



Une ville où la qualité de vie est remarquable!

Politique de communication

Janvier 2015

1. LES OBJECTIFS DE LA POLITIQUE DE COMMUNICATION

- Informer les élus, les employés, les citoyens, les gens d'affaires, les fournisseurs, les médias et les partenaires de l'existence de règles permettant d'optimiser le processus de communication de la Ville de Nicolet.
- Définir certains principes à mettre en application afin d'assurer la qualité de tous les produits de communication, tels les imprimés, les lettres, les communiqués et les publicités que les événements.
- Assurer l'utilisation et la diffusion adéquate des divers outils de communication élaborés par la Ville.
- Soutenir le lien communicationnel entre les élus et les directions.
- Adopter une marche à suivre permettant de faciliter et d'entretenir les relations de presse afin d'assurer une bonne cohérence dans les messages.
- Expliquer les normes graphiques et la signature institutionnelle et promotionnelle.
- Fournir un guide de référence permettant de mieux comprendre les normes et règles en vigueur ainsi que le protocole.

2. L'INFORMATION

2.1 La diffusion de l'information

La diffusion des informations se réalise selon deux approches. L'information de nature politique est véhiculée directement par le conseil municipal alors que l'ensemble des informations administratives (financière, légale, statutaire, etc.) est assurée par le réseau interne de la fonction publique de la Ville.

En vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, toute demande de documents autres que les publications officielles produites par l'administration municipale doit être référée au Service du greffe.

2.2 Les privilèges du maire

En qualité de premier magistrat, le maire est le principal intervenant de la communication de la Ville. Il possède le privilège de faire toute déclaration relative aux affaires municipales. Principal porte-parole, il est la première autorité de ce créneau. Les autres membres du conseil ou de l'organisation municipale peuvent être appelés à intervenir sur invitation du maire.

Le maire agit en fonction des pouvoirs que lui confère la législation provinciale du Québec. Il exprime publiquement les décisions majoritaires du conseil municipal.

2.3 Le conseil municipal

L'ensemble des élus (au nombre de 7) exerce la prise de décision par l'utilisation d'assemblées délibérantes et par l'expression de votes selon la règle de la majorité. Chaque membre du conseil peut exprimer librement son opinion lors de ces assemblées. Leurs décisions s'expriment par l'adoption de résolutions consignées dans un procès-verbal.

L'élu municipal utilise son titre que pour les activités de représentation de la Ville et non à des fins personnelles.

2.4 Le rôle de la directrice des communications

La directrice des communications joue le rôle de courroie de transmission entre le conseil municipal et l'administration publique dans la mise en scène de l'image administrative de la Ville. Elle est la coordonnatrice des activités de communication de tous les services. La directrice doit veiller à la mise en place d'une politique générale délimitant le rôle des employés en matière d'information et l'établissement des mécanismes de communication interne.

Il revient au directeur général de faire toute déclaration publique au processus opérationnel et administratif de l'organisation.

2.5 Le rôle du Service des communications

Toute organisation, qu'elle soit publique ou privée, a besoin de communiquer sa mission, ses services, ses activités et ses valeurs à ses clients, à ses employés, à ses fournisseurs et à ses partenaires.

Le mandat du Service des communications :

- Évaluer les besoins de la clientèle interne et externe afin d'élaborer les outils d'information et de promotion les plus efficaces et les plus pertinents en fonction des objectifs à atteindre et des budgets alloués.

- Offrir conseil et expertise dans son domaine d'intervention auprès des élus et des directions de la Ville et analyser les besoins en matière de préparation de produits de communication.
- Voir à ce que l'information sous toutes ses formes soit transmise de façon claire et cohérente et qu'elle représente bien l'uniformité des actions entreprises par la Ville.
- Participer au rayonnement de la Ville par l'implantation de moyens de communication efficaces qui tiennent compte à la fois des caractéristiques économiques, culturelles, sociales et sportives ainsi que des enjeux et des objectifs de développement de la Ville.
- Créer et mettre en œuvre les grands axes de communication des campagnes promotionnelles de la Ville afin de stimuler le sentiment de fierté et d'appartenance tant chez les employés que chez les citoyens.
- Voir au développement, à l'utilisation et au contrôle de l'image de la Ville en définissant les normes graphiques des imprimés et autres produits de communication visuelle.
- Collaborer et soutenir les élus et les directions dans l'organisation de certains événements publics.
- Coordonner les relations de presse pour l'ensemble des directions de la Ville et préparer les communiqués de presse émanant de la Ville, sauf ceux des Services à la communauté devant toutefois être approuvés par le Service des communications.
- Coordonner l'information en temps de crise ou de mesures d'urgence et s'assurer de la mise à jour du volet Communication du plan des mesures d'urgence.
- Gérer les messages destinés à l'affichage extérieur (stèles et babillard).

