



# Politique de communication

Adoptée le 13 mars 2023  
par la résolution numéro 2023-03-072

## TABLE DES MATIÈRES

Mise en contexte.....	3
Principes directeurs de communication .....	4
Objectifs de communication .....	4
Publics cibles.....	5
Rôles et responsabilités.....	7
Maire.....	8
Membres du conseil municipal.....	8
Direction générale.....	8
Personnel municipal .....	9
Confidentialité .....	10
Normes et procédures.....	11
Sujets devant faire l’objet d’une communication municipale .....	11
Interventions des services de sécurité incendie et de sécurité civile.....	12
Demande d’accès à l’information.....	12
Demande de commandite .....	12
Entente de visibilité.....	12
Image de marque.....	13
Drapeau.....	13
Papeterie.....	14
Signature de courriel .....	14
Message de boîte vocale et message d’absence.....	14
Accueil des publics par le personnel municipal .....	16
Accueil des nouveaux résidents .....	17
Affichage .....	17
Communication en situation d’urgence.....	18
Objets promotionnels.....	18
Gestion linguistique .....	18
Gestion des plaintes.....	19
Photos.....	19
Typographie .....	19
Moyens de communication interne.....	20

Courriel interne.....	20
Réunion de service.....	20
Accueil d'un nouvel employé.....	20
Revue de presse.....	21
Moyens de communication externe.....	22
Séance du conseil municipal.....	22
Information et participation publique.....	22
Site Web.....	22
Médias sociaux et nétiquette.....	23
Bulletin municipal.....	23
Événements et protocole.....	24
<b>Communications avec les médias.....</b>	25
Conférences de presse et points de presse.....	26
Délégation.....	27
Reconnaissance des membres du conseil, du personnel et des bénévoles.....	27
Oriflammes.....	27
Panneau à affichage numérique.....	28
Avis publics.....	29
Promotion et publicités.....	30
Publicité commandite.....	30
Publicité promotionnelle.....	30
Information aux citoyens lors de travaux planifiés.....	31
Offres d'emploi.....	32
Présentation du budget annuel.....	33
Rapport de la direction générale.....	33
Référendum, sondage et enquête.....	33
Communication et environnement.....	35

## Mise en contexte

La communication joue un rôle vital dans le succès de toute organisation. Cette affirmation est encore plus vraie dans le secteur municipal. Il faut également reconnaître que l'avènement des nouveaux médias a considérablement transformé les règles du jeu. Le conseil municipal démontre son engagement concret en ce sens en adoptant sa toute première *Politique de communication*.

Une communication efficace se veut un facteur déterminant dans l'atteinte de l'un de nos principaux objectifs, soit celui d'offrir une prestation de services exemplaire à nos concitoyennes et concitoyens. Nous souhaitons améliorer l'efficacité, l'ouverture, la transparence et la cohérence des activités de communications externes et internes, déterminer le rôle des différents acteurs internes en termes de communication et assurer la cohérence de l'image projetée par la Municipalité et ses représentants afin d'en assurer son rayonnement. Cette politique sert à outiller les membres du conseil municipal et le personnel municipal sur les méthodes à employer dans le but de renseigner efficacement ses publics et parties prenantes. Que ce soit dans notre offre de services, nos activités, nos programmes, nos projets ou nos règlements, l'interaction harmonieuse entre la Municipalité et ses parties prenantes est capitale.

Cette politique confirme une fois de plus notre souci de transmettre une information juste et accessible, en temps opportun, à notre collectivité.

La politique de communication de la Municipalité de La Conception découle des orientations, des valeurs, des priorités, des principes et règles fondamentaux aux communications externes et internes de la Municipalité. En adoptant cette politique, le conseil municipal veut affirmer clairement l'importance qu'il accorde à la communication avec ses concitoyennes et citoyens.

Concrètement, cette politique de communication se veut un guide limpide mettant de l'avant les principes directeurs et les objectifs de communication de la Municipalité.

*Pour ne pas alourdir les textes qui suivent, le masculin est employé seul,  
mais il inclut à la fois les hommes et les femmes.*

## Principes directeurs de communication

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

- Une communication bidirectionnelle pour maintenir un équilibre dynamique entre les publics et favoriser les échanges
- Une communication objective, ouverte, transparente et honnête pour que les citoyens puissent mieux comprendre les enjeux municipaux et les décisions du conseil
- Une communication précise, cohérente et vérifiable
- Une communication en respect des personnes et du sens éthique
- Une communication respectant la *Charte de la langue française* et l'utilisation d'un français irréprochable
- Une communication favorisant l'environnement et le développement durable en priorisant les modes de communication électroniques et en restreignant l'empreinte écologique du support papier et des encres de couleur

