



POLITIQUE DE COMMUNICATION

Service des communications et technologies de
l'information

04 . 2025

TABLES DES MATIÈRES

Table des matières

TABLES DES MATIÈRES.....	2
1. PRÉAMBULE - MOT DU MAIRE	3
2. PRINCIPES DIRECTEURS ET OBJECTIFS	4
3. UTILISATION DE LA LANGUE FRANÇAISE	5
4. LES PUBLICS	5
5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS	6
6. COMMUNICATION INTERNE	10
7. COMMUNICATION EXTERNE	11
8. COMMUNICATION CITOYENNE PARTICIPATIVE.....	16
9. RELATIONS PUBLIQUES.....	18
10. ÉLÉMENTS PROTOCOLAIRES	20
11. IMAGE DE MARQUE.....	22
12. MESURES D'URGENCE	23

1. PRÉAMBULE - MOT DU MAIRE

La communication municipale est bien plus qu'un simple échange d'informations : elle est le reflet de notre engagement envers la transparence, la participation citoyenne et la proximité avec les habitantes et les habitants de notre ville.

Dans un monde en constante évolution, où les moyens de communication se multiplient, il est essentiel de se doter d'une politique claire, cohérente et adaptée à nos réalités locales. Cette politique de communication, adoptée par le conseil municipal, vient baliser nos actions et orienter nos pratiques afin de renforcer le lien de confiance entre l'administration municipale, les élus et la population.

Notre objectif est simple : que chaque citoyenne et chaque citoyen puisse accéder à une information fiable, compréhensible et accessible, qu'il s'agisse des services offerts, des projets en cours, ou encore des enjeux qui façonnent notre avenir commun.

Je tiens à remercier toutes celles et ceux qui ont contribué à l'élaboration de cette politique. Ensemble, continuons à faire de notre ville un lieu où la communication est synonyme d'ouverture, d'écoute et d'engagement.



Alain Dubuc
Maire de Beauharnois

2. PRINCIPES DIRECTEURS ET OBJECTIFS

Dans un monde où l'information circule rapidement et provient de sources multiples, la Ville de Beauharnois se positionne comme référence principale pour tout ce qui touche aux affaires municipales. La présente politique de communication repose sur un engagement clair : offrir une information fiable, accessible et transparente.

Une communication efficace doit s'appuyer sur une compréhension précise des faits et des enjeux. C'est pourquoi la Ville s'assure que ses messages sont fondés sur une analyse rigoureuse et tiennent compte des réalités sociales qui l'entourent. La Ville est à l'écoute de sa communauté et veille à garantir l'accès à l'information tout en respectant la protection des renseignements personnels. Nous favorisons la transparence en évitant les barrières inutiles à la circulation de l'information et en assurant la cohérence de nos communications.

En tant qu'organisation au service de ses citoyens, Beauharnois se doit d'incarner l'excellence en matière de communication. Nous nous imposons un haut standard de professionnalisme, tant dans le fond que dans la forme, afin d'assurer une information fluide, bidirectionnelle et adaptée aux besoins de notre population.

Dans un contexte où l'information et les enjeux évoluent rapidement, notre capacité d'anticipation est essentielle. Un dialogue ouvert et dynamique entre la Ville et sa communauté permet de mieux comprendre les attentes et d'y répondre efficacement. Chaque citoyen, employé, élu et partenaire joue un rôle dans ce processus en exerçant son droit à l'information et son devoir de s'informer.

Pour assurer la transparence, la cohérence et l'efficacité de nos communications, la Ville de Beauharnois adopte cette politique de communication qui vise à :

- Diffuser une information de qualité et diversifiée à l'ensemble de nos publics : citoyens, partenaires, médias et personnel municipal ;
- Agir de manière proactive pour mieux communiquer et réagir rapidement aux enjeux ;
- Faciliter l'accès à l'information pour tous ;
- Clarifier les processus, les rôles et les responsabilités en matière de communication et de participation publique ;
- Assurer un climat de communication fluide entre le conseil municipal, l'administration et les services municipaux ;
- Mettre en valeur Beauharnois en assurant une image forte et en promouvant notre marque employeur.

Cette politique repose sur des principes fondamentaux :

- Le respect des valeurs démocratiques et du droit à l'information ;
- L'adhérence aux 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* ;
- La conformité aux orientations stratégiques et aux décisions du conseil municipal ;
- L'établissement de relations de communication ouvertes et concertées entre la Ville et ses différents interlocuteurs ;
- Une gestion responsable et axée sur l'amélioration continue des services offerts à la population.

Avec cette approche, la Ville de Beauharnois affirme son engagement à renforcer le lien de confiance avec ses citoyens et à offrir une communication efficace, accessible et en phase avec les besoins de sa communauté.

3. UTILISATION DE LA LANGUE FRANÇAISE

La Ville de Beauharnois n'est pas reconnue comme étant une ville bilingue et a l'obligation d'utiliser le français comme langue de fonctionnement. Seuls les documents et/ou information émanant de la Ville qui concernent la santé et la sécurité publiques peuvent être traduits en anglais à la demande d'un citoyen. La qualité des communications est essentielle pour assurer un service professionnel auprès des publics externes et internes. Ainsi, chaque employé de la Ville doit s'assurer de présenter une grande qualité de rédaction (contenu et forme) dans tout document produit. Il en est de même lors des échanges verbaux.

4. LES PUBLICS

La politique de communication permet d'identifier les différents publics auxquels la Ville s'adresse le plus fréquemment.

À l'interne, ces publics sont identifiés comme suit :

- Les élus ou membres du conseil municipal ;
- Les membres des comités consultatifs municipaux ;
- Les gestionnaires et l'équipe de direction ;
- L'ensemble du personnel.

