

VILLE D'OTTERBURN PARK

Politique de communication

Adoptée le 21 janvier 2019



TABLE DES MATIÈRES – POLITIQUE DE COMMUNICATION

AVANT-PROPOS

PRINCIPES DIRECTEURS

CHAMPS D'APPLICATION DE LA POLITIQUE

OBJECTIF

PUBLICS CIBLES

DIFFUSION DE L'INFORMATION

- Le maire
- Les membres du conseil municipal
- La direction générale
- La direction, Services aux citoyens, relations publiques et communications
- Les directeurs de service
- Les employés

MOYENS D'INFORMATION

Image de marque et logo

Les communications internes

- Note à l'interne
- Rencontres
- Soirée de Noël

Les communications externes

- Le site Web
- Plateforme Comalerte
- Les réseaux sociaux
- Les publications
- Bulletin municipal
- Calendrier municipal
- Pochettes d'accueil
- Conférences de presse
- Communiqués de presse
- Panneaux d'affichage numérique
- Publications officielles

- Publication par un tiers
- Avis publics
- Offres d'emploi
- Placement média
- Commandites
- Présentoir
- Babillards

VISIBILITÉ DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

ÉVÉNEMENTS

PROTOCOLE

- Correspondance
- Signature courriel
- Messages d'absence
- Préséance
- Drapeaux
- Livre d'or
- Objets promotionnels
- Décès

RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

COMMUNICATION EN SITUATION D'URGENCE

BIBLIOGRAPHIE

ANNEXE A

ANNEXE B

AVANT-PROPOS

Une politique de communication, c'est un outil stratégique essentiel à la réalisation des grands objectifs d'une organisation. Pour une Ville telle que la nôtre, ce document sert de guide de référence et permet d'améliorer, de façon continue, nos pratiques de communication internes et externes ce qui, ultimement, a un impact positif sur le service à la population, le cœur même de notre mission.

Cette politique établit également les balises à respecter tout en précisant les rôles et les responsabilités de chacun des employés et des membres du conseil municipal, ce qui vise à assurer une cohérence dans notre action.

Parce que de faire connaître la réalité municipale aux citoyens, c'est stimuler l'utilisation des services, susciter la participation aux activités et aux événements et améliorer la compréhension des enjeux. Des citoyens qui comprennent bien les décisions de leur ville contribuent davantage à la vie de leur communauté.

PRINCIPES DIRECTEURS

Cette politique repose sur les principes suivants :

- Adhésion aux valeurs de démocratie et de droit à l'information
- Souci de transmettre une information juste, accessible et au moment opportun à la population
- Souci d'agir avec transparence et intégrité
- Respect des codes d'éthique et des lois et règlements en vigueur, notamment la *Loi sur les cités et villes*, la *Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités*, la *Charte de la langue française*, la *Charte canadienne des droits et libertés*, la *Loi sur l'accès aux documents des services publics et sur la protection des renseignements personnels*, le droit à l'image et la propriété intellectuelle, la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*
- Adhésion à une culture participative et de partenariat

CHAMPS D'APPLICATION DE LA POLITIQUE

La présente politique sert de cadre de référence en matière de communication et s'applique au personnel et aux membres du conseil municipal de la Ville d'Otterburn Park.

OBJECTIF

La présente politique a pour but de définir l'ensemble des outils de communication internes et externes dont dispose la Ville d'Otterburn Park, d'identifier à qui revient la gestion de ces outils et plus globalement, à définir le rôle et les cadres d'intervention du personnel et des élus en matière de communication.

PUBLICS CIBLES

Publics internes

- Membres du conseil municipal
- Personnel actif
- Personnel retraité
- Partenaires syndicaux
- Partenaires paramunicipaux

Publics externes

- Citoyens
- Industries, commerces et institutions
- Médias locaux, régionaux et nationaux
- Visiteurs
- Fournisseurs
- Organismes, groupes et associations du milieu
- Autres municipalités de la MRC de La Vallée-du-Richelieu
- Gouvernements provincial et fédéral

DIFFUSION DE L'INFORMATION

Maire

Le maire est le premier répondant en matière de communication et le porte-parole officiel de la Ville. Il a le privilège de faire toute déclaration, verbale ou écrite, relative aux affaires municipales. Lorsqu'il s'adresse au public ou aux médias, il peut le faire en son nom personnel ou au nom du conseil municipal. S'il le fait au nom du conseil municipal, il doit le faire en accord avec les orientations du conseil. En son absence, le maire suppléant bénéficie des mêmes pouvoirs d'intervention en matière de communication.