## Objectifs de communication

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

- Privilégier la transmission de l'information à ses publics internes et externes de manière adéquate et créatrice
- Assurer l'accessibilité à une information de qualité, en temps opportun, aux citoyens relativement aux services, activités, programmes, projets et règlements et lors de situations d'urgence
- Fixer les objectifs à atteindre pour améliorer la communication municipale, tant à l'interne qu'à l'externe
- Assurer la gestion efficace et la bonne coordination des communications à la Municipalité
- Véhiculer les valeurs, les orientations, les objectifs, les priorités et les programmes de l'administration municipale
- Utiliser divers moyens de communication et fournir l'information sur des supports variés pour répondre aux besoins du plus grand nombre possible de personnes parmi les publics internes et externes de la Municipalité

- Assurer une présence au sein des différents événements d'envergure
- Faire rayonner la Municipalité de La Conception en promouvant son image de marque et son caractère distinctif
- Veiller à la cohérence graphique des communications municipales
- Favoriser la participation citoyenne
- Favoriser un climat ouvert de communication continue entre les différents partenaires internes et externes de l'organisation
- Maintenir de saines relations avec la population
- Considérer prioritairement les besoins des citoyens et se positionner continuellement dans une perspective citoyenne
- Renforcer la démocratie municipale
- Favoriser l'implantation d'une culture organisationnelle où la satisfaction du citoyen représente la raison d'être de l'organisation municipale
- Positionner la Municipalité comme un partenaire et un employeur de choix
- Protéger l'information de nature confidentielle

## Publics cibles

### Publics internes

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

### Publics externes

- Citoyens
- Propriétaires non-résidents
- Résidents potentiels
- Industries, commerces et institutions
- Médias locaux, régionaux, nationaux
- Fournisseurs
- Touristes
- Associations (ex. : de lacs)
- Organismes du milieu
- Organismes communautaires
- Organismes partenaires
- Investisseurs, promoteurs
- Communauté d'affaires
- Clients
- Autres municipalités de la MRC des Laurentides
- Gouvernements provincial et fédéral
- Groupes et associations situés sur le territoire
- Ensemble des Québécois

## Communications politiques et administratives

La distinction entre une communication politique et une communication administrative n'est pas toujours évidente.

De façon générale, on qualifie de communication politique toute déclaration ou communication, verbale ou écrite, qui n'a pas encore fait l'objet d'une décision du conseil municipal ni par résolution ni par règlement.

On qualifie, de façon générale, la communication administrative toute information qui a fait l'objet d'une décision du conseil municipal par résolution ou règlement. Cette communication objective et factuelle permet d'informer le public sur un nouveau service, programme, projet, règlement ou au sujet d'une activité de la Municipalité.

Le maire a le privilège de faire toute déclaration liée à sa fonction. Ces déclarations sont de nature politique et le maire en est le seul responsable.

## Rôles et responsabilités

Les membres du personnel et du conseil municipal de la Municipalité de La Conception ont le devoir de porter une attention particulière à la qualité de leurs interactions, par écrit ou en personne, avec une tierce partie de l'organisation municipale ou de la collectivité, lorsqu'ils le font au nom de la Municipalité.

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

## Maire

Il est le premier officier municipal et porte-parole officiel de la Municipalité de La Conception. En sa qualité de chef du conseil, il représente la Municipalité auprès de l'ensemble de la population.

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

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

## Membres du conseil municipal

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

Ils doivent rapidement aviser la direction générale de toute situation susceptible de générer une demande de la part des médias concernant des dossiers politiques, administratifs ou susceptibles de faire l'objet d'une controverse dans l'opinion publique.

Cependant, si un média communique directement avec un conseiller municipal, ce dernier doit aviser le maire, qui est le porte-parole officiel de la Municipalité, et informer la direction générale pour permettre d'assurer un meilleur suivi du dossier.

## Direction générale

La direction générale joue le premier rôle dans la mise en scène de l'image administrative de la Municipalité. Elle devient la grande responsable des activités de communication.

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

- Mettre en place une politique de communication délimitant le rôle du personnel municipal en matière d'information