À l'externe :

- Les citoyennes et les citoyens ;
- Les organismes socio-économiques, communautaires et culturels de la région ;
- Les représentants politiques et administratifs des gouvernements provincial et fédéral ;
- Les entreprises du milieu et autres partenaires ;
- Les commerçants locaux ;
- Les promoteurs économiques ;
- Les fournisseurs de produits et de services.

5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Une communication efficace repose sur une collaboration harmonieuse entre les différents acteurs municipaux. Chacun joue un rôle essentiel afin d'assurer la diffusion d'une information pertinente et cohérente. Cette section précise les responsabilités des principaux intervenants en matière de communication, afin d'assurer un partage efficace de l'information et une gestion transparente des messages municipaux.

Il est important de distinguer les communications administratives des communications politiques :

Les communications administratives proviennent de la direction générale et des directions de la Ville et relèvent du Service des communications et technologies de l'information (SCTI). Il s'agit habituellement des sujets traitant des activités courantes de la Ville. Les communications administratives font habituellement suite à une adoption du conseil municipal par résolution.

Les communications politiques, quant à elles, émanent du conseil municipal et relèvent du maire et des conseillers municipaux. Généralement, les communications politiques n'ont pas encore fait l'objet d'une décision du conseil municipal (par résolution). Cela dit, il peut arriver que les élus se prononcent sur un règlement adopté dans le cadre d'une communication politique.

5.1 DIRECTION DES COMMUNICATIONS ET TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Le Service des communications et technologies de l'information (SCTI) est expressément mandatée par le conseil municipal pour :

- Veiller au respect et à la promotion de l'image de marque de la Ville et de ses composantes;
- Publier les communiqués de presse touchant l'administration de la Ville et les décisions du conseil municipal;
- Répondre aux requêtes des médias sur les sujets d'ordre administratif, tout en maintenant des relations fluides et régulières avec les journalistes pour assurer une bonne circulation de l'information destinée aux citoyens.

À ce titre, le SCTI :

- Administre et enrichit le site web de la Ville, définit sa ligne éditoriale, établit les règles d'utilisation et supervise les mises à jour ;
- Reçoit et traite les demandes des médias ;
- Collecte les informations nécessaires pour répondre aux médias ;
- Assure la liaison entre les médias et le porte-parole désigné ;
- Obtient et transmet la revue de presse au maire, aux élus municipaux, à la Direction générale et au comité de direction ;
- Organise et coordonne les conférences et points de presse à caractère administratif, en définissant leur déroulement ;
- Supervise la diffusion des séances du conseil municipal ainsi que des événements publics et démocratiques (conférences de presse, déclarations officielles, mêlées de presse) ;
- Planifie et valide les placements médias de la Ville ;
- Gère et anime les médias sociaux municipaux, assure la diffusion des informations, veille aux interactions et met en place des directives d'utilisation ;
- Coordonne et organise les événements protocolaires de la Ville (visites officielles, utilisation du drapeau, etc.) ;
- Rédige les discours et notes d'allocution pour le maire, la direction générale ou leur représentant lors de prises de parole publiques ;
- Soutient les porte-parole et les élus dans leur communication en leur fournissant des messages clés sur les dossiers médiatiques les concernant ;
- Élabore des stratégies et plans de communication pour les campagnes d'information, de promotion et de sensibilisation initiées par le conseil municipal ;
- Conçoit, produit, valide et diffuse les supports de communication de la Ville, qu'ils soient imprimés ou numériques, en adaptant leur contenu aux différents publics cibles ;

- Supervise la production graphique de tous les supports de communication municipaux ;
- Organise et gère la prise de photos pour promouvoir ou documenter les activités municipales, définit leur utilisation et tient à jour une banque d'images ;
- Conçoit, développe et distribue des articles promotionnels à l'image de la Ville ;
- Met en place des outils de communication interne à destination des employés, rédige la ligne éditoriale et assure la diffusion des informations relatives aux décisions, activités et événements municipaux ;
- Effectue la révision linguistique des supports de communication destinés au grand public ;
- En cas de situation d'urgence, participe aux réunions du Comité des mesures d'urgence, rédige et met en œuvre le plan de communication et assure les relations avec les médias.

Dans certains cas, le SCTI peut choisir de déléguer, en tout ou en partie, l'un des éléments mentionnés ci-dessus, tout en demeurant l'approbateur final.

5.2 LE MAIRE

En tant qu'officier exécutif principal et premier citoyen élu, conformément à la Loi sur les cités et villes (RLRQ, chapitre C-19), le maire est le principal représentant du conseil municipal et de la Ville de Beauharnois. Il a le privilège de faire toute déclaration relative aux affaires de la Ville et peut s'exprimer sur tout sujet lié à son administration, en son nom personnel ou au nom du conseil municipal. Il peut déléguer ses pouvoirs et prérogatives en matière de communication publique au maire suppléant ou à une autre personne de son choix.

5.3 LES CONSEILLERS MUNICIPAUX

Les conseillers municipaux, en tant qu'élus participants aux décisions du conseil municipal, peuvent faire toute déclaration qu'ils jugent d'intérêt public. Ils peuvent également informer leurs électeurs sur les projets, programmes ou décisions entérinés par le conseil municipal. Toutefois, lorsqu'un élu s'exprime sur un sujet non traité par le conseil municipal, il le fait en son nom propre et doit le préciser dans ses déclarations publiques.

