par les travaux planifiés sur le territoire, qu'ils soient mineurs ou majeurs. La population est également informée par les mêmes mécanismes lors de travaux urgents ou non planifiés.

Pour les travaux majeurs, tels que la réfection ou le remplacement d'infrastructures existantes, la Ville de Lachute informe les citoyens des travaux à venir par le biais de son site Web ainsi que par des lettres explicatives remise directement à la résidence des citoyens concernés, par

l'Infolettre municipale et par les médias sociaux. Des réunions d'information peuvent également être organisées, si nécessaire, réunissant les citoyens concernés, les élus, les firmes de génie-conseil, les entrepreneurs et le personnel municipal impliqué dans le projet. Des alertes automatisées peuvent également être envoyées aux citoyens concernés, au besoin.

Pour les travaux mineurs, comme la réfection de bordures de rue ou de sections de trottoirs, la Ville de Lachute informe les citoyens des travaux à venir par le biais de son site Web ainsi que par l'Infolettre et les médias sociaux. Des alertes automatisées ou des lettres explicatives peuvent également être envoyées aux citoyens concernés, au besoin.

Dans certains cas, des lettres sont distribuées directement aux citoyens concernés par des travaux. Ces lettres relèvent du service responsable des travaux, soit le Service des travaux publics, du Génie, de l'Urbanisme et/ou de la Direction générale et peuvent être cosignée par la Mairie, mais elles ne sont en aucun cas générées par le Service des communications.

38. INFOLETTRE

La Ville de Lachute dispose d'une infolettre mensuelle distribuée par courriel, le 2e mardi du mois. L'infolettre vise à offrir aux citoyens de l'information concernant l'actualité municipale et les activités à venir pour le mois.

Les citoyens qui désirent s'abonner à l'infolettre de la Ville de Lachute doivent s'inscrire par le biais du formulaire en ligne disponible au lachute.ca.

39. SONDAGE

Le Conseil municipal ou la Direction générale peuvent souhaiter évaluer diverses variables au moyen d'un sondage. Lorsque le sondage est dit « scientifique », il est confié à une firme spécialisée indépendante. La Direction générale est responsable de coordonner l'ensemble des opérations avec la firme. Parfois, le Service des communications agit comme intermédiaire entre la Ville de Lachute et la firme de sondage sélectionnée.

Lorsqu'il s'agit de sondages maison réalisés en ligne, le Service des communications s'occupe de l'élaboration du questionnaire ainsi que de sa diffusion en ligne, en plus de compiler les données une fois le sondage terminé. Les plateformes en ligne utilisées sont généralement SurveyMonkey ou Microsoft Forms. Des formulaires en version papier sont également disponibles à la réception de l'hôtel de ville et au comptoir du prêt de la Bibliothèque Jean-Marc-Belzile. Les résultats des sondages sont compilés par l'équipe du Service des communications.

40. SYSTÈME D'ALERTES AUTOMATISÉES

La Ville de Lachute dispose d'un système d'alertes automatisées permettant de communiquer rapidement avec les citoyens affectés lors d'une situation inhabituelle ou d'urgence, ou encore lors de travaux.

La Ville conseille fortement aux citoyennes et citoyens de s'inscrire à la plateforme, afin de recevoir les alertes automatisées. Pour ce faire, ils doivent s'inscrire par le biais du formulaire en ligne disponible au lachute.ca.

41. INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Afin de maintenir un service optimal, le Service des communications se tient informé des dernières tendances en matière de médias numériques et des nouvelles technologies. C'est pourquoi il garde un œil particulier au niveau des développements entourant l'intelligence artificielle. Cet outil, permettant de générer du travail à valeur ajoutée et optimiser la gestion du temps, pourrait être utilisé dans la rédaction de certains documents notamment :

- la rédaction de publications pour les médias sociaux;
- la rédaction de politiques et documents administratifs;
- la révision et l'uniformisation de texte;
- autres usages potentiels.

Il est à noter qu'en aucun cas, un texte entièrement généré par l'intelligence artificielle ne sera diffusé sur les plateformes de communication de la Ville de Lachute. Les textes seront toujours révisés, édités et peaufinés par le Service des communications avant leur diffusion.

42. INTERPRÉTATION

En cas d'ambiguïté de la présente politique, l'interprétation de la Ville prévaudra. Le fait qu'une disposition soit déclarée inapplicable n'a pas pour effet d'invalider l'ensemble de la Politique ; les autres dispositions demeurent valides.

43. REMPLACEMENT

La présente politique remplace toute politique similaire actuellement en vigueur.

44. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur dès son adoption lors de la séance du Conseil du 7 octobre 2024.