Membres du conseil municipal

Les élus peuvent faire des déclarations publiques en lien avec les activités de comités ou de commissions dont ils sont responsables, à condition de ne pas aller à l'encontre des orientations du conseil. Par contre, aucun membre du conseil, à l'exception du maire, ne peut faire de déclaration personnelle qui engage l'ensemble du conseil ou la Ville, à moins que cette responsabilité lui ait été spécifiquement confiée.

Direction générale

Le directeur général peut faire toute déclaration publique, verbale ou écrite, liée au fonctionnement de l'administration municipale. Il peut déléguer son pouvoir à une direction de service lorsqu'il le juge approprié.

La direction, Services aux citoyens, relations publiques et communications

La direction de ce service est responsable des relations avec les médias. De façon générale, c'est elle qui répond aux questions des journalistes. Cependant, avec l'accord de la direction générale, elle peut faire appel à la collaboration d'un fonctionnaire-cadre pour des questions d'ordre technique.

Les directeurs et directrices de service

De par leur fonction, les directeurs doivent favoriser la communication dans leur service respectif de même qu'avec les autres services de la Ville. Ils doivent également informer leurs employés des nouvelles directives et décisions du conseil, afin que ceux-ci puissent fournir une information à jour et cohérente aux citoyens.

Le personnel municipal

Ils sont le premier contact direct de la Ville avec ses citoyens et ils ont la responsabilité de répondre efficacement en fonction des informations qu'ils détiennent.

LES MOYENS D'INFORMATION

Image de marque et logo

La Ville a développé, en 2019, une image de marque afin de permettre aux différents publics de reconnaître rapidement l'information et les publications émanant d'elle.

L'identité visuelle de la Ville est constituée d'un logo, accompagné du slogan « Ta nature m'inspire » dont l'utilisation est encadrée par un guide de normes. Afin de conserver une uniformité et une cohérence de présentation de même que pour faciliter l'identification à la Ville d'Otterburn Park, les documents officiels, informationnels ou promotionnels de la Ville doivent comporter une représentation du logo.

Toute utilisation du logo de la Ville par une tierce personne ou une organisation externe doit être approuvée par la direction, Services aux citoyens, relations publiques et communications.

La communication interne

Note de service

La note interne vise à joindre, en partie ou en totalité, les membres du personnel ou le conseil municipal. Elle est acheminée pour transmettre une information importante ou une consigne particulière nécessaire au bon fonctionnement de l'organisation. La note est transmise par courriel et émane de la direction générale ou de la direction du service ayant une information à diffuser au sein de l'organisation.

Rencontres de services

Ces rencontres, à fréquence variable, visent à faire circuler l'information à l'intérieur de chacun des services municipaux (décisions, activités, programmes, projets ou règlements modifiant la prestation de services aux citoyens, etc.). Ces réunions permettent également aux directions de service d'entendre les préoccupations ou commentaires des membres de leur équipe et d'échanger.

Rencontres de direction

C'est l'occasion pour la direction générale de transmettre à chacune des directions, de façon individuelle, les grandes orientations et priorités. Ces rencontres sont également l'occasion de discuter des projets d'envergure de chacun des secteurs d'activités et de leur état d'avancement.

Soirée de Noël

La Ville souligne la période des Fêtes en organisant une soirée pour le personnel.

Les communications externes

Le site Web

Le site Web est le principal outil d'information et de promotion de la Ville. La présentation graphique, la rédaction, la révision et l'actualisation du contenu relèvent de la direction, Services aux citoyens, relations publiques et communications. Toutefois, chaque service a la responsabilité de faire une veille sur le contenu qui le concerne et d'informer la Direction, Services aux citoyens, relations publiques et communications de toute mise à jour à effectuer.