En aucun cas, une conseillère municipale ou un conseiller municipal ne doit compromettre la confidentialité des informations non disponibles au public dont elle ou il a eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions, tel qu'inscrit au Règlement sur le code d'éthique et de déontologie des élués et des élus municipaux de la Ville de Beauharnois en vigueur. Il est recommandé qu'une conseillère ou un conseiller avise le maire avant ou après avoir fait une déclaration publique, dans l'intérêt d'assurer un suivi optimal des dossiers.

5.4 LA DIRECTION GÉNÉRALE

La direction générale ou son mandataire délégué, en concertation avec le maire, est autorisée à faire toute déclaration publique relative au fonctionnement et aux processus administratifs de la Ville.

5.5 LE PORTE-PAROLE ADMINISTRATIF

La directrice des communications et technologies de l'information est le porte-parole principal de la Ville pour toute déclaration publique relative aux processus administratifs. Cette personne peut déléguer cette responsabilité à un autre gestionnaire ou se faire accompagner. Lorsque le porte-parole administratif s'exprime au nom de la Ville, les élus ne commentent pas publiquement le sujet traité. Il est de la responsabilité de la direction des communications d'informer les journalistes de cette procédure.

La porte-parole a la responsabilité de répondre aux requêtes médias et de fournir les informations administratives les plus précises et exactes possible, à l'intérieur d'un délai raisonnable. En leur absence ou en cas de situations exceptionnelles, elles peuvent déléguer ces rôles et responsabilités à une autre personne de leur direction. Elle agit aussi à titre de maître de cérémonie lors de conférences de presse, inaugurations, consultations ou autre événement public.

5.6 LES EMPLOYÉS DE LA VILLE

Dans un souci de transmettre une information exacte et complète, l'expertise du personnel municipal peut être sollicitée. Dans cette éventualité, ces personnes seraient appelées à fournir des renseignements au SCTI, ou seraient autorisées à répondre elles-mêmes aux requêtes des médias. Dans un tel cas, elles seront soutenues par le SCTI. Le personnel municipal ne peut faire de déclaration publique ni répondre aux questions des journalistes sans avoir reçu l'autorisation préalable. Dans les circonstances, toute question et demande adressée directement par un média à une directrice ou un directeur ainsi qu'à une employée ou un employé de la Ville doit automatiquement être transmise à la Direction des communications et technologies de l'information, que ce soit par téléphone, par courriel ou en personne.

Les employés ne doivent pas utiliser les médias sociaux ou autres canaux de communication pour critiquer, désavouer ou nuire à l'image et à la réputation de la Ville, ni faire de déclarations partisans ou critiques à l'égard des élus et du conseil municipal. Toute demande directe d'un média à un employé doit être immédiatement transmise à la Direction des communications et technologies de l'information.

5.7 LES SERVICES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE

En raison des exigences particulières liées à la sécurité publique, le Service de police et le Service de sécurité incendie peuvent désigner un porte-parole autorisé à diffuser de l'information opérationnelle propre à leur service. La direction des communications et technologies de l'information doit être informée des événements importants ayant un impact sur l'image de la Ville et demeure responsable des communications institutionnelles relatives à ces services.

6. COMMUNICATION INTERNE

La communication interne aide l'organisation à bien informer ses employés et à renforcer leur sentiment d'appartenance. En les tenant au courant, elle leur permet de devenir de véritables ambassadeurs auprès de la population. Son but principal est d'assurer une bonne circulation de l'information entre les employés, les gestionnaires et les élus.

Pour y parvenir, la Ville utilise plusieurs outils de communication interne, notamment :

- la transmission d'un bulletin électronique interne (*Beauharnois vous rassemble*) préparé par la direction des communications et technologies de l'information, incluant un mot de la direction générale, des chroniques RH, syndicales et TI, les grands projets en cours, les événements à venir et autres grands moments.

Le Service des ressources humaines est responsable de la transmission d'informations administratives en lien avec les ressources humaines, notamment en matière de dotation, de rémunération, d'avantages sociaux, de formation et de conditions de travail. Il est aussi responsable de coordonner ou organiser des activités de valorisation et de reconnaissance des employés et des employées, avec le soutien du Service des communications et technologies de l'information.

Le Service des communications et technologies de l'information (SCTI) rédige et diffuse les communiqués de presse aux employés, collabore avec le Service des ressources humaines pour la tenue d'événements internes, par exemple pour les fêtes d'employés ou les activités de reconnaissance et assure une uniformisation dans les gabarits de présentation et de correspondance.

Les notes de service internes sont de la responsabilité de chaque service (par exemple, une note de la direction générale, une consigne du service des ressources humaines ou une note sur des travaux du service du génie) et ce sont eux qui les diffusent aux employés concernés.

7. COMMUNICATION EXTERNE

La Ville de Beauharnois communique notamment par le biais de différentes publications – parfois imprimées, mais majoritairement électroniques – qui ont chacune leur objectif et leur public cible. Globalement, les publications de la Ville s’adressent aux citoyens, aux organismes ou aux entreprises de la municipalité, ne contiennent pas de publicité ni de partisanerie politique et peuvent notamment mettre en lumière les organismes reconnus par la Ville (parfois certaines entreprises ou des citoyens d’exception dans le cadre de situations particulières). Il revient au Service des communications et technologies de l’information de faire évoluer ces publications selon les tendances en matière de production de contenu ainsi que les besoins de la Ville et des citoyens.

7.1 SITE WEB

Le site Web de la Ville (ville.beauharnois.qc.ca) est l’outil de communication à privilégier du fait de l’instantanéité des nouvelles qui y sont diffusées et de l’exhaustivité de l’information qui y est publiée. Une mise à jour du site web est effectuée quotidiennement par le Service des communications et technologies de l’information, notamment à la suite des demandes qui lui sont acheminées. Toute demande doit être transmise par courrier électronique et les textes doivent au préalable avoir fait l’objet d’une correction et d’une relecture.