2.6 Le rôle des directeurs de services

Le rôle de chacun des membres du personnel de direction est de favoriser la communication dans leur service respectif de même qu'avec les autres services, d'inciter l'échange d'information et d'entretenir de bonnes relations avec les employés, les citoyens, les collègues de travail, les partenaires et les fournisseurs.

2.7 Le rôle de l'employé municipal

La qualité de vie qu'offre une ville se démarque par sa préoccupation constante d'une saine approche « client ». Tout employé municipal est un agent d'information de la Ville de sorte qu'il doit être informé des politiques générales ou des projets particuliers sur lesquels il travaille et s'assurer de la transmission de ces derniers aux clients, utilisateurs ou citoyens de la municipalité. Chacune des directions doit utiliser les moyens appropriés pour fournir aux employés l'information nécessaire à la réalisation de ces mandats.

Chaque employé, participant à un congrès, à un colloque ou à une activité tant au sein de l'organisation qu'à l'extérieur, devient un ambassadeur de la Ville.

2.8 Le respect de la propriété intellectuelle de la Ville

Les élus et les employés doivent porter une attention particulière lorsqu'ils s'adressent, en personne ou par écrit, à un citoyen au nom de la Ville. De plus, il revient à chaque employé et à chaque élu de faire une utilisation appropriée du logo de la Ville et de respecter la propriété intellectuelle de la Ville de Nicolet. Une utilisation du logo de la Ville à des fins personnelles ou partisanes est interdite.

3. LES MOYENS D'INFORMATION

3.1 Les rencontres publiques

3.1.1 Les séances statutaires

La source première de toute information municipale est l'assemblée publique (ordinaire ou extraordinaire). Pour permettre aux citoyens de bien suivre le déroulement de l'assemblée, un ordre du jour ainsi que des textes juridiques sont disponibles pour tous les citoyens qui s'y présentent. Le citoyen peut intervenir et poser des questions sur le contenu des délibérations en cours lors d'une période réservée à cette fin. La présence des médias d'information assure une couverture publique des délibérations.

3.1.2 Les commissions et les comités

Les réunions des comités ou des commissions regroupent des élus, des fonctionnaires et des citoyens. Leurs travaux se traduisent par une série de recommandations lesquelles sont transmises au conseil. Le directeur général siège d'office aux rencontres des commissions et comités et supervise leur fonctionnement. La circulation de l'information ainsi que la conservation des documents sont assumées par le Service du greffe.

3.1.3 Les rencontres d'information et de consultation

Ces rencontres regroupent, selon le cas, des élus et des fonctionnaires dans le but d'informer et de consulter les citoyens sur un sujet précis. La majorité de ces rencontres sont statutaires et prévues par les lois habilitantes. D'autres sont aléatoires, au gré des sujets, et requises par le conseil municipal. L'organisation de ces événements (réservation des lieux et convocation) est assurée par le Service du greffe ou par le Service des communications tandis que l'élaboration de l'information technique est réalisée en collaboration avec la direction concernée. En plus de donner aux citoyens de l'information, la présence des médias peut être envisagée afin d'assurer une bonne couverture de l'événement.

3.1.4 Les rencontres diverses

Les autres formes de rencontres citoyens-élus-fonctionnaires où il est possible de préciser ou de transmettre de l'information sont les visites, les rencontres individuelles avec la presse et les causeries.

3.1.5 Les invitations à des réceptions et autres activités

Les invitations officielles à une réception civique offerte par la Ville sont faites par le Cabinet du maire avec la collaboration de la Direction générale lorsque des invitations impliquent des engagements de dépenses.

