



Ville de LORRAINE

Politique de communication et de gestion des médias sociaux

Préparé par le
Service des communications

Le 12 août 2014

TABLE DES MATIÈRES

1. LE CONTEXTE	4
1.1 Quelle est la mission de la communication municipale ?	4
1.2 Quels sont ses champs d'action ?	4
2. LES OBJECTIFS DE CETTE POLITIQUE	4
2.1 Les enjeux du directeur des communications	5
2.2 Les publics cibles	5
3. LA DÉSIGNATION DU RESPONSABLE DES COMMUNICATIONS	5
4. COMMUNICATIONS POLITIQUE ET ADMINISTRATIVE OU CITOYENNE, QUELLE EST LA DIFFÉRENCE ?	6
5. LE RÔLE DE CHACUN	6
5.1 Maire	6
5.2 Membres du conseil	6
5.3 Directeur général	7
5.4 Directeur des communications	7
5.5 Directeurs de services	7
5.6 Employé municipal	7
6. DE NOMBREUX OUTILS POUR COMMUNIQUER AVEC NOS PUBLICS	8
6.1 Pochette de bienvenue	8
6.2 Bulletin municipal	8
6.3 Dépliants, brochures, encarts, affiches, etc.	8
6.4 Site Internet et sa mise à jour	9
6.5 Gestion des médias sociaux	9
6.5.1 Mission des médias sociaux municipaux	10
6.5.2 But de la politique de gestion des médias sociaux	11
6.6 Infolettres	13
6.7 Système d'appels automatisés	14
6.8 Objets promotionnels	14
6.9 Avis publics	14
6.11 Sondages et référendum	14
7. DES ÉVÉNEMENTS ET ACTIVITÉS DE COMMUNICATION	14
7.1 Brunch des nouveaux arrivants	14
7.2 Soirées de reconnaissance	14
7.3 Séances publiques	15
7.4 Ordres du jour et procès-verbaux des séances	15
7.5 Samedis du maire	15
7.6 Assemblées d'information ou de consultation	15
7.7 Rencontres de travail des comités	15

8. LES AUTRES TECHNIQUES DE COMMUNICATION	17
8.1 Message d'absence – boîte vocale et courrier électronique	17
8.2 Signatures électroniques	17
8.3 Typographie de la Ville	17
8.4 Logo	17
9. GUIDE DES NORMES GRAPHIQUES	18
10. LES PRINCIPES D'ACCUEIL	19
10.1 Accueil des citoyens par les employés	19
10.2 Accueil des nouveaux résidents	19
11. LES RELATIONS AVEC LES MÉDIAS	20
11.1 Renseignements demandés par les journalistes	20
11.2 Point de presse/conférence de presse	21
11.3 Communiqué de presse	21
11.4 Demandes de tournage	22
12. LE PROTOCOLE	22
12.1 Drapeau	22
12.2 Livre d'or	23
12.3 Mot du maire	23
13. L'UTILISATION DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS LES DOCUMENTS	23

1. LE CONTEXTE

Fondée en 1960, Lorraine comptait 9501 citoyens en 2014 (MAMROT 2014). Elle est dirigée par un conseil municipal composé d'un maire et de six conseillers élus par siège et elle compte environ 60 employés (permanents, temporaires et saisonniers).

Sa mission est d'offrir des services de qualité aux Lorraines et aux Lorrains dans un environnement qui la distingue. Bien que le Service des communications soit le responsable des communications municipales, tous les employés sont impliqués, à divers degrés dans les processus de communication.

1.1 Quelle est la mission de la communication municipale ?

Le Service des communications a pour mission de :

- Recueillir l'information concernant la Ville de Lorraine auprès des différents services municipaux et des élus;
- Diffuser toute l'information pertinente à ses publics cibles, internes et externes, de la manière la plus compréhensible possible, en utilisant les moyens de communication appropriés, dans le respect des priorités, des valeurs et des orientations établies par le conseil municipal;
- Assurer une bonne visibilité à la Ville de Lorraine;
- Promouvoir la Ville de Lorraine;
- Assurer le maintien d'une image de qualité et de rigueur.

1.2 Quels sont ses champs d'action ?

- Diffusion d'information à l'interne et à l'externe;
- Relations publiques : inauguration, événements spéciaux et protocolaires, allocutions, etc.;
- Promotion et publicité : journaux, revues, site Internet, médias sociaux, affichage;
- Relations de presse : communiqués, conférences de presse, relations avec les journalistes, etc.;
- Communications en situation d'urgence;
- Documentation et publications officielles, notamment le bulletin municipal *Reflète*;
- Application de la politique de communication et respect des normes graphiques de la Ville.