Plateforme Comalerte

La Ville utilise un système intelligent de communication et d'alerte reposant sur une infrastructure téléphonique IP. Il est utilisé pour alerter en situation d'urgence mais également pour informer les citoyens, par message vocal, par courriel ou par message texte, sur l'actualité municipale. Les citoyens peuvent choisir le type d'information qu'ils souhaitent recevoir (séances du conseil, loisirs, etc.). Les alertes en situation d'urgence sont incluses par défaut.

Les réseaux sociaux

La Ville d'Otterburn Park possède une page officielle sur Facebook. La direction, Services aux citoyens, relations publiques et communications est responsable de cette page dont l'objectif est d'être à l'écoute des citoyens, de pouvoir les informer des nouvelles de dernière minute et de répondre à leurs questions. Aucune direction de service n'est autorisée à créer une page pour son service.

L'utilisation des médias sociaux est encadrée par une politique (Annexe A).

Bulletin municipal

La Ville d'Otterburn Park publie, à raison de six fois par année, l'Info Otterburn-Park qui traite des actualités municipales, des programmes, des services, des projets ou règlements de la Ville et de ses partenaires. Ce bulletin est distribué à tous les foyers du territoire d'Otterburn Park.

Calendrier municipal

La Ville distribue annuellement, au mois de décembre, un calendrier municipal à tous les foyers de la municipalité. Ce calendrier comprend des informations pratiques telles que les séances du conseil, les dates de collectes, les événements et les activités municipales.

Pochettes d'accueil

La ville fait parvenir, par la poste, une pochette d'accueil à chacun des nouveaux propriétaires de la Ville d'Otterburn Park. Dans cette pochette se trouvent une lettre de bienvenue signée par le maire et divers outils de communication visant à faciliter l'arrivée et l'intégration des nouveaux résidents.

Conférences de presse

La Ville organise une conférence de presse lorsqu'elle a un message important à diffuser. Le maire et le directeur général, en collaboration avec la direction, Services aux citoyens, relations publiques et communications sont les seuls mandatés pour convoquer une conférence de presse. La conférence de presse doit tenir compte des heures de tombées des médias et la convocation doit être acheminée environ 5 jours ouvrables avant la date retenue pour la conférence. Le déroulement des conférences respecte le protocole habituel soit l'exposé du message, une période de questions réservée aux médias et une période pour les entrevues individuelles.

Communiqués de presse

La Ville d'Otterburn Park émet un communiqué de presse pour diffuser une nouvelle concernant ses services, ses programmes, ses projets ou ses règlements. Cette compétence relève du cabinet du maire, de la direction générale et de la direction, Services aux citoyens, relations publiques et communications. Aucun autre service n'est autorisé à émettre un communiqué de presse au nom de la Ville d'Otterburn Park.

Lorsqu'un communiqué de presse est relatif au conseil municipal, il est sous la responsabilité du maire, mais est émis par la direction, Services aux citoyens, relations publiques et communications. Lorsqu'il s'agit plutôt d'un communiqué de presse relatif aux décisions administratives, il est sous la responsabilité de la direction, Services aux citoyens, relations publiques et communications mais peut être validé par le directeur général, selon les cas.

Les communiqués sont publiés sur le site Internet de la Ville et sur la page Facebook officielle.

Panneaux d'affichage numérique

La Ville d'Otterburn Park possède deux panneaux d'affichage numérique sur son territoire. Ces panneaux ont pour principal objectif de promouvoir les activités municipales. Toutefois, afin d'accroître la visibilité des activités et des événements relatifs à la vie otterburnoise, il est possible pour les organismes

reconnus par la Ville d'y afficher gratuitement des messages d'intérêt public (maximum de 4 par année).

Toutes les demandes d'affichage doivent être faites par le biais d'un formulaire dynamique qui se retrouve sur le site Internet de la Ville. Toutes les demandes d'information et les questions doivent être acheminées à l'adresse veroniquedarveau@ville.otterburnpark.qc.ca.

La gestion de ces panneaux et des messages qui y sont affichés relève de la direction, Services aux citoyens, relations publiques et communications. Elle gère le tout conformément à la Politique des panneaux d'affichage numérique (Annexe B).

Publications officielles

La conception, la révision, la production et l'impression de toute publication officielle destinée à un public externe est sous la responsabilité de la direction, Services aux citoyens, relations publiques et communications. Les publications officielles peuvent prendre la forme d'un dépliant, d'une brochure, d'une publicité, d'une affiche, d'une présentation, etc. Le service municipal demandeur est responsable de fournir le contenu et d'en valider l'exactitude.