3.1.6 Les incidences financières

Dans tous les cas, les déboursés inhérents à la préparation et à l'organisation de chaque événement doivent être engagés conformément aux procédures budgétaires en vigueur et au respect des disponibilités budgétaires approuvées préalablement par le conseil municipal.

3.2 Les relations avec les médias

3.2.1 La conférence de presse

La conférence de presse a lieu lorsque la municipalité a un message d'importance à commenter, verbalement et par écrit.

Convocation : La convocation est effectuée par le Service des communications. L'élaboration du dossier (l'information technique) est assumée par la direction concernée avec l'autorisation de la Direction générale et la supervision de la logistique de la conférence par le Service des communications.

Lieu : Le lieu de la conférence de presse est choisi en regard du sujet traité. Généralement, elle se déroule dans la salle du conseil et la réservation de la salle s'effectue auprès de la réceptionniste.

Message : La conférence doit porter sur un sujet d'importance, Pour chaque conférence, un scénario est préparé et un communiqué de presse est rédigé par le Service des communications et remis aux médias d'information. En aucun cas, on ne doit lire le communiqué durant la conférence de presse.

Logistique : Les documents qui doivent être remis (communiqués, graphiques, photographies ou autres) sont préparés par le Service des communications avec le concours de la direction concernée.

Les conférences de presse planifiées doivent préférablement avoir lieu le lundi ou le mardi avant 10 h, et ce, dans le but de tenir compte des heures de tombée des médias d'information.

En ce qui concerne le déroulement de la conférence de presse, celui-ci comprend un exposé du message, une période questions et une période pour les entrevues individuelles.

Toute collaboration et tout soutien technique provenant de l'un ou l'autre des services municipaux doivent être soulignés, soit à l'intérieur d'une publication par un affichage quelconque ou au moment des allocutions d'usage destinées à remercier les commanditaires ou collaborateurs ayant contribué au succès de l'événement.

Tout message ou texte promotionnel concernant la municipalité doit être soumis au Service des communications avant l'impression.

3.2.2 Les renseignements demandés par les journalistes

Les représentants des médias d'information demandent régulièrement des renseignements sur divers sujets. Toute demande doit être référée au Service des communications qui se chargera de traiter la requête. Ces informations peuvent être transmises par téléphone ou par une entrevue radiophonique ou télédiffusée.

Seul le maire est le porte-parole officiel pour tous les dossiers (à moins d'une désignation particulière de sa part) lorsqu'il s'agit de répondre aux questions des médias; il est aussi le porte-parole officiel en situation d'urgence. Cependant, le maire peut faire appel à un fonctionnaire cadre pour des questions d'ordre technique.

Le directeur général peut, en remplacement du maire ou pour le traitement de toute demande liée à un dossier de nature administrative, s'adresser directement à un média et faire une déclaration publique au nom de la Ville.

Un employé d'un service ne peut faire une déclaration publique aux médias engageant la Ville à moins qu'il en ait été expressément et exceptionnellement mandaté par la Direction générale.

Exception : En raison de la complexité du déroulement des opérations reliées aux incendies, le directeur du Service de sécurité incendie, ou son représentant, est le seul autorisé à s'adresser aux médias et à représenter la Ville en cette matière.

3.3 Le communiqué de presse

Un communiqué de presse doit avant tout comporter des éléments de type « nouvelles ». Le communiqué sert à transmettre une mesure administrative, à annoncer un événement et à commenter une situation. Les communiqués de presse sont imprimés sur le papier correspondance de la Ville arborant le logo corporatif.

3.4 La gestion des demandes par courriel des citoyens

Le Service des communications est le point de chute de la réception des demandes d'information des citoyens par courriel reçues à l'adresse générale de la Ville : communication@nicolet.ca. Elle retransmet quotidiennement les demandes aux services concernés.

3.5 Le site Internet

Outil facilitant la communication avec le citoyen, le site Internet offre une foule de renseignements sur les services municipaux et les activités nicolétaines. La gestion du site Internet de la Ville de Nicolet est assurée par le Service des communications. Celui-ci en définit la présentation visuelle, en gère le contenu et approuve la mise à jour proposée par les services qui sont responsables de fournir une information de qualité, le tout en temps opportun.