7.2 COMMUNICATION NUMÉRIQUE

Les communications numériques constituent un levier essentiel pour informer les citoyens en temps réel, promouvoir les initiatives municipales et favoriser l’interaction avec la population. À Beauharnois, les communications numériques incluent les panneaux numériques double face aux endroits stratégiques de la municipalité, les téléviseurs dans les différents bâtiments municipaux, le panneau numérique de l’aréna, ainsi que le site Web (7.1), les médias sociaux (7.6) et l’infolettre (7.8), entre autres.

- Cohérence et uniformité : Tous les contenus numériques doivent refléter l’image et les valeurs de la Ville, en assurant une cohérence visuelle et rédactionnelle.
- Accessibilité et inclusivité : Les communications numériques doivent respecter les normes d’accessibilité et être compréhensibles pour l’ensemble des citoyens, incluant les personnes en situation de handicap.

- Réactivité et actualisation : Les plateformes numériques sont mises à jour régulièrement afin d'assurer la diffusion d'informations exactes et pertinentes. Un suivi est assuré pour répondre aux questions et aux commentaires des citoyens dans des délais raisonnables.
- Gestion des panneaux numériques : Les messages diffusés sur les panneaux numériques doivent être courts, clairs et adaptés au format d'affichage. La priorité est donnée aux communications d'intérêt public, aux avis municipaux et aux événements communautaires. Toute demande d'affichage provenant d'un organisme externe doit être soumise à la Ville et se conformer aux directives établies dans la **Politique d'utilisation des structures d'affichage**.

Lorsque requis, le SCTI peut produire et réaliser des capsules vidéo d'information ou de promotion d'une actualité particulière de la Ville.

Le SCTI reçoit, coordonne et gère les besoins en photographies à des fins de positionnement publicitaire et d'information, et ce, pour l'ensemble des services. Les photographies sont conservées dans sa banque de photos. Au-delà de leur durée de vie utile, les photographies à valeur historique sont transférées et archivées par le Service du greffe. Enfin, le SCTI prend des photos d'événements, de projets ou autres (octroie les contrats de photographes) et les traite pour que le niveau de qualité respecte les standards de la Ville. Il relève d'ailleurs du SCTI de gérer la banque d'images municipales et de veiller au respect des droits d'auteur.

7.3 AFFICHAGE

Demande d'affichage temporaire et pavoisement extérieur

Le terme pavoisement comprend toute forme de signalisation, de décoration, de publicité ou d'affichage temporaire fixé à un immeuble ou installé sur un terrain, public et privé. Toute personne ou organisation qui souhaite s'afficher ainsi sur le territoire de la Ville ne peut le faire sans l'autorisation préalable du Service des communications et technologies de l'information.

Demande d'affichage dans les édifices municipaux

La compétence d'autoriser l'affichage à l'intérieur d'un immeuble de la Ville en particulier revient au Service des communications et technologies de l'information. Ce dernier a le pouvoir de délimiter des zones d'affichage précises à l'intérieur des édifices sous sa responsabilité. Les affichages autorisés concernent des activités, programmes ou services de la Ville, d'organismes paramunicipaux ou accrédités. L'affichage peut aussi faire référence à des activités ou événements tenus à l'intérieur des bâtiments municipaux ou pour lesquels la Ville agit comme partenaire. Tout locataire d'un bâtiment municipal est autorisé à afficher dans le bâtiment qu'il occupe ses propres promotions ou informations. Un tiers ne peut toutefois le faire sans l'autorisation du Service des communications et technologies de l'information.

7.4 IMPRIMÉS

Le Service des communications et technologies de l'information (SCTI) est responsable de rédiger et de concevoir les publications au nom de la Ville. Par publications, nous entendons tout produit imprimé affichant le logo de la Ville tels que bulletin, encart, guide, affiche, signet, oriflammes, avis ou lettre à envoi massif, accroche-portes et tryptiques.

Sont exclus de cette directive les lettres personnalisées, les notes administratives, les formulaires et les avis de travaux. Le SCTI travaille en collaboration avec les diverses directions desquelles découlent les publications. Il est de la responsabilité des directions municipales de fournir tous les éléments ou informations nécessaires à la rédaction d'un texte.

Toute demande d'affichage sur les tryptiques provenant d'un organisme externe doit être soumise à la Ville et se conformer aux directives établies dans la **Politique d'utilisation des structures d'affichage**.

7.5 PLACEMENT MÉDIA

Le placement média est un outil stratégique permettant à la Ville de maximiser la visibilité de ses communications auprès des citoyens en utilisant divers canaux médiatiques.

- Toute campagne de placement média doit s'aligner avec les priorités municipales et viser une diffusion efficace des messages auprès du public cible.
- Les supports médiatiques (radio, télévision, presse écrite, affichage, web, réseaux sociaux, etc.) sont sélectionnés en fonction de leur pertinence, de leur portée et de leur rapport coût-efficacité.
- Les investissements publicitaires doivent être optimisés en fonction des budgets alloués et des objectifs de communication définis.
- Un suivi et une évaluation des retombées médiatiques sont effectués afin d'ajuster les stratégies futures et d'assurer un impact maximal.
- Une attention particulière est portée à l'accessibilité des contenus et au respect des principes d'inclusion et de diversité dans les messages diffusés.

Le placement média contribue ainsi à renforcer la présence de la Ville dans l'espace public et à assurer une communication proactive et ciblée auprès des citoyens.

7.6 MÉDIAS SOCIAUX

La Ville de Beauharnois propose quelques plateformes de communication bilatérale qui permettent à la population de communiquer avec elle et d'échanger :

- La page officielle Facebook;
- La page Instagram qui permet un partage de photos municipales ;
- Le compte LinkedIn, qui permet le partage d'information plus corporative.