- Appliquer la politique de communication
- Établir des mécanismes de communication interne
- Élaborer, rédiger et évaluer les outils d'information citoyenne
- Assurer la mise à jour permanente du site Internet et la réalisation des bulletins
- Recevoir les demandes des médias et faire le suivi
- Convoquer et organiser des conférences de presse d'ordre administratif en collaboration avec les différents services municipaux
- Rédiger, superviser et diffuser les communiqués de presse reliés au processus opérationnel
- Superviser le contenu et le contenant de toutes les publications officielles produites par la Municipalité
- Participer à différents comités à titre de rôle-conseil en communication
- Assurer le rôle de représentant administratif officiel de la Municipalité dans certains événements
- Assumer la responsabilité de porte-parole officiel de la Municipalité concernant les sujets administratifs d'intérêt général
- Se tenir bien informée des principaux mouvements d'opinion publique et veiller à ce qu'ils soient pris en compte
- Établir des canaux et des stratégies de communication interne et externe et assurer la cohérence de ces derniers
- Identifier des orientations, des valeurs et des priorités en fonction des enjeux
- Vulgariser et expliquer les décisions du conseil ainsi que tout autre sujet relatif à la vie municipale
- Faire connaître auprès du personnel les principales décisions concernant les services, activités, programmes, projets ou règlements modifiant le service aux citoyens. Du personnel bien informé permet de véhiculer une information juste aux citoyens
- Tenir des rencontres périodiques avec son personnel
- Développer de saines relations avec le personnel axées sur l'écoute, l'échange, la collaboration, la coopération et le partage de connaissances
- S'assurer d'une évaluation périodique des programmes, activités et moyens de communication mis en œuvre dans leur secteur d'activités
- Veiller à l'uniformité des messages et à la préservation de l'image de la Municipalité
- Faire connaître ses besoins de soutien en communication, lorsque requis

## Personnel municipal

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

- Demeurer à l'affût de l'actualité municipale et des politiques générales grâce aux nombreux outils communicationnels de la Municipalité
- S'assurer de détenir l'information nécessaire pour bien accomplir son travail

- S’informer régulièrement des décisions prises relativement aux services, activités, programmes, projets ou règlements modifiant le service aux citoyens, particulièrement en ce qui concerne son secteur d’activités
- Adopter une approche et une attitude positives dans sa prestation de services aux citoyens
- Veiller à transmettre une information exacte aux citoyens
- Répondre dans la mesure de ses connaissances aux demandes d’information des citoyens en assurant un suivi efficace des demandes
- En tout temps, il ne peut faire aucune déclaration publique ou commentaires sur les dossiers de la Municipalité et ses élus sans avoir été mandaté, ni utiliser les médias sociaux ou autres canaux de communication pour critiquer, désavouer ou altérer l’image et/ou la réputation de la Municipalité, ou émettre toutes autres déclarations ou commentaires critiques ou partisans à l’égard des élus et du conseil municipal
- Transmettre automatiquement à la direction générale toute demande adressée directement par un média à un employé de la Municipalité, que ce soit par téléphone, par courrier, par courriel ou en personne

Chaque employé cadre doit utiliser les moyens appropriés pour fournir aux employés l’information nécessaire à leur travail. De plus, celui-ci doit les inciter à lire la politique de communication, les bulletins, le site Internet ou toute autre publication en provenance de la Municipalité.

## Confidentialité

Les membres du conseil municipal et le personnel municipal doivent respecter la confidentialité des renseignements qui leur sont communiqués dans le cadre de l’exercice de leur fonction et s’abstenir de dévoiler le contenu de tout dossier à caractère confidentiel ou discuté lors d’une rencontre des membres d’un comité tenue à huis clos, et ce, jusqu’à ce qu’une décision du conseil municipal soit prise.

## Normes et procédures

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

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

- Fonctionnement de la municipalité
- Décisions administratives
- Résolutions et règlements
- Activités
- Programmes et services
- Grands projets
- Crises / urgences / risques
- Autres

Il faut savoir que la diffusion de l'information a ses limites. Il faut donc porter un jugement sur la nature de l'information à livrer, surtout si elle touche la vie privée ou peut nuire au respect du secret professionnel. Cette règle s'applique autant pour protéger les droits d'une personne que pour préserver les intérêts de toute la communauté.

Règle générale, les renseignements suivants sont protégés et gardés confidentiels :

- Les renseignements personnels concernant les membres du conseil, les employés et les citoyens en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*
- Tout renseignement à incidence économique, industriel, commercial, scientifique ou technique dont la divulgation aurait pour effet de nuire à l'intérêt public et au bien commun
- Les renseignements sur l'administration de la justice ou la sécurité ne sont pas accessibles lorsque leur divulgation peut nuire à un individu ou à la collectivité
- Les renseignements qui sont fournis par un tiers ne peuvent être diffusés sans le consentement de celui-ci
- Certaines analyses et recommandations produites à l'occasion d'une recommandation faite dans le cadre d'un processus décisionnel du conseil municipal

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

En ce qui concerne la consultation de documents et les copies de ceux-ci, il faut diriger la personne vers la direction générale qui est responsable de l'accès à l'information.

## Interventions des services de sécurité incendie et de sécurité civile

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

## Demande d'accès à l'information

En vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, toute demande de document autre que les publications officielles de la Municipalité de La Conception doit être acheminée à la direction générale.

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

La direction générale a la responsabilité d'assurer les suivis appropriés en respectant les dispositions et les délais prescrits par la loi.