Toutes les modifications qui requièrent un changement à la programmation devront être préalablement approuvées par le Service des communications.

Suivant les orientations de la Direction générale et du conseil municipal, le Service des communications s'assure de maximiser l'utilisation du site Internet de la Ville et des réseaux sociaux comme principaux canaux de transmission de l'information aux citoyens et de continuer ses efforts de réduction d'impression de papier.

L'adresse du site Internet de la Ville doit apparaître sur les documents officiels de la Ville.

3.6 Les médias sociaux

La Ville de Nicolet a adopté, en 2012, une *Politique sur l'utilisation des équipements et technologie de télécommunication et des médias sociaux*. Ainsi, toutes les plateformes de médias sociaux (réseaux sociaux et blogues) qui existent à l'heure actuelle ou pouvant exister à l'avenir, sont touchées par ce chapitre.

Le Service des communications de la Ville de Nicolet présente les conditions d'utilisation des médias sociaux indiquant les moyens avec lesquels la Ville communique avec le public au moyen de ces médias. Il effectue aussi une veille régulière des échanges touchant l'organisation dans les divers médias sociaux et intervient au besoin.

La page *Facebook* de la Ville de Nicolet est un lieu d'échanges et d'informations. Elle est en partie utilisée par les Services à la communauté.

a) Horaire d'affichage

Les réseaux sociaux de la Ville de Nicolet ne sont pas animés 24 heures sur 24, mais plutôt durant les heures normales de bureau. Le contrôle et l'affichage des commentaires se font, généralement, durant ces heures, du lundi au vendredi. Les commentaires reçus en dehors de cette période, notamment durant les fins de semaine et les congés fériés, seront traités en priorité lors du retour au travail. En cas d'annulation d'une activité organisée par la Ville ayant lieu la fin de semaine, l'utilisation des réseaux sociaux est autorisée.

b) Les médias sociaux ne remplacent pas le site Internet de la Ville **nicolet.ca**.

c) Règles d'affichage

Les commentaires, les opinions et les débats constructifs sont les bienvenus dans les discussions. Le vocabulaire utilisé et le contenu doivent être décents et respectueux. L'utilisation de mots écrits en caractères majuscules dans un message, est considérée comme un cri. Un commentaire sera tout aussi valable et beaucoup plus agréable à lire s'il est écrit en lettres minuscules. La Ville de Nicolet se réserve le droit de modifier ou de supprimer les contenus suivants :

- ⊕ commentaires obscènes, abusifs, haineux, sexistes, racistes, homophobes, xénophobes ou irrespectueux à l'endroit de personnes ou de groupes de personnes;
- ⊕ commentaires agressifs, grossiers ou violents;
- ⊕ commentaires ayant comme objectif la diffamation de personnes ou d'organisations;
- ⊕ commentaires qui violent la vie privée d'une personne;
- ⊕ commentaires qui enfreignent les droits d'auteur;
- ⊕ commentaires qui encouragent ou suggèrent une activité illégale;
- ⊕ commentaires à caractère politique ou religieux;
- ⊕ commentaires incompréhensibles ou non pertinents;
- ⊕ toute sollicitation ou publicité, que ce soit pour un produit, un service ou une cause;
- ⊕ photos, images ou vidéos, à moins d'avoir obtenu l'autorisation du Service des communications.

Les utilisateurs des médias sociaux de la Ville de Nicolet participent à leurs propres risques et assument l'entière responsabilité de leurs propos, leur identification et l'information qu'ils affichent. Tous les commentaires publiés dans les médias sociaux de la Ville de Nicolet sont du domaine public. Les utilisateurs doivent donc s'assurer que leurs commentaires soient pertinents et courtois.

Toute personne qui ne respecte pas les lignes directrices des conditions d'utilisation des médias sociaux pourra être exclue de façon temporaire ou permanente des espaces de discussion sur les réseaux sociaux de la Ville de Nicolet.

Le Service des communications se réserve le droit de modifier les présentes conditions d'utilisation des médias sociaux, en tout temps et sans avertissement. Pour dénoncer de l'abus, communiquez avec le Service des communications : communication@nicolet.ca.