Consciente de l'évolution rapide des moyens de communication, la Ville est à l'affût de nouvelles technologies, d'applications Web ou mobiles qui lui permettent d'améliorer, de modifier ou d'adapter la communication bidirectionnelle avec ses citoyens. D'autres plateformes sont à venir. La liste pourrait donc être portée à changer.

Le SCTI établit la présence virtuelle de la Ville et assure la pertinence des sujets traités sur les réseaux sociaux afin de maintenir l'intérêt des usagers. Parmi les sujets d'importance :

- Travaux routiers;
- Messages de sécurité publique;
- Services offerts aux citoyens;
- Communiqués de la Ville ;
- Nouvelles et bons coups contribuant au rayonnement de la communauté et témoignant de son dynamisme économique, culturel, sportif et communautaire ;
- Activités et événements publics offerts aux Beauharlinois ;
- Etc.

En d'autres temps, le SCTI peut accepter de diffuser de l'information utile aux citoyens qui provient d'organismes accrédités, de services à la population ou de bienfaisance. Le SCTI se réserve le droit de refuser une diffusion et privilégie uniquement les informations jugées pertinentes, selon le contexte, pour l'ensemble des citoyens. L'objectif est d'assurer le maintien de l'intérêt des abonnés.

Le SCTI est responsable de l'administration et de l'animation des médias sociaux durant les heures régulières de bureau ou à l'extérieur des heures de bureau pour la mise en vigueur d'une opération de déneigement, lors d'une crise ou d'une situation d'urgence. Durant ces plages horaires, le SCTI veille à répondre, le plus rapidement possible et au meilleur de ses connaissances, aux interventions, questions et messages publiés sur ses réseaux sociaux. En d'autres cas, les commentaires ou questions reçus en dehors des heures régulières de bureau sont traités au moment du retour au travail de la personne responsable.

7.6.1 **Nétiquette**

Les médias sociaux de la Ville de Beauharnois se veulent une vitrine d'information d'intérêts publics et un lieu d'échange pour les citoyens. Nous encourageons la population à participer aux

discussions en suivant certaines règles de conduite essentielles afin que les échanges demeurent courtois et respectueux.

1. Utiliser un langage courtois et respectueux, en tout temps, dans vos commentaires.
2. Soyez pertinent dans vos commentaires, évitez de vous éloigner du sujet et de publier le même contenu à répétition.
3. Les grossièretés, les obscénités ou les remarques sexistes, les attaques ou les insultes, les propos discriminatoires ou diffamatoires ne sont aucunement tolérés.
4. Il est interdit de publier du contenu offensant et/ou haineux qui risque d'exposer une personne, un groupe de personnes, une entreprise ou un produit.
5. Il est interdit de publier des renseignements personnels.
6. Toute atteinte à la vie privée est prohibée.
7. L'usage des majuscules est considéré comme un cri, évitez ce genre de pratique.
8. La publication d'hyperliens de nature commerciale et/ou publicitaire n'est pas autorisée. La Ville de Beauharnois se réserve le droit de désactiver ou supprimer tout hyperlien qui abonde en ce sens.
9. Aucune promotion ou discréditation d'un parti politique, de ses représentants ou des autorités de la Ville de Beauharnois ne sera acceptée.

La Ville de Beauharnois se réserve le droit, sans préavis, de retirer tout commentaire en infraction avec les règles précitées, de même que toute publication qu'elle juge hors contexte, non pertinente ou immoral. L'utilisateur qui n'en serait pas à sa première récidive pourrait voir son accès à la page bloqué.

7.7 BULLETIN MUNICIPAL

Le *Beauharnois vous informe* est un bulletin municipal publié chaque deux mois (février, avril, juin, août, octobre et décembre) à l'ensemble de la population beauharlinoise. Il permet d'informer les citoyens sur l'actualité municipale de Beauharnois, les différents projets de développement, la programmation des activités, les événements à venir, les avis publics, les programmes et les politiques, les services municipaux, etc.

Toute demande de publication doit être acheminée au SCTI dans les délais prescrits par ce dernier. Un calendrier est acheminé annuellement à chacun des services, afin d'assurer une meilleure planification des nouvelles à publier. Le SCTI possède un droit de regard sur les textes fournis par ses pairs, de sorte qu'il peut les reporter, les corriger et/ou les modifier, après en avoir discuté avec les personnes concernées.

7.8 INFOLETTRE

La Ville de Beauharnois dispose d'un système d'infolettre auquel les citoyens peuvent s'inscrire via la page d'accueil du site Web ou via différentes publications tout au long de l'année. L'infolettre

est généralement via le système automatisé de Cyberimpact au besoin selon les demandes, mais le SCTI vise l'implantation d'un envoi plus périodique au cours de l'année 2025.

8. COMMUNICATION CITOYENNE PARTICIPATIVE

La participation publique est une composante importante du portfolio du Service des communications et technologies de l'information (SCTI). De l'information à la consultation en passant par la concertation, les activités de participation publique sont nombreuses à la Ville. Ainsi, le SCTI offre aux autres services municipaux un accompagnement complet en la matière, allant de l'élaboration de stratégies de participation publique à la mise en œuvre de moyens de participation publique.

8.1 SÉANCES DU CONSEIL

Les séances publiques du conseil municipal sont les premières sources d'information publique de la Ville. Les séances ordinaires ont généralement lieu tous les premiers mardis du mois à quelques exceptions près. Les dates, ainsi que les procès-verbaux dûment adoptés sont disponibles sur le site Internet de la Ville à l'adresse suivante : ville.beauharnois.qc.ca/seances-du-conseil.