Publication par un tiers

Tout organisme qui utilise le logo de la Ville d'Otterburn Park pour une publicité, un cahier spécial, un programme-souvenir, une affiche ou tout autre document doit faire parvenir une épreuve à la direction, Services aux citoyens, relations publiques et communications pour approbation

Avis publics

Le Service des affaires juridiques et du greffe assure la rédaction des avis publics de la Ville. Les avis sont ensuite mis en ligne par la direction, Services aux citoyens, relations publiques et communications sur le site Internet de la Ville. L'attachée d'administration, direction générale, mairie et greffe est, quant à elle, responsable d'afficher une copie papier sur le tableau d'affichage situé à l'entrée de l'hôtel de ville (entrée principale).

Offres d'emploi

La conception, le placement publicitaire et l'affichage des offres d'emploi de la Ville d'Otterburn Park relèvent de la direction, Services aux citoyens, relations publiques et communications. Toutefois, le service demandeur est responsable de fournir le contenu nécessaire et de valider l'information.

Placement média

La Ville achète occasionnellement des espaces publicitaires dans les médias locaux en fonction des objectifs à atteindre et des résultats visés. La planification, le placement et la conception publicitaire relèvent exclusivement de la direction, Services aux citoyens, relations publiques et communications

Commandites

Les demandes de commandites doivent être acheminées à la direction, Services aux citoyens, relations publiques et communications. Par la suite, si la direction générale la juge recevable, elle présente la demande aux membres du conseil.

Présentoir

Le présentoir situé à l'entrée de l'hôtel de ville est sous la responsabilité de l'adjointe à la trésorerie et accueil qui s'assure que les dépliants municipaux et autres soient à jour et en quantité suffisante. Il y en a également un aux Services techniques qui relève de l'adjointe administrative.

Babillards

Plusieurs babillards se trouvent dans les différents édifices municipaux. Voici le type d'information qu'il est permis d'afficher sur ces babillards :

- Avis publics, services, programmes, activités, événements, projets, règlements de la Ville d'Otterburn Park
- Activités ou d'événements des organismes reconnus par la Ville
- Événements tenus à l'intérieur des bâtiments municipaux

VISIBILITÉ DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

La Ville offre aux organismes communautaires, reconnus par celle-ci, la possibilité de faire connaître leurs activités ou événements, à certaines conditions, par l'entremise de certains de ses outils de communication, tels que le bulletin municipal et les panneaux d'affichage numérique.

ÉVÉNEMENTS

La direction, Services aux citoyens, relations publiques et communications soutient les différents services municipaux dans l'organisation de leurs différents événements (inaugurations, conférences, formations, etc.).

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

PROTOCOLE

Correspondance

La correspondance officielle émanant de la Ville d'Otterburn Park doit être effectuée sur le papier à lettres officiel, aux couleurs du logotype.

Signature courriel

Par souci d'uniformité, tous les employés doivent utiliser la signature courriel standard de la Ville. Les messages courriels doivent être écrits sur un fond blanc sans utilisation d'autres options au message (motifs, par exemple).

Messages d'absence

Lors d'une absence, l'employé doit l'indiquer et, si possible, référer les gens à une personne-ressource. Boîte vocale : s'assurer que le message mentionne la durée de l'absence et les coordonnées de la personne-ressource à contacter en cas d'urgence.

Courriel : pendant l'absence, le gestionnaire d'absence du bureau dans la messagerie électronique Outlook doit également donner l'information concernant la durée de l'absence et la personne-ressource à contacter.

En ce qui concerne les messages (fériés, vacances) de la boîte vocale de la ligne téléphonique principale, c'est l'adjointe à la trésorerie et accueil qui en est responsable.

Préséance dans les présentations

Lors d'un événement protocolaire, l'usage courant veut que les personnes soient présentées dans l'ordre, du plus important au moins important, au point de vue hiérarchique.