3.7 Les publications municipales

Dans le but d'informer les citoyens sur des sujets, situations ou événements, les documents ci-après mentionnés sont préparés par le Service des communications à l'intention du public. La conception, la rédaction, la révision, le montage et l'impression, s'il y a lieu, de ces documents relèvent du Service des communications : l'Info-Nicolet, le calendrier municipal ou tout autre imprimé. Les Services à la communauté publient deux fois l'an la programmation des activités de loisirs, de sport et de culture. Le Service des communications s'assure que la publication respecte l'image de la Ville.

3.8 Les autres outils d'information

Les stèles, les panneaux et structures d'affichage, sont aussi des moyens d'information qui doivent être préparés et rédigés par le Service des communications en collaboration avec la direction concernée.

3.9 Protection de l'information

La greffière, officier municipal nommé par le conseil municipal, est responsable de l'application de la *Loi provinciale sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Cette législation expose les limites du droit d'accès à l'information publique. Elle encadre également les limites à la divulgation des renseignements nominatifs ou personnels. En définitive, elle procure les limites de l'accès et la mécanique de la procédure d'accès à ces derniers.

Chaque demande d'un citoyen, d'un employé ou même d'un membre du conseil municipal doit être traitée en fonction de cette loi. La greffière est responsable du traitement de chaque demande et de son suivi. Le cas échéant, des frais de reproduction de documents seront imposés au demandeur.

Les demandes écrites provoqueront l'émission d'une réponse écrite. Les refus au sujet de l'accès à certains documents devront être motivés et pourront faire l'objet d'une révision devant la Commission d'accès à l'information.

4. LES MODES DE CONSULTATION

4.1 Le sondage

La tenue d'un sondage scientifique doit être approuvée par le conseil municipal.

4.2 La procédure d'enregistrement

Tout règlement décrétant un emprunt et quelques règlements concernant l'urbanisme feront l'objet d'une procédure spéciale nommé « procédure d'enregistrement ». Cette activité consiste à rendre accessible à un groupe donné (touché par le règlement du conseil municipal) un registre à l'intérieur duquel les citoyens peuvent signer leur intention de voir tenir un référendum sur le sujet. Ces registres sont contrôlés par la greffière et tenus notamment à l'hôtel de ville.

4.3 Le référendum

4.3.1 Obligatoire

Vote direct des citoyens en vue de faire approuver ou désapprouver un règlement adopté par le conseil et qui a recueilli le nombre minimum requis de signatures lors de la tenue de la procédure d'enregistrement exposée ci-dessus. Cette activité référendaire est sous la responsabilité du Service du greffe.

4.3.2 Consultatif

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

4.4 L'enquête-maison

L'enquête-maison est une démarche de communication réalisée dans le but de recevoir des avis, opinions ou suggestions pouvant faciliter ou orienter la prise de décisions. Cette consultation peut se faire à partir des appels reçus, de la correspondance quotidienne, de la rencontre avec les organismes du milieu ou autre.

5. LA PROMOTION

5.1 La publicité informative

Le Service des communications assume la responsabilité de la préparation, de la présentation et de la diffusion de toutes les annonces destinées à faire connaître une mesure administrative touchant les opérations courantes. Elle a aussi la responsabilité de mener toute campagne d'information et d'éducation en collaboration avec les directions concernées.

5.2 La publicité-commandite

Le Service des communications a la responsabilité de la diffusion des messages tels que les vœux, les encouragements, les félicitations, etc. La décision d'acheter de l'espace publicitaire à cette fin relève du conseil municipal.

5.3 Les publicités promotionnelles

Ces documents écrits ou visuels servent à transmettre une matière plus spécifique d'information, d'une façon plus élaborée, par des techniques appropriées. On fait ici allusion, par exemple, à un dépliant touristique, à une brochure institutionnelle, à une vidéo, etc.

Le contenu est la responsabilité du Service des communications qui s'adjoint la collaboration de la ou des directions concernées. Le Service des communications supervise la conception, le montage et l'impression de tous les documents qui portent la signature de la Ville de Nicolet.