## Demande de commandite

La Municipalité a une procédure unique et transparente de gestion des demandes de dons ou d'aide financière dans le but de favoriser un traitement efficace et uniforme de celles-ci. Par conséquent, toute demande de dons ou d'aide financière est transmise à [direction@municipalite.laconception.qc.ca](mailto:direction@municipalite.laconception.qc.ca). Seules les demandes conformes aux critères d'admissibilité feront l'objet d'une étude de dossier.

## Entente de visibilité

Dans certains cas, une entente de visibilité accompagne une subvention au fonctionnement intervenant entre la Municipalité et ses organismes paramunicipaux, ses mandataires et ses

principaux partenaires. À la signature de l'entente, ceux-ci s'engagent à la respecter et à faire bénéficier la Municipalité de la visibilité qui lui revient. La rédaction, la gestion et l'application des ententes de visibilité relèvent de la direction générale.

## Image de marque

Le logo de la Municipalité de La Conception est la principale signature de l'organisation et constitue son image de marque. L'identité visuelle corporative doit être utilisée lors de la mise en page de tous les documents produits par la Municipalité qui sont destinés à un public externe. Il identifie également les équipements et les propriétés municipales.

La Municipalité a un droit exclusif sur son image de marque et sur l'utilisation qui en est faite. La protection de l'image de marque et l'application des normes graphiques de la Municipalité sont sous la responsabilité de la direction générale. Au besoin, elle peut produire et rendre disponible en plusieurs formats l'identité visuelle nécessaire pour l'affichage, la documentation et la production électronique afin de préserver l'image et l'uniformité dans l'ensemble des éléments de communication municipaux. Tout nouveau concept d'enseigne ou affiche (parcs, bâtiments municipaux, stationnements, etc.) comportant le logo de la Municipalité doit être réalisé selon les normes autorisées et approuvé par la direction générale.

Toute personne ou tout organisme qui utilise ou reproduit l'identification visuelle de la Municipalité doit obtenir l'autorisation de la direction générale.

## Drapeau

La Municipalité de La Conception possède un drapeau arborant son emblème.

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

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

### Prépondérance des drapeaux

La disposition des drapeaux hissés sur les mâts de la Municipalité ou sur hampe lors d'événement comportant plusieurs instances gouvernementales doit respecter le protocole à cet effet. Par conséquent, le drapeau du Canada se trouve toujours à gauche, le drapeau du Québec au centre ou à gauche (si absence du drapeau du Canada) et le drapeau de la Municipalité à droite, du point

de vue de la personne qui les regarde. Cette disposition est applicable à la salle du conseil municipal.

## Papeterie

La Municipalité de La Conception possède une papeterie (papier en-tête, enveloppe, carte professionnelle, etc.) développée en fonction de son identité visuelle corporative. Tous les services municipaux sont tenus d'utiliser la papeterie officielle dans leurs communications externes.

Tout document rédigé en vue d'une diffusion publique, ainsi que tous les formulaires utilisés par le personnel, doivent être soumis à la direction générale pour approbation avant leur mise en circulation.

## Signature de courriel

Dans ses communications externes, la Municipalité doit présenter une image uniforme, professionnelle, en conformité avec sa charte graphique. C'est pourquoi les membres du personnel de la Municipalité doivent obligatoirement utiliser la signature de courriel standard développée. Il en est de même pour les membres du conseil municipal lorsqu'ils communiquent avec l'adresse courriel : [municipalite.laconception.qc.ca](mailto:municipalite.laconception.qc.ca).

La signature comprend les éléments suivants :

- Nom de l'employé (ou du membre élu)
- Titre
- Numéro de téléphone et adresse électronique
- Adresse postale de la Municipalité
- Le logo de la Municipalité, incluant le site Internet et le lien vers la page Facebook
- Le logo de la MRC avec le nom de la Municipalité en surbrillance

## Message de boîte vocale et message d'absence

Par souci d'harmonisation des messages vocaux des services municipaux, les membres du personnel détenant une boîte vocale doivent enregistrer un message identique à celui décrit ci-dessous, lequel sera révisé de temps à autre par la direction générale.

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

### Message d'accueil de la municipalité :

*« Bonjour, bienvenue à la Municipalité de La Conception. Veuillez prendre note qu'afin de rencontrer le département de l'urbanisme, un rendez-vous doit avoir été pris au préalable. Nous vous rappelons aussi de l'importance de demeurer courtois lorsque vous vous adressez à un employé municipal. Merci et bonne journée*

*Si vous connaissez le poste de la personne que vous désirez joindre, composez le maintenant. Pour la Réception, faites le 0. Pour l'Administration, le 1. Pour la Direction Générale, le 2. Pour le Maire, le 3. Pour l'Urbanisme, le 4. Pour les Travaux Publics, le 5. Pour le Service des Loisirs et de la Culture, le 6. Pour la Bibliothèque, le 7. Pour connaître nos coordonnées, faites le 8. »*