Gouvernements :

- Ministre fédéral
- Ministre provincial
- Représentant fédéral
- Représentant provincial

Municipalité :

- Préfet
- Maire ou mairesse
- Conseillers municipaux

- Direction générale
- Directeurs de services
- Autres employés municipaux

Préséance dans la prise de parole

Il y a une préséance à observer lors de la prise de parole. La personne réputée la moins importante sur le plan hiérarchique commence et la plus élevée termine. Par contre, lorsqu'une activité publique est présentée à la Ville d'Otterburn Park, le maire prend la parole en premier à titre d'hôte.

Drapeaux

Lors d'un événement organisé avec d'autres instances gouvernementales la disposition des drapeaux à respecter est la suivante :

S'il y a 2 drapeaux :

- Québec à gauche et Otterburn Park à droite

S'il y a 3 drapeaux et plus :

- Canada à gauche, Québec au centre et Otterburn Park à droite

Les drapeaux sont mis en berne lors de deuils nationaux déclarés par le Parlement du Canada ou l'Assemblée nationale du Québec. Toute demande doit être adressée au Cabinet du maire. En ce qui concerne les drapeaux qui se situent devant les édifices municipaux, l'ordre à respecter est le même.

Livre d'or

La signature du livre d'or se fait lors d'inaugurations officielles, de réceptions civiques ou de performances culturelles ou sportives.

Objets promotionnels

La communication par l'objet est un bon moyen de faire rayonner la Ville d'Otterburn Park (tasses, épinglettes, autocollants, drapeaux, etc.). Les objets promotionnels peuvent être remis gracieusement, lors d'activités protocolaires, par le maire, les conseillers municipaux ou la direction générale. Il est également possible d'en acheter des exemplaires au comptoir d'accueil de l'hôtel de ville. Lors d'activités publiques, les membres du conseil municipal et le personnel sont encouragés à porter l'épinglette de la Ville.

Décès

Toute personne qui reçoit l'information concernant un décès doit l'acheminer à la direction, Services aux citoyens, relations publiques et communications qui diffusera l'information nécessaire.

Décès d'un membre du conseil, d'un employé actif ou d'un employé retraité

Avec l'accord de la famille de la personne défunte, la direction générale ou la direction des Services aux citoyens, relations publiques et communications :

- informe l'ensemble du personnel actif par courriel avec les détails des diverses cérémonies s'ils sont connus ;
- publie, sur le fil de nouvelles du site Web, une lettre de sympathie de la Ville et une description de la contribution de la personne défunte à la Ville;
- mention du décès et présentation de la lettre de sympathie dans l'Info Otterburn Park suivant le décès.

La direction générale et le conseil municipal :

- envoient une lettre de sympathie à la famille ;
- ils désignent un porte-parole s'il y a des demandes médiatiques.

Décès d'un membre de la famille d'un employé actif

Avec l'accord de l'employé actif, la direction générale ou la direction des Services aux citoyens, relations publiques et communications :

- informe l'ensemble du personnel actif par courriel, en y intégrant la lettre de sympathie à la famille et les détails des diverses cérémonies s'ils sont connus.

La direction générale et le conseil municipal :

- envoient une lettre de sympathie à la famille.

À la discrétion de la direction et du conseil municipal :

- envoi d'une marque de sympathie à la famille de la personne défunte, soit un don ou des fleurs d'une valeur maximale de 100 \$;
- présence d'un représentant de la Ville au service funéraire.

La Ville peut également déployer certaines de ces actions pour toute autre personne ayant un lien significatif avec la Ville d'Otterburn Park.

RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

La direction, Services aux citoyens, relations publiques et communications est le point de convergence pour les médias. Elle reçoit donc toutes les demandes médiatiques. Lorsque requis, elle dirige le journaliste vers le cabinet du maire. Sinon, elle effectue les recherches nécessaires auprès des différents services et répond aux journalistes, dans les meilleurs délais possibles.

COMMUNICATION EN SITUATION D'URGENCE

Une communication efficace est primordiale en situation d'urgence ou de crise. Avant, pendant et après une situation d'urgence, il est essentiel de communiquer avec les citoyens de façon à maintenir un climat de confiance. En cas d'urgence, la direction, Services aux citoyens, relations publiques et communications participe à la réalisation et au déploiement du Plan municipal de mesures d'urgence et du Plan municipal de sécurité civile propre à la Ville d'Otterburn Park.