6. L'IDENTIFICATION VISUELLE

La Ville de Nicolet est représentée par différents symboles visuels composant sa signature corporative. Cette signature s'exprime de façons différentes, telles les armoiries du conseil et le logo corporatif.

La signature corporative de la Ville relève du Service des communications. Les directeurs, les imprimeurs, les graphistes, les peintres ou autres personnes qui doivent reproduire l'identification visuelle de la Ville doivent, dans un premier temps, obtenir à cette fin l'autorisation du Service des communications et, dans un deuxième temps, respecter intégralement les règles établies dans la Charte graphique fournie par ledit service.

Quant aux individus ou organismes qui désirent utiliser le symbole social dans leur promotion, ils doivent effectuer une demande écrite auprès du Service des communications. Cette lettre, ou courriel, doit expliquer le type de l'emploi et sa durée, en plus de présenter un échantillon, s'il y a lieu. Par la suite, si la demande est jugée pertinente, une autorisation écrite est émise par le Service des communications. Toute infraction est sujette à des procédures judiciaires ou autres.

6.1 Les armoiries

Les armoiries sont utilisées exclusivement par le conseil municipal. Elles existent depuis la fondation de la Ville et s'expliquent à partir d'un document consigné aux archives municipales (explications héraldiques).

Elles se retrouvent sur le sceau officiel détenu par la greffière et complètent les documents les plus prestigieux de la municipalité (livre d'or, livre des délibérations).

6.2 Le logo corporatif Ville de Nicolet

Créé en 2011, il s'agit d'un logo graphique conventionnel et inspiré par les principes directeurs suivants : nature, eau, histoire et dynamisme de la communauté.



Ce logo est simple et peu coûteux à reproduire, fait de 3 couleurs (bleu, vert et noir). Il se retrouve de façon omniprésente sur la papeterie administrative, la flotte de véhicules, la signalisation des bâtiments et sur tous les imprimés officiels (avis publics, publications, épinglettes, etc.).

Les enseignes de rue ainsi que la signalisation dédiée aux stationnements publics et aux parcs arborent cette représentation graphique sur le territoire nicolétain.

6.3 Les articles promotionnels

Dans le but de promouvoir la Ville, divers articles portant l'identification visuelle de la Ville sont mis en circulation. Le Service des communications est responsable de l'achat et de l'inventaire de ces articles.

6.4 Les drapeaux

La Ville de Nicolet possède un drapeau arborant les armoiries de la Ville. Tout corps public ou organisme qui désire emprunter un drapeau peut le faire en s'adressant au Service des communications qui jugera de la pertinence de la demande et agira en conséquence. Tout corps public ou organisme qui veut acquérir le drapeau doit déboursier à la Ville son coût de fabrication, conformément au règlement de tarification en vigueur.

7. LES RELATIONS PUBLIQUES ET L'ACCUEIL

L'accueil et les relations publiques sont des activités de communication qui incitent les élus et le personnel de chacune des directions à recevoir dignement citoyens et invités. Un accueil chaleureux et hospitalier transmet une image positive de la Ville, favorise les bonnes relations, remplit certaines obligations sociales et protocolaires et crée des liens souvent utiles à la promotion et au développement de la Ville.

7.1 L'accueil des citoyens par le conseil municipal

Aux séances du conseil, aux diverses commissions, comités ou activités du conseil, il est important que les locaux soient aménagés de façon à les rendre accessibles aux citoyens.

7.2 L'accueil des citoyens par les employés-employées

L'image que projette la Ville devant le public doit être la préoccupation de tout employé quelle que soit sa place dans la hiérarchie. C'est donc dire qu'il soit au comptoir, au bureau, au téléphone, chez un contribuable ou dans la rue, tout employé municipal doit adopter une attitude positive.

7.3 L'accueil des nouveaux résidants

Dans le but de rendre plus chaleureux l'accueil d'un nouveau résidant, un guide ou une pochette de renseignements concernant la Ville est préparée par le Service des communications. Ces documents sont également complétés d'une lettre personnalisée d'accueil, signée par le maire.

Des rencontres se tiennent également au Centre d'action bénévole, à l'intention des nouveaux résidants, à laquelle participent les élus municipaux et les directeurs. Cet organisme voit à la logistique de son événement en collaboration avec le Service des communications.