### Message de boîte vocale

*« Bonjour, vous avez bien joint (nom de l'employé), (poste) de la Municipalité de La Conception. Je suis au bureau, mais présentement dans l'impossibilité de vous répondre. Veuillez me laisser un message détaillé incluant la raison de votre appel et vos coordonnées. Je vous rappellerai dès que possible. Merci! Pour une assistance immédiate, vous pouvez joindre (nom de l'employé et son poste). Merci et bonne journée. »*

### Message de boîte vocale lors d'absence

*« Bonjour, vous avez bien joint (nom de l'employé), (poste) de la Municipalité de La Conception. Je serai à l'extérieur du bureau du (jour/mois) au (jour/mois). S'il s'agit d'une question urgente, veuillez communiquer avec (nom de l'employé et son poste). Sinon, veuillez me laisser un message détaillé incluant la raison de votre appel et vos coordonnées. Je vous rappellerai à mon retour. Merci et bonne journée! »*

### Courriel de réponse lors d'absence

*« Bonjour, Veuillez noter que je suis absent(e) du bureau du XX au XX (mois) inclusivement. Pour toute urgence, vous pouvez acheminer un courriel à : [info@municipalite.laconception.qc.ca](mailto:info@municipalite.laconception.qc.ca). Autrement, je donnerai suite à votre message dans les meilleurs délais à mon retour. Salutations, Signature de courriel habituelle »*

## Accueil des publics par le personnel municipal

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

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

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

## Accueil des nouveaux résidents

Dans le but de personnaliser et de rendre plus chaleureux l'accueil des nouveaux résidents sur son territoire, la Municipalité met à leur disposition divers documents. Plusieurs documents sont envoyés par la poste aux nouveaux propriétaires sur le territoire de La Conception, et ce, à l'année, soit :

- une lettre d'accueil du maire et de la direction générale de la Municipalité de La Conception
- le bulletin d'information
- le calendrier annuel de collectes
- un encart de Télé-Câble La Conception inc.

Quant à eux, les nouveaux locataires peuvent se procurer ces documents à l'accueil de l'hôtel de ville sur présentation d'une preuve de résidence.

La gestion, la logistique et la coordination des envois relèvent de l'adjointe exécutive aux finances de la Municipalité et sont transmis avec la taxe de mutation.

## Affichage

### Affichage officiel municipal

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

Les avis publics et toute autre information administrative émanant de la Municipalité sont publiés uniquement sur le site Internet de la Municipalité.

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

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

## Communication en situation d'urgence

Une communication efficace constitue un levier puissant de gestion lors d'une situation de mesures d'urgence. Son apport est essentiel avant, pendant et après l'événement. Il contribue directement à bien gérer les situations sensibles et à en minimiser l'impact.

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

## Objets promotionnels

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

## Gestion linguistique

Selon la *Charte de la langue française* et la *Politique linguistique du Québec*, la Municipalité doit communiquer en français, en raison de son statut de ville francophone. Pour éviter une éventuelle incompréhension lors de situations particulières, elle peut choisir de communiquer dans une autre langue, sans toutefois en avoir l'obligation. Étant donné qu'elle est un organisme public, la qualité du français des parties prenantes doit être sans reproche.

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

### Usage du mot « Municipalité »

Le mot « Municipalité », « Administration municipale » ou « Corps municipal » s'écrit avec une majuscule initiale, sauf s'il est employé au pluriel. « municipalité » au sens de « territoire » s'écrit cependant tout en minuscules. Même si la Municipalité est considérée comme une personne morale, on écrit son nom avec une minuscule initiale lorsque le mot ville ou le mot municipalité est précédé d'un article indéfini (un, une, des), d'un adjectif possessif (ma, ta, sa, etc.) ou d'un adjectif démonstratif (cette, ces).

## Gestion des plaintes

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

## Photos

La Municipalité n'a pas de photographe attitré. Elle confie à son personnel, et à l'occasion à un professionnel, le mandat de prendre des photos du territoire ou d'événements particuliers. La Municipalité s'engage à faire mention de l'auteur de toute photo qui lui est transmise gracieusement pour utilisation à ses voies de communication.

## Typographie

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

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

## Moyens de communication interne

### Courriel interne

Le courriel interne est un moyen de transmettre au personnel de l'information sur les postes offerts, activités à venir, initiatives internes, naissances, décès, convocations des partenaires syndicaux, etc.

Le courriel interne est sous la responsabilité de la direction générale.