La plateforme Comalerte est également utilisée pour alerter les citoyens en situation d'urgence, par message vocal, par courriel ou par message texte.

BIBLIOGRAPHIE

Politiques de communication

- Ville de Saint-Eustache
- Ville de Drummondville
- Ville de Granby
- Ville de Sorel-Tracy

ANNEXE A – MÉDIAS SOCIAUX

Objectifs

La présence de la Ville d’Otterburn Park sur les médias sociaux vise les objectifs suivants :

- Établir un climat d’échange et d’ouverture avec les citoyens
- Prendre le pouls de la population sur différents enjeux
- Interagir avec les publics cibles en créant une communauté dynamique
- Joindre rapidement la population dans une situation d’urgence
- Diffuser des nouvelles, des règlements, des avis, des activités ou événements

La présente politique est destinée à toute personne qui souhaite utiliser ou participer aux discussions sur les médias sociaux officiels de la Ville d’Otterburn Park. Elle vise à encadrer la conduite des utilisateurs afin que les échanges se déroulent dans un climat respectueux.

Comme les médias sociaux évoluent constamment, cette politique est appelée à changer au fil du temps et à s’adapter en fonction des médias sociaux auxquels la Ville pourrait éventuellement adhérer.

Actuellement, la Ville est présente sur la plate-forme suivante :

Facebook

www.facebook.com/VilleOPark

Publics cibles

Les résidents d’Otterburn Park, les entreprises, le personnel de la Ville, les visiteurs, les fournisseurs, les partenaires ou collaborateurs et toute personne faisant partie du milieu municipal ou intéressée par des sujets de nature municipale.

Règles de conduite

Afin de préserver un climat de courtoisie sur cette plateforme d’information et d’échanges, la Ville a établi certaines règles de conduite :

- Utiliser un langage respectueux en tout temps
- Éviter l’emploi abusif de lettres majuscules (ce qui est considéré comme crier)

- Éviter la publication de messages répétitifs ou hors sujet
- Éviter les messages violant la vie privée d'une personne
- Interdiction de tenir des propos injurieux, diffamatoires, harcelants, agressifs, racistes, sexistes ou qui encouragent ou suggèrent une activité illégale.
- Les messages à des fins publicitaires ou promotionnelles ne sont pas permis et seront supprimés
- Aucune promotion ou discréditation d'un parti politique, de ses représentants ou des autorités de la municipalité ne sera tolérée
- Les usagers ont l'obligation de respecter la législation en vigueur, notamment la Charte des droits et libertés de la personne, le Code civil du Québec, la Loi sur la protection du droit d'auteur, etc.
- Toute personne qui ne respecte pas les lignes directrices pourra être exclue des espaces de discussion. Chaque utilisateur est responsable des commentaires qu'il écrit et des renseignements qu'il fournit.
- L'inclusion de liens externes sur la page ne constitue en aucun cas un endossement, une commandite, une association ou affiliation de la Ville avec un site relié.

Employés

Les employés de la Ville d'Otterburn Park qui possèdent un compte sur certains médias sociaux peuvent mentionner qu'ils sont des employés de la Ville. Malgré leur affiliation professionnelle, leurs messages et leurs prises de position ne représentent pas la position officielle de la Ville et doivent être considérés comme des opinions strictement personnelles.

Il est interdit à tout employé de dénigrer, de quelque façon que ce soit, la Ville d'Otterburn Park, ses représentants ainsi que tout le personnel, sur les médias sociaux. Des mesures administratives, disciplinaires ou sanctions pourraient être appliquées.

Administrateurs

La direction, Services aux citoyens, relations publiques et communications est responsable de la gestion des médias sociaux officiels de la municipalité. Toute publication au nom de la Ville doit être effectuée par l'une des personnes autorisée à le faire.

Liens externes

Les utilisateurs sont autorisés à publier des liens externes dans la mesure où le contenu de ces derniers est en lien avec les sujets abordés. La Ville peut également publier certains hyperliens qu'elle juge intéressants, mais elle ne peut être tenue responsable du contenu externe vers lequel mènent ces hyperliens.

Médias

Les journalistes qui souhaitent poser des questions ou obtenir une entrevue avec un membre du personnel de la Ville sont priés de le faire en contactant la direction, Services aux citoyens, relations publiques et communications La Ville ne répond pas aux demandes médias adressées sur les médias sociaux.