Les ordres du jour des séances ordinaires du conseil municipal sont disponibles sur le site Web au plus tard un (1) jour ouvrable avant la tenue d'une séance. Une présentation PowerPoint préparée par la direction générale et révisée par le SCTI résumant et vulgarisant les points de la séance est diffusée sur les écrans pour le public durant les séances. Les procès-verbaux sont quant à eux disponibles sur le site Web municipal, le mois suivant la séance où ils ont été entérinés par le conseil municipal. Dans le cas d'une séance extraordinaire, l'ordre du jour est diffusé quelques heures avant la séance ou séance tenante.

8.2 AVIS PUBLICS

Certaines actions posées par le conseil municipal, ayant une portée légale ou officielle, doivent faire l'objet d'un avis public. Selon la loi et la réglementation municipale, ces avis doivent être sur le site Web de la ville. Le SCTI est en charge de publier les dits avis publics, lors de la réception de ceux-ci envoyés par le Service du greffe. La Ville de publie aussi ses avis publics dans le *Beauharnois vous informe*, et offre un rappel mensuel aux citoyens de se tenir informés en faisant la promotion de la page Avis publics sur ses plateformes de réseaux sociaux.

8.3 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 personne qui en fait la demande a droit d'accès aux documents d'un organisme public selon certaines conditions énoncées dans ladite loi. Pour présenter une demande, vous devez utiliser le formulaire mis à disposition sur le site Internet de la Ville.

8.4 RENCONTRES D'INFORMATION ET CONSULTATION CITOYENNE

Les rencontres d'information et de consultation permettent d'informer les citoyens sur des sujets précis. Selon la nature de celles-ci, elles peuvent être organisées par le personnel-cadre du service concerné ou des élus. Ces rencontres peuvent être soutenues par une présentation PowerPoint aux couleurs de la Ville. Des modèles créés par thématique sont disponibles sur le réseau informatique « public ». Bien que la présence du service des communications ne soit pas nécessairement requise, il est important d'aviser ce dernier puisque certaines rencontres pourraient nécessiter différentes tâches de relations publiques telles que l'envoi d'invitations aux médias, l'intégration d'éléments protocolaires, la rédaction d'un communiqué de presse, etc.

Une consultation citoyenne permet aussi de présenter à la population un programme, une politique ou un projet (parc, plateau sportif, sécurité publique, changement de nom de rue, etc.) de façon formelle, mais cette fois, la rencontre vise à consulter les citoyens, à répondre à leurs questions, à connaître leurs commentaires et leurs suggestions avant toute élaboration d'un projet ou plan final. Une consultation citoyenne doit faire l'objet d'une publicité adéquate auprès des personnes concernées entre cinq (5) à dix (10) jours avant la tenue de la consultation. Idéalement, la documentation relative à l'objet à l'étude est accessible aux citoyens et aux groupes concernés de façon à leur permettre d'en prendre connaissance avant la consultation citoyenne. Le déroulement d'une consultation citoyenne est défini selon des modalités préétablies en fonction du sujet :

- Mot de bienvenue par le maire ou le conseiller du secteur concerné
- État de la situation par le gestionnaire du projet
- Présentation du projet préliminaire par le gestionnaire du projet ou le consultant
- Échéancier
- Période de commentaires/questions [régie par le Règlement de régie interne des séances du conseil et le maintien de l'ordre durant ces séances.](#)
- Réponse aux commentaires/questions par le gestionnaire du projet ou le consultant

Les résultats d'une consultation citoyenne font l'objet d'une nouvelle d'actualité accessible au public sur le site Web municipal. Cette étape démontre la crédibilité des activités de consultation. Elle permet, entre autres, aux citoyens de constater l'utilité de leur participation.

8.5 GUICHET UNIQUE

La responsabilité des relations avec le citoyen relève du SCTI, que ce soit dans le cadre d'une visite en personne à l'hôtel de ville, d'un appel téléphonique ou d'une demande transmise à l'adresse de courrier électronique générale info@ville.beauharnois.qc.ca. Le SCTI travaille à implanter une philosophie de gestion axée sur le « service client », notamment par la formation et la transmission constante d'information au personnel de première ligne. Le Guichet unique a été mis sur pied afin de recevoir les appels non urgents et les demandes en ligne ayant trait aux services municipaux. Ce service permet à la population d'entrer en communication avec des téléphonistes regroupés au sein d'un seul et même centre d'appels. Chacune des directions a la responsabilité de fournir aux agentes d'information relevant du SCTI toute l'information pertinente qui doit être relayée à la population. Chacune et chacun a le devoir de traiter les requêtes en provenance du guichet unique à l'intérieur de délais raisonnables.

Il est toutefois de la responsabilité de chaque gestionnaire de s'assurer que son personnel de seconde ligne adopte un comportement adéquat avec les citoyens et assure un suivi et/ou un contact avec le citoyen dans le jour ouvrable suivant.

9. RELATIONS PUBLIQUES

9.1 INFORMATION AUX MÉDIAS

Le Service des communications et technologies de l'information reçoit toutes les demandes des journalistes. Il a le mandat de répondre à leurs questions dans les meilleurs délais, avec neutralité, transparence et probité, dans l'intérêt supérieur des citoyens. Les personnes suivantes sont autorisées à répondre aux médias :

- Le maire pour des commentaires sur les orientations politiques et les décisions du conseil municipal;
- Le maire ou le maire suppléant en cas de mesures d'urgence (en collaboration avec le coordonnateur des mesures d'urgence et le Service des communications et technologies de l'information);
- La directrice des communications et technologies de l'information ou son remplaçant spécifiquement désigné, pour toutes les questions liées à l'administration municipale générale;
- Les directeurs des services municipaux, pour des informations techniques liées à leur champ d'expertise, à la demande du Service des communications et technologies de l'information (SCTI) ou de la direction générale.