### Réunion de service

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

### Accueil d'un nouvel employé

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

## Revue de presse

La revue de presse est l'outil idéal pour analyser les retombées des actions de la Municipalité dans la presse et pour améliorer les relations avec les journalistes. En ce sens, l'adjointe exécutive au greffe ou l'adjointe exécutive aux finances de la Municipalité de La Conception assure une veille quotidienne de la presse écrite et de la presse électronique sur les sujets traitant de la Municipalité de La Conception et des grands enjeux municipaux. De son côté, la direction générale, par le biais de l'adjointe exécutive aux finances assure une veille des médias sociaux. Les informations recueillies sont conservées et archivées sous le nom « revue de presse » pour utilisation future, au besoin.

## Moyens de communication externe

### Séance du conseil municipal

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

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

### Information et participation publique

La Municipalité conduit des consultations publiques, des séances d'information, des ateliers de travail participatif, etc. lorsqu'elle élabore des politiques publiques, des projets de développement ou lorsqu'il est question d'aménagement du territoire.

Chaque projet ou dossier doit être évalué au moment de son élaboration quant à la pertinence de le soumettre à un processus de consultation ou d'information citoyenne et quant au moyen de consultation ou d'information à privilégier.

Divers moyens de consultation citoyenne peuvent être utilisés :

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

### Site Web

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

La présentation visuelle, la mise à jour quotidienne, l'actualisation du contenu (rédaction et révision) et l'amélioration continue du site Web relèvent de la direction générale par le biais de

l'adjointe exécutive au greffe ou la responsable des loisirs, de la culture et des activités communautaires.

## Médias sociaux et netiquette

La Municipalité de La Conception entretient une présence active sur Facebook. La responsable du Service des loisirs, de la culture et des activités communautaires ou en son absence l'adjointe exécutive au greffe ou l'adjointe exécutive aux finances alimente, en temps réel, les différents médias sociaux selon le public cible visé. L'utilisation se fait dans un contexte où la Municipalité de La Conception souhaite être à l'écoute de ses citoyens, se rapprocher d'eux, répondre à leurs questions, les informer des nouvelles d'actualité, le tout en utilisant une approche multicanale pour les rejoindre. La Municipalité vise à rejoindre et générer le maximum de visibilité pour ses services, activités, programmations ou projets divers, ou pour les avertir lors d'une situation d'urgence.

La Municipalité de La Conception se réserve le droit de retirer, en partie ou en totalité, un commentaire ou une publication d'une tierce partie jugé inacceptable en vertu des critères suivants :

- Contenu à caractère haineux, obscène ou raciste;
- Contenu à caractère politique ou religieux;
- Attaque personnelle ou insulte;
- Propos diffamatoire;
- Contenu plagié ou contrevenant aux droits d'auteur ou marque de commerce;
- Matériel publicitaire, d'autopromotion ou pourriel (SPAM).

## Bulletin municipal

Le bulletin municipal de la Municipalité vise à faire connaître l'actualité municipale de même qu'à informer les citoyens des services, activités, programmes, projets ou règlements.

Chaque année, la Municipalité publie plusieurs éditions de son bulletin qui est distribué à tous les citoyens. Les différentes éditions du bulletin municipal sont disponibles sur le site Internet de la Municipalité : [municipalite.laconception.qc.ca/bulletin municipal/](http://municipalite.laconception.qc.ca/bulletin_municipal/)

Toute demande de publication doit être acheminée à la direction générale dans les délais prescrits selon un calendrier transmis à tous les employés. C'est la responsabilité du personnel de soumettre des textes ou encore de fournir les informations nécessaires à la rédaction d'un texte. La révision, la conception, la coordination, l'impression et la distribution relèvent de la direction générale par le biais de l'adjointe exécutive au greffe.

Toute publication officielle destinée à un public externe est sous la responsabilité de la direction générale. Il est entendu par publication officielle tout dépliant, brochure, politique, rapport, montage publicitaire, affiche ou présentation, destiné à un grand public aux fins d'approbation des normes graphiques de la Municipalité et du contenu.

## Événements et protocole

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

Types d'événement considérés comme officiels :

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

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

### Protocole

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

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

- Présence du maire ou de son représentant
- Présence des conseillers
- Allocutions de circonstance
- Remise de souvenirs, s'il y a lieu
- Distribution de matériel d'information et de promotion
- Présence des médias, s'il y a lieu

- Présence d'une personne attitrée à l'accueil
- Service de consommation, s'il y a lieu
- Service de hors-d'œuvre ou d'un goûter au besoin
- Etc.

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

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

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

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

## Communications avec les médias

Dans la perspective d'assurer une justesse de l'information transmise, la direction générale se révèle être le point de convergence à l'interne et la porte d'entrée des médias pour obtenir toute information de nature administrative et institutionnelle. La direction générale est l'unique source officielle de diffusion d'information de la Municipalité.

Certains journalistes ont besoin de renseignements complémentaires, soit par téléphone ou soit par une entrevue radiophonique ou télédiffusée. Lorsqu'une telle demande est faite à la Municipalité, elle doit être transmise sans délai à la direction générale, sauf si un membre du personnel est préalablement autorisé à répondre.