7.4 L'accueil des invités par le conseil municipal

La Ville peut accueillir officiellement toute personne ou groupe qu'elle juge bon d'inviter en raison de ses fonctions. La décision d'offrir une réception civique relève du Cabinet du maire.

7.5 L'organisation des événements

Le Service des communications est responsable de l'organisation des réceptions demandées par le Cabinet du maire. La réception se tient dans les locaux de l'hôtel de ville ou à l'extérieur.

Une cérémonie civique doit comporter la présence du maire ou de son représentant, la présence des conseillers, des allocutions de circonstance, la signature du livre d'or et s'il y a lieu, la remise de souvenirs, la distribution de matériel d'information et de promotion, la présence des médias, la présence d'une personne attitrée à l'accueil, un service de consommations et un service d'amuse-gueule ou d'un goûter.

7.6 La signature du livre d'or

La signature du livre d'or est une cérémonie en soi. On signe le livre d'or, à l'encre bleue, lors de visites officielles, d'inaugurations officielles, de réceptions officielles ou de soirées reconnaissance. Sur l'en-tête des pages de droite seulement, on y indique le nom de la personne honorée, le titre de l'événement et la date.

La demande doit toujours être adressée au Service des communications.

À noter que ce genre d'activités peut nécessiter la prise de photos ou la remise de cadeaux-souvenirs.

La responsabilité du livre appartient au Service des communications.

7.7 Les visites des services municipaux

Il est possible de visiter les services municipaux, incluant l'hôtel de ville. Pour ce faire, une demande doit toutefois être adressée au Service des communications afin qu'il en évalue la pertinence et qu'il puisse bien planifier la visite des lieux.

7.8 L'utilisation de la salle du conseil municipal

L'autorisation d'utiliser la salle du conseil relève exclusivement du Cabinet du maire et de la Direction générale.

8. LE PROTOCOLE

Le protocole est l'ensemble des règles à observer en matière d'étiquette lors du déroulement des événements ou des cérémonies officielles, réunissant des représentants de diverses instances politiques, administratives ou de dignitaires.

Le déroulement de l'activité est planifié selon les règles relevant du protocole. Ces règles déterminent dans quel ordre les intervenants sont présentés ou prennent la parole, qui fait tel geste officiel, comment sont disposés les drapeaux, etc.

8.1 La préséance

La préséance s'appuie sur un principe de hiérarchie qui veut qu'un supérieur précède un subordonné. Ainsi, un ministre a préséance sur le maire, qui lui a préséance sur les conseillers municipaux. Un élu précède toujours un non élu, quel que soit son rang.

La préséance entre orateurs

L'ordre de préséance à observer s'inspire des principes suivants :

L'hôte, quel que soit son rang, est celui qui parle en premier puisque c'est lui qui reçoit. Ainsi, si c'est le maire qui reçoit, ce dernier parle en premier pour souhaiter la bienvenue.

La personne la moins élevée dans la hiérarchie parle en premier et la plus élevée vers la fin.

Si deux personnes seulement doivent prendre la parole, le maire parle en premier et la personne reçue, ou en l'honneur de qui l'événement est convoqué, parle ensuite pour y répondre.

Les élus ont toujours préséance sur les non-élus lesquels sont appelés à parler vers la fin.

Une seule personne par institution est invitée à prendre la parole. Les interventions sont complémentaires, portées par un fil conducteur. La période allouée aux allocutions se limite à une durée totale de 20 minutes, incluant les interventions du présentateur.

Lors d'un événement de nature protocolaire, seul le maire parle au nom de ses collègues du conseil. Il prend toutefois soin de souligner leur présence dans son allocution.

8.2 L'ordre

L'ordre de préséance varie selon le geste protocolaire à poser. Ainsi, lors de la présentation des invités, c'est la personne dont le rang est le plus élevé qui est présentée en premier. Le contraire s'applique lorsque vient le moment d'attribuer la prise de la parole.

8.3 Les drapeaux

Lors d'un événement organisé en collaboration avec d'autres instances gouvernementales, la disposition des drapeaux est la suivante :

(en se plaçant face aux drapeaux et de gauche à droite)
Canada – Québec – Nicolet, suivi de l'organisme local, s'il y a lieu.