9.2 REPORTAGES ET ENTREVUES

Le maire et la directrice des communications et technologies de l'information sont les seuls autorisés à accorder une entrevue dans le cadre d'un reportage, à moins d'exception. Dans le cas où un employé ou un gestionnaire de la Ville est directement invité à rencontrer les médias pour participer à un reportage ou répondre à une entrevue téléphonique, il doit au préalable obtenir les autorisations nécessaires de la direction générale ou du SCTI. Dans un tel cas, l'employé ou le gestionnaire devra également tenter d'obtenir des médias le plus d'informations possible sur le contenu des questions qui seront abordées afin de préparer, en collaboration avec le SCTI, les informations adéquates à être transmises durant l'entrevue.

9.3 CONFÉRENCES DE PRESSE

Une conférence de presse doit porter sur un sujet jugé d'importance et sur lequel il importe de donner certains détails qu'il est plus facile de livrer verbalement que par voie de communiqué écrit. Pour un sujet d'ordre politique, les conférences de presse sont convoquées par le maire (décision politique). Pour les sujets administratifs et opérationnels (entente intermunicipale, lancement d'un projet, nouveau service, etc.), les conférences de presse sont convoquées et organisées par le SCTI.

9.3.1 Mise en œuvre

Le rôle de maître de cérémonie est assuré par la directrice des communications et TI, ou son remplaçant désigné. En plus d'assurer le mot de bienvenue, ce dernier présente les dignitaires présents par ordre d'importance.

Usage courant :

1. Ministre fédéral
2. Ministre provincial
3. Représentant fédéral
4. Représentant provincial
5. Préfet
6. Maire
7. Membre du conseil municipal
8. Directrice générale
9. Directeur de service
10. Employé municipal

Quant à l'ordre de passage des orateurs, l'usage veut que la personne la plus importante parle en dernier, toutefois, à titre d'hôte, le maire prend la parole en premier pour souhaiter la bienvenue. Le cas échéant, le conseiller responsable du dossier parle en

second, suivi des intervenants non élus. S'il le souhaite, le maire peut intervenir à nouveau à la fin de la conférence pour saluer l'auditoire et remercier son équipe. Une période de questions est allouée aux journalistes et animée par le représentant du SCTI. Les demandes d'entrevues individuelles sont gérées par le SCTI.

9.4 COMMUNIQUÉS DE PRESSE

La rédaction, la diffusion et la conservation des communiqués de la Ville sont la responsabilité exclusive du SCTI. La rédactrice ou le rédacteur doit s'assurer de recueillir et valider les informations auprès des services municipaux concernés. Lorsque l'objet du communiqué est d'ordre politique ou qu'une citation est insérée, celui-ci doit recevoir l'approbation du maire, par le biais de la direction générale. En aucun cas, une conseillère ou un conseiller municipal ne doit diffuser un communiqué au nom de la Ville.

10. ÉLÉMENTS PROTOCOLAIRES

En plus des activités de presse, le SCTI est responsable de la coordination et de la tenue d'événements officiels protocolaires, tels que la mise en berne des drapeaux, la signature du livre d'Or, les inaugurations reliées à des événements municipaux et la réception civique de personnalités publiques. Le SCTI s'assure notamment du respect du protocole pour tous les événements. Lors de la préparation d'un événement public (consultation citoyenne ou cérémonie protocolaire), le SCTI doit, en collaboration avec le service municipal responsable de l'organisation, veiller au respect de tous les volets de l'image de la Ville. Par exemple, il confirme la présence de l'identité municipale sur les lieux de l'événement, approuve tous les visuels et veille à l'aspect technique (webdiffusion, prise de photo ou vidéo, présence d'un micro, table, lutrin, etc.).

10.1 LIVRE D'OR

À l'occasion de certaines cérémonies protocolaires, les invités sont conviés à signer le livre d'Or de la municipalité. L'inscription de nouvelles entrées au livre d'or relève du SCTI.

La mairesse ou le maire, le comité exécutif ou le conseil municipal accueille officiellement toute personne, tout groupe ou toute délégation qu'il juge bon d'inviter ou de recevoir. La signature du livre d'or peut avoir lieu lors de divers événements ou lors d'une séance du conseil.

10.2 DRAPEAUX

La disposition des drapeaux est importante lors d'une conférence, d'une séance ou tout autre événement protocolaire où ils sont apposés.

- Deux drapeaux : La place d'honneur se trouve à la gauche pour l'observateur qui leur fait face.
- Trois drapeaux : La place d'honneur se trouve alors au centre. Le deuxième drapeau en importance est à la gauche de l'observateur, le troisième est à la droite.
- Plus de trois drapeaux : La place d'honneur se trouve au bout de la file, à la gauche de l'observateur. Les autres drapeaux suivent, selon l'ordre alphabétique français (nom d'usage du pays).

Ainsi, lorsque trois drapeaux sont déployés ensemble, le drapeau national doit être placé au centre du groupe. Le deuxième drapeau par ordre de préséance est placé à gauche, **pour le spectateur**, tandis que l'autre est placé à droite.

Le drapeau national du Canada est souvent arboré avec le drapeau d'une province ou d'un territoire et le drapeau d'une ville ou la bannière d'une organisation. Dans ce type de regroupement, le drapeau national doit être placé au centre, celui de la province ou du territoire à gauche, et le drapeau de la Ville ou la bannière de l'organisation à droite (pour le spectateur placé en face).