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

Dans l'optique d'assurer une gestion efficace de la communication avec les médias et d'assurer une exactitude de l'information transmise, le personnel municipal n'est autorisé à divulguer aucune information aux représentants des médias dans le cadre de ses fonctions, sans préalablement avoir été mandaté par la direction générale.

## Conférences de presse et points de presse

La Municipalité convie les médias à une conférence de presse lorsqu'elle le juge pertinent, compte tenu de l'importance de la nouvelle, de la décision ou du message à véhiculer et du niveau de complexité du dossier à rendre public.

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

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

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

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

Les invitations (médias et invités) à une conférence de presse ou autre activité de presse relèvent de la direction générale. Le communiqué de presse doit tenir compte des heures de tombée des médias et, de ce fait, la convocation doit être acheminée de cinq à sept jours ouvrables avant la

tenue de l'événement. En aucun cas il ne faut lire publiquement le communiqué pendant la conférence de presse.

Une pochette de presse peut être remise aux médias avant l'ouverture de la conférence. La pochette contient des informations et des documents en relation avec la nouvelle annoncée (photos, textes, graphiques, etc.). Ces outils peuvent aussi être envoyés par courriel.

Le déroulement d'une conférence de presse respecte le protocole habituel, soit l'accueil, l'exposé du message, la période de questions réservée aux représentants des médias, la période d'entrevues individuelles avec les locuteurs et les photos.

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

La décision d'offrir des consommations ou un buffet relève du maire et de la direction générale.

## Délégation

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

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

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

L'organisation de la *Soirée reconnaissance* des bénévoles est sous la responsabilité du Service des loisirs, de la culture et des activités communautaires.

## Oriflammes

La Municipalité dispose de structures d'affichages permanentes sur les lampadaires de rues de quelques voies de circulation à grande affluence. Cet outil de pavoiement urbain sert actuellement à l'autopromotion de la Municipalité de même qu'à la promotion des événements des organismes reconnus oeuvrant sur le territoire de la Municipalité.

## Panneau à affichage numérique

Dans un souci de toujours mieux informer ses citoyens, la Municipalité dispose d'un panneau à affichage numérique sur son territoire. Cet outil communicationnel et promotionnel a pour objectif d'informer l'ensemble de la population sur les sujets municipaux d'intérêt général, de même que les activités, les services offerts et les événements majeurs.

Soucieuse de contribuer à la promotion des activités, des événements et des initiatives d'organismes de son milieu, la Municipalité met également le panneau numérique à leur disposition.

### Critères d'admissibilité des messages diffusés

#### **Critères obligatoires**

- Message d'intérêt général
- Message s'adressant à un grand nombre de citoyens
- Être conforme aux normes d'affichage de l'Office québécois de la langue française

Le message diffusé doit entrer dans l'une des catégories suivantes :

- Information sur un service municipal
- Information sur un programme municipal
- Information sur un règlement municipal
- Message de sensibilisation
- Promotion d'une activité ou d'un événement (nom de l'activité/événement, date, heure, endroit) tenu sur le territoire de la Municipalité
- Message d'un organisme mandataire ou partenaire de la Municipalité

#### **Message non autorisé**

- Message de nature commerciale (à l'exception des activités ou événements dont le logo d'une entreprise privée fait partie intégrante du logo officiel)
- Message à but lucratif (incluant les campagnes de financement)
- Message à caractère politique, partisan, ou religieux

La Municipalité se décharge de toute responsabilité concernant des erreurs de contenu ou orthographiques dans les messages d'une tierce partie.

## Demande d'affichage

Toute demande d'affichage sur le panneau numérique de la Municipalité doit être acheminée au minimum trente (30) jours avant le début de la période de diffusion visée. La demande peut être faite directement par courriel par le biais de l'adjointe exécutive au greffe ou la responsable du service des loisirs, de la culture et des activités communautaires.

Pour toute demande acheminée moins de 30 jours avant le début de la période demandée, la direction générale se réserve le droit de refuser la demande en vertu de la présente disposition de la politique. Compte tenu du nombre limité d'espaces disponibles par période donné, la direction générale pourrait se voir dans l'obligation de refuser une demande conforme aux critères d'admissibilité d'un diffuseur admissible.

### Voici l'ordre de priorité appliqué :

1. S'il y a mesures d'urgence, l'usage est exclusivement réservé à cette fin
2. Services municipaux de la Municipalité
3. Événements majeurs soutenus par la Municipalité
4. Principe du « premier arrivé, premier servi » pour les organismes mandataires et les organismes partenaires de la Municipalité

### Période de diffusion du message

La durée maximale de diffusion d'un message est limitée à quatorze (14) jours consécutifs. Seule la Municipalité peut décider de prolonger la période de diffusion des messages.