Gestion des commentaires

Bien que l'usage des médias sociaux implique la notion d'instantanéité, certaines vérifications auprès des différents services de la Ville sont parfois nécessaires pour répondre à une question adéquatement. Le cas échéant, la personne recevra une réponse temporaire lui mentionnant que la Ville a bien lu sa question mais qu'une réponse plus précise lui sera fournie ultérieurement.

À moins de mesures d'urgence qui nécessiterait une intervention immédiate, la page Facebook est gérée pendant les heures officielles d'ouverture des bureaux, soit du lundi au jeudi entre 7 h 45 et 12 h et entre 13 h et 16 h 30 et le vendredi entre 7 h 45 et 11 h 45, à l'exception des jours fériés ou de toute période où l'hôtel de ville est fermé

Plaintes et requêtes

Si vous désirez soumettre une plainte, une requête ou un commentaire officiel, vous pouvez le faire par le biais du site Internet de la Ville au www.ville.otterburnpark.qc.ca en communiquant avec le service concerné ou en appelant directement à la ville au 450 536-0303. Les plaintes ne seront pas traitées sur Facebook.

Protection des renseignements personnels et confidentiels

En matière de protection de la vie privée, la Ville d'Otterburn Park se conforme aux lois et aux règlements fédéraux et provinciaux. Elle agit en conformité à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

La Ville est tenue à la confidentialité des informations personnelles qui lui sont transmises. Aucun renseignement personnel obtenu dans le cadre du travail, ni

aucune information non publique ne peuvent être divulgués sur les médias sociaux. De même, la Ville ne peut pas traiter d'un cas ou d'un dossier particulier sur les médias sociaux, ni divulguer des renseignements de nature confidentielle, tels que, les informations relatives aux dossiers d'enquêtes. Si vous souhaitez obtenir des renseignements précis, il faut faire une demande d'accès à l'information auprès du Service des affaires juridiques et du greffe à greffier@ville.otterburnpark.qc.ca ou au 450 536-0399. De plus, la Ville d'Otterburn Park ne peut se prononcer sur des questions qui enfreignent ses règles d'éthique et de déontologie.

Au même titre que la Ville, chaque utilisateur a la responsabilité personnelle de ses commentaires et des renseignements qu'il fournit ainsi que la responsabilité de protéger sa vie privée et de respecter la vie privée des autres.

Période électorale

Lors des périodes électorales, la Ville d'Otterburn Park ne doit en aucun cas prendre parti ou défendre les candidats, ni émettre quelque commentaire que ce soit sur le sujet. En outre, les candidats aux différents postes de conseillers ou à la mairie ne pourront pas utiliser les médias sociaux officiels de la Ville d'Otterburn Park pour présenter leurs plateformes électorales ou leurs idées. Tout contenu en lien avec leur campagne électorale sera retiré des médias sociaux appartenant à la Ville.

Interruption de service

Il arrive parfois que les plateformes de médias sociaux soient non disponibles. La Ville ne peut être tenue responsable de l'absence de réponse durant ces périodes d'interruption de service.

Langue officielle

Les interventions effectuées sur les médias sociaux de la Ville d'Otterburn Park sont faites en français, à moins que certains termes anglophones ne soient requis.

Contenu protégé par le droit d'auteur

L'utilisation du logo de la Ville d'Otterburn Park nécessite le consentement de la direction, Services aux citoyens, relations publiques et communications. La loi sur le droit d'auteur et la législation concernant la propriété intellectuelle s'appliquent en tout temps sur les médias sociaux de la Ville d'Otterburn Park. La publication de photos, de vidéos ou de toute autre œuvre requiert d'obtenir les droits d'utilisation.

Mise à jour

La Ville d'Otterburn Park se réserve le droit de modifier cette politique sans préavis, si elle le juge approprié.

ANNEXE B – PANNEAUX D’AFFICHAGE NUMÉRIQUE

Objectifs

La Ville d’Otterburn Park possède deux panneaux d’affichage numérique sur son territoire. Ces panneaux ont été installés afin de promouvoir l’actualité municipale. Toutefois, les organismes à but non lucratif reconnus par la Ville peuvent également y afficher des messages d’intérêt public. S’ajoutant aux autres moyens de communication déjà implantés, l’arrivée de ces panneaux vise une circulation renforcée de l’information auprès des citoyens.