La mise en berne du drapeau de la ville peut exclusivement être demandée par la chambre des communes, l'Assemblée nationale et le maire de la Ville. Toute demande doit être transmise au SCTI pour coordination avec le Service de la sécurité incendie et civile, qui possède les clés et qui est responsable de la mise en berne physique.

Tout autre drapeau ou bannière se trouvant dans le même ensemble doit être retiré durant la période de mise en berne, ou mis en berne si cela est conforme à la position de la compétence dont il relève. Source : <http://www.drapeau.gouv.qc.ca>

10.3 ALLOCUTIONS

Les allocutions officielles constituent un moyen privilégié de communication entre la Ville et ses citoyens. Elles permettent aux élus et aux représentants municipaux de transmettre des messages clairs et cohérents sur les enjeux, projets et événements municipaux.

- Toute allocution doit être en phase avec les orientations stratégiques de la Ville et respecter les valeurs de transparence, d'accessibilité et d'inclusion.
- Les discours officiels sont préparés en collaboration avec le SCTI afin d'assurer une uniformité du message et de l'image municipale.
- Une attention particulière est portée à l'adaptation du ton et du contenu en fonction du public cible et du contexte de l'intervention.

L'allocution constitue ainsi un levier essentiel pour renforcer le lien de confiance entre la Ville et ses citoyens, et pour assurer une diffusion efficace de l'information municipale.

11. IMAGE DE MARQUE

11.1 LOGO ET IDENTITÉ VISUELLE

L'appellation « Ville de Beauharnois », son logo ainsi que toute déclinaison de l'identité visuelle appartiennent à la Ville. L'usage à des fins personnelles, commerciales, partisanes ou électorales est interdit. L'utilisation du logo n'est pas autorisée par les candidates ou les candidats aux élections municipales.

Un guide des normes graphiques a été produit afin d'orienter l'utilisation de l'identité visuelle de la Ville, lequel est disponible sur le réseau public interne. Les membres du conseil municipal et le personnel administratif doivent porter une attention particulière à l'usage du nom et de l'identité de la Ville. Il revient au SCTI de protéger l'image corporative et promotionnelle de la Ville. En ce qui concerne les logos de celui du Service de la sécurité incendie et civile ou tout autre logo créé dans le cadre d'un projet, leur usage est réservé aux directions concernées, après approbation du SCTI.

Aucune tierce partie n'est autorisée à utiliser l'image de marque de la Ville, c'est-à-dire son identité visuelle, son logo et ses outils promotionnels, sans avoir obtenu le consentement au préalable du SCTI, autant à l'interne qu'à l'externe.

11.2 CORRESPONDANCE, PAPETERIE ET CARTES D'AFFAIRES

Le SCTI est responsable de la conception et de la mise à jour des modèles de signature électronique courriel, des cartes professionnelles et de la papeterie afin d'en assurer l'uniformité. Dans leurs communications professionnelles, les employées ou les employés sont tenus d'utiliser la papeterie ainsi que la signature électronique de la Ville. Sur autorisation du SCTI, le personnel municipal peut utiliser un bandeau promotionnel pour accompagner sa signature électronique.

De la papeterie (papier en-tête, enveloppes et cartes professionnelles) aux couleurs de la Ville de Beauharnois est mise à la disposition des différents services pour leurs communications externes.

11.4 OBJETS PROMOTIONNELS

La communication par l'objet est un excellent véhicule pour promouvoir l'image de marque de la Ville et accroître sa notoriété. Les objets promotionnels sont normalement remis gracieusement aux invités lors d'activités protocolaires, par le maire, les conseillers municipaux ou la direction générale. Les cadeaux promotionnels représentent également une marque de reconnaissance pour les bénévoles qui les reçoivent à l'occasion de certains événements.

Le SCTI possède l'autorité du choix et de l'achat des objets promotionnels affichant le logo de la Ville ainsi que toute autre entité, tout service et tout événement associé à la Ville.

12. MESURES D'URGENCE

Le SCTI doit être tenu informé de tout événement pouvant comporter un risque, qu'il soit faible ou élevé, pour la santé ou la sécurité des citoyens. Il est d'office la principale source d'information de la Ville et pour cette raison, l'ensemble des services municipaux doit travailler en étroite collaboration avec ce dernier.

12.1 SYSTÈME AUTOMATISÉ DE MESSAGERIE

L'un des outils de prédilection utilisés en situation d'urgence est le système d'alertes téléphoniques. L'automate d'appels permet de joindre rapidement un nombre important de citoyens via le téléphone. L'usage des automates d'appels est réservé aux situations d'urgence et aux questions touchant des services essentiels dont le rétablissement est prioritaire (qualité de l'eau potable, inondations, etc.). Quelques exceptions peuvent être observées sur avis du conseil municipal.

Chaque service est responsable de communiquer avec les instances concernées et reliées au projet mené (agence de santé, usine d'épuration ou de filtration, écoles, ministères ou autres). Dans un tel cas, une collaboration peut alors être demandée au SCTI pour traiter l'information à transmettre aux citoyens.

12.2 COMITÉ DES MESURES D'URGENCE

Lorsqu'une situation de crise est décrétée par la municipalité, une série d'interventions est prise en charge par le Service des communications. L'ensemble de ces actions figure dans le Plan de sécurité civile de Beauharnois.

Membre du comité des mesures d'urgence, le SCTI est responsable de maintenir à jour un plan de communication en mesure d'urgence. Mentionnons qu'un plan de sécurité civile, qui trace la voie

vers une action collective réfléchie, efficace et concertée de tous les acteurs de la Ville de Beauharnois, en cas de sinistre ou de situation d'urgence, est en cours de refonte.