La direction générale se réserve le droit de refuser la diffusion d'un message d'une tierce partie si elle juge la qualité des montages graphiques acheminés insuffisante.

## Avis publics

Des avis publics sont régulièrement produits en réponse aux lois et aux règlements. De tels avis sont affichés exclusivement sur le site de la Municipalité. La rédaction, la révision, l'approbation du montage graphique sont sous la responsabilité de la direction générale.

Les appels d'offres publics sont sous la responsabilité de la direction générale.

## Promotion et publicités

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

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

## Publicité commandite

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

Dans tous les cas où la Municipalité collabore de près ou de loin à des événements pour lesquels des publications sont réalisées, il doit y avoir un message du maire ou un encart publicitaire sans que la Municipalité soit obligée de déboursier un sou.

## Publicité promotionnelle

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

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

## Information aux citoyens lors de travaux planifiés

Une mécanique d'information est systématiquement déployée à la Municipalité pour informer les citoyens concernés par la réalisation de travaux mineurs ou majeurs planifiés. La communication auprès des citoyens relève de la direction du service concerné avec approbation de la direction générale.

### Travaux majeurs

Pour les travaux de réfection ou de remplacement d'infrastructures existantes ou la construction de nouvelles infrastructures ayant un impact important sur le quotidien des citoyens, en raison de la nature des travaux ou de la durée de ces derniers, la Municipalité a une procédure et des principes clairement définis qui encadrent ses pratiques de communication en la matière.

### Responsabilités de la Municipalité de La Conception

La Municipalité informe les citoyens des travaux à venir et de la nature de ceux-ci avec une lettre leur étant acheminée lorsque requis. Lorsque jugée nécessaire, une soirée d'information est tenue avec les citoyens et les élus concernés, la firme de génie-conseil, les entrepreneurs et les membres du personnel de la Municipalité affectés à la réalisation et à la coordination du projet. Par ailleurs, la Municipalité spécifie, à l'intérieur de ses devis et appels d'offres, les exigences et responsabilités de l'entrepreneur en termes de communication avec la collectivité.

### Responsabilités de l'entrepreneur

- Avis écrit aux citoyens signifiant la date de commencement des travaux;
- Avis écrit, de 24 h à 48 h, précédant l'interruption de la desserte d'eau potable (incluant la durée de l'interruption);
- Avis écrit lors de travaux empêchant l'accès à une résidence en voiture;
- Avis écrit à l'intention de commerces ou autres lorsque les travaux ont des conséquences directes sur les opérations commerciales et industrielles.

### Travaux mineurs

Pour les travaux de réfection ou de remplacement d'infrastructures existantes jugés mineurs (bordures de rue, sections de trottoir, etc.), en raison de leur nature ou de leur durée (habituellement ponctuelle), la mécanique d'information se veut beaucoup moins complexe. Lorsque requis, une lettre informative peut être envoyée aux citoyens concernés pour les aviser de l'échéancier, des inconvénients à prévoir et de la durée. Cette mesure demeure à la discrétion des membres du personnel affectés à la réalisation et à la coordination du projet.

Toutes communications avec les citoyens lors de travaux planifiés émanent et relèvent de la direction générale.

## Offres d'emploi

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

## Présentation du budget annuel

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

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

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

## Rapport de la direction générale

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

## Référendum, sondage et enquête

### Référendum

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

#### a) Obligatoire

Vote direct des citoyens en vue de faire approuver ou désapprouver un règlement adopté par le conseil municipal sous la responsabilité du Service du greffe.

## b) Consultatif

Vote direct des citoyens en vue de s'exprimer sur une question soumise par le conseil municipal portant sur un projet municipal d'importance avant qu'il ne soit mis en œuvre, et ce, sous la responsabilité du Service du greffe.

## Sondage

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

## Enquête

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

## Communication et environnement

Une série de mesures visant à diminuer le plus possible la trace écologique de la Municipalité de La Conception dans ses activités de communication sont mises de l'avant :

### Communication interne :

- Privilégier l'utilisation de communication électronique et du courriel pour les invitations et les convocations
- Utiliser le site Internet, le courriel et le bulletin, par rapport aux documents imprimés, pour transmettre l'information aux citoyens, lorsque cela est possible
- Favoriser les impressions recto verso, en ton de gris

### Communication externe :

- Demander des épreuves PDF
- Imprimer sur du papier recyclé
- Privilégier la tenue de rencontres « sans papier »
- Appliquer les grands principes écoresponsables lors de la tenue de réunion ou d'événements

Entrée en vigueur

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



1371, rue du Centenaire  
La Conception (Québec) J0T 1M0  
819 681-3016  
[greffe@municipalite.laconception.qc.ca](mailto:greffe@municipalite.laconception.qc.ca)

[www.laconception.ca](http://www.laconception.ca)