Situation géographique

Les panneaux sont situés aux endroits suivants :

- Au 545, chemin des Patriotes
- Sur le chemin Ozias-Leduc, à l’intersection du prolongement de la rue des Oeillets

Règles de fonctionnement

- Les messages municipaux ont préséance sur les autres messages.
- Le principe du « premier arrivé, premier servi » est préconisé.
- Aucun message à but lucratif n’est autorisé.
- Aucune mention d’entreprise privée ou de commanditaire ne pourra être autorisée, à moins que le commanditaire en question fasse partie du nom officiel de l’événement. Il est toutefois permis d’inscrire le nom d’un commerce lorsque c’est le lieu de l’activité.
- Exclusions : Tous les messages à caractères politique, partisan, religieux ou commercial ou provenant d’organismes à vocations politique, partisane, religieuse ou commerciale seront automatiquement refusés.
- Tous les messages qui font la promotion d’une activité ou d’un événement qui a lieu à l’extérieur du territoire de la Ville d’Otterburn Park ne sont pas permis sauf dans les cas où la Ville est partenaire.
- Les images et les photos sont permis si cela apporte une valeur ajoutée et sous réserve de la qualité de la photo.
- L’affichage de logos est permis pour la Ville seulement. Les logos universels (ex. : Croix-Rouge) sont également autorisés. Sous réserve de la qualité du logo et de l’espace disponible.
- Pour des considérations d’efficacité opérationnelle, les messages ne sont pas soumis pour approbation avant leur diffusion.

- L’affichage d’un même message en permanence n’est pas permis. Quant aux différents messages qui promeuvent un même sujet ils ne seront affichés que pour une période de 10 jours par mois.
- En tout temps la Ville d’Otterburn Park se réserve le droit de modifier un message, de le refuser, d’interrompre sa diffusion ou d’en reporter l’affichage à une date ultérieure.
- En cas d’urgence, la Ville suspendra ou retardera la diffusion de tous les messages qui ne sont pas relatifs à cette urgence.

Demandes d’affichage

Toute demande d’affichage concernant les panneaux électroniques doit être transmise aux Services aux citoyens, relations publiques et communications en utilisant obligatoirement le formulaire dynamique *Demande d’affichage numérique* disponible sur le site Internet de la Ville.

Les demandes d’affichage doivent être reçues au moins deux semaines (10 jours ouvrables) avant la date de parution souhaitée et doivent respecter la présente politique d’affichage. Toute demande qui ne respecte pas ce délai pourra être refusée.

Par souci d’équité entre tous les organismes demandeurs, 4 messages pourront être diffusés par année, par organisme. Toutefois, les Services aux citoyens, relations publiques et communications se réservent le droit d’augmenter ce nombre si la disponibilité le permet et la nature du message le justifie.

Pour des raisons de visibilité et de lisibilité, le contenu textuel doit être limité au strict minimum. La Ville d’Otterburn Park se réserve donc le droit de réduire ou de reformuler les textes qui lui sont soumis.

Période d’affichage

La durée maximale pour l’affichage d’un message est de 10 jours consécutifs et le message sera retiré la journée où l’activité ou l’événement a eu lieu, à 23 h.

Toutefois, la Ville d’Otterburn Park se réserve le droit de modifier la période d’affichage demandée ou de mettre fin à la diffusion d’un message si l’administration le juge nécessaire.

Responsabilité

L'organisme demandeur est entièrement responsable des renseignements transmis à la Ville pour publication sur les panneaux d'affichage électronique. Puisque les renseignements proviennent d'une source externe, la Ville se dégage de toute responsabilité quant au contenu du message et ne peut être tenue responsable des erreurs se trouvant dans les renseignements qui lui ont été transmis par le biais du formulaire rempli par l'organisme demandeur.

L'organisme a l'obligation de prévenir immédiatement les Services aux citoyens, relations publiques et communications s'il annule son activité ou son événement. Pour ce faire, il suffit d'appeler au 450 536-0303 durant les heures d'ouverture des bureaux.

Révision

La présente politique sera révisée de façon périodique ou au besoin.