Mise en berne des drapeaux

Les drapeaux sont mis en berne seulement lors de deuils nationaux déclarés par le Parlement du Canada ou de l'Assemblée nationale du Québec. Dans toute autre circonstance, il revient au Service des communications d'établir le protocole à suivre.

8.4 Les souvenirs et les cadeaux

Le *souvenir* est évocateur de la Ville. En geste de reconnaissance, il est remis à ceux qui auront préparé le séjour d'un visiteur ou à l'ensemble des membres d'une délégation. Il peut prendre l'aspect d'une réclame explicite, tel un stylo, un presse-papiers, marqués à l'emblème de la Ville, un livre sur la ville ou la région, des enregistrements de musiciens locaux, etc. Il constitue souvent l'occasion de mettre en valeur un artiste, une production locale ou une ressource naturelle.

Quant au *cadeau*, il revêt au contraire un caractère unique. Il est destiné à une personne en particulier qu'il s'agit d'honorer. Il est personnalisé et correspond aux intérêts de l'invité. L'idéal est de concilier à la fois la mise en valeur d'une excellence locale et la satisfaction d'une préférence chez celui à qui il est destiné. Il est réservé au chef de la délégation et parfois à ses principaux membres, en prenant soin que chacun reçoive une valeur comparable sans qu'il s'agisse d'objets identiques. Il a une plus grande valeur monétaire que le souvenir et nécessite un motif apparent qui justifie de distinguer une personne qui nous visite ou qui est visitée : des intérêts précis sont en jeu, la raison du déplacement est exceptionnelle ou le statut du destinataire est hors du commun.

Il revient au conseil municipal d'accepter un choix d'articles promotionnels à donner en souvenir pour promouvoir la Ville. Quant au cadeau, il est choisi au moment opportun.

Une liste des objets et des occasions de promotion est dressée par le Service des communications, pour approbation par le conseil municipal, au moment de l'étude du budget annuel.

Les souvenirs destinés aux individus ou groupes d'individus qui ont mérité des honneurs lors de rencontres ou activités régionales, provinciales, nationales ou internationales, sont choisis et remis par le Cabinet du maire.

8.5 Les missions internationales

Le Service des communications et le Service du greffe prennent charge du protocole et de l'organisation des réceptions lors d'échanges internationaux dans le cadre des pactes d'amitié.

9. LA COMMUNICATION EN SITUATION D'URGENCE

Une communication efficace est essentielle en situation d'urgence ou de gestion de crise. Avant, pendant et après une situation d'urgence, il est primordial de communiquer avec les citoyennes et citoyens de façon à maintenir un sentiment de sécurité et la confiance du grand public.

9.1 Le comité des mesures d'urgence

La coordination du comité des mesures d'urgence relève du directeur général de la Ville. La directrice du Service des communications est membre du comité.

9.2 Le rôle du Service des communications

En situation d'urgence, le Service des communications est responsable de la réalisation et du déploiement du plan de communication. Il fournira les outils nécessaires au porte-parole désigné par le comité, pour la prise de parole en public. À cet égard, le maire de la Ville est le porte-parole officiel, toutefois, la directrice du Service des communications peut également agir à titre de porte-parole. Au besoin, un centre d'information et de renseignements sera mis en place. Des organismes gouvernementaux et des dirigeants d'entreprises industrielles et commerciales peuvent être appelés à participer au déploiement des mesures d'urgence.

10. L'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA POLITIQUE DE COMMUNICATION

Cette politique entre en vigueur au moment de son adoption par le conseil municipal.

11. LA DISTRIBUTION DE LA POLITIQUE

La copie originale est conservée aux archives. Une copie est remise aux membres du conseil municipal ainsi qu'aux cadres, pour information et mise en application par eux et par leur personnel.

12. LA MISE À JOUR DE LA POLITIQUE

Ladite politique sera mise à jour lorsque jugée nécessaire par le Service des communications. Toute modification à cette politique doit être adoptée de nouveau.

Alain Drouin, maire

Aline Blais, directrice
Service des Communications

Déposé à la séance du conseil municipal le 9 février 2015.