2. LES OBJECTIFS DE CETTE POLITIQUE

L'adoption d'une politique de communication et de gestion des médias sociaux permet de fixer les objectifs à atteindre pour améliorer la communication municipale et de définir l'ensemble des outils disponibles pour ce faire. Cette politique définit également le rôle et les cadres d'intervention du personnel et des élus au chapitre des communications.

Elle contribue notamment à sensibiliser les utilisateurs et les gestionnaires à la bonne utilisation des médias sociaux et aux pièges à éviter.

Les médias sociaux sont utilisés par la municipalité à titre d'outils pour les communications administratives ou citoyennes de la Ville. Aucune communication de nature politique n'y sera émise.

2.1 Les enjeux du directeur des communications

Le Service des communications, sous l'autorité de la direction générale, travaille pour les différents services de la Ville et pour le maire, sans pour autant jouer le rôle d'attaché politique. En aucun cas, il n'est tenu de prendre en charge les communications personnelles des différents conseillers municipaux *sauf dans le cadre de leurs fonctions*.

2.2 Les publics cibles

Internes

- Élus municipaux;
- Directeurs de services;
- Employés-cadres;
- Employés syndiqués ;
- Employés temporaires ou à temps partiel (ex. : saisonnier ou sur appel);
- Syndicats.

Externes

- Résidents et nouveaux résidents ;
- Associations et organismes;
- Gens d'affaires;
- Partenaires;
- Fournisseurs;
- Intervenants du milieu (Chambre de commerce Bois-des-Filion/Lorraine, MRC de Thérèse-De Blainville, Régie intermunicipale de police de Thérèse-De Blainville, Service de prévention des incendies, CSSS de Thérèse-De Blainville, Commission scolaire de la Seigneurie-des-Mille-Îles, etc.);
- Les autres municipalités;
- Les instances gouvernementales;
- Ville jumelle Saint-Dié-des-Vosges ;
- Tout internaute qui visite la page Facebook ou le compte Twitter de la Ville.

Relayeurs d'information

- Médias locaux et nationaux.

3. LA DÉSIGNATION DU RESPONSABLE DES COMMUNICATIONS

Le directeur des communications est sous la supervision du directeur général. Il coordonne les activités de communication internes et externes, tel qu'indiqué au point 1.2. Il fournit à la Ville toute l'expertise nécessaire pour remplir ce rôle en conformité avec sa description de tâches.

En ce qui concerne les médias sociaux, c'est lui qui coordonne la publication des messages de la Ville.

En son absence, l'agent de communication prend la relève. (voir section 6.5)

4. COMMUNICATIONS POLITIQUE ET ADMINISTRATIVE OU CITOYENNE, QUELLE EST LA DIFFÉRENCE ?

La distinction entre la communication de nature politique et la communication administrative n'est pas toujours évidente.

De façon générale, on qualifie de communication politique toute déclaration ou communication qui n'a pas encore fait l'objet d'une décision du conseil municipal ni par résolution, ni par règlement. La communication administrative ou citoyenne représente quant à elle toute information qui a fait l'objet d'une décision du conseil municipal par résolution ou par règlement et qui a comme principal public cible les citoyens de la municipalité.

Le maire a le privilège de faire toute déclaration liée à sa fonction. Ces déclarations sont de nature politique et le maire en est le seul responsable. Il peut donner le mandat à un fournisseur externe pour assurer le suivi d'un ou de plusieurs dossiers de nature plus politique.

5. LE RÔLE DE CHACUN

5.1 Maire

Le maire est le premier officier municipal élu par la population et il est le porte-parole officiel de la Ville et de l'administration, tant pour les questions d'ordre politique qu'administratif. En sa qualité de chef du conseil, il représente la Ville de Lorraine auprès de l'ensemble de la population.

Le maire est le seul membre de l'administration municipale à posséder le privilège de faire toute déclaration, verbale ou écrite, relative aux affaires municipales.

Lorsqu'il procède à une déclaration publique, il peut la faire en son nom personnel ou au nom de la Ville si le sujet abordé touche l'administration et la réglementation municipales.

Ce privilège de porte-parole officiel est délégué au maire suppléant lorsque celui-ci est mandaté par le maire.

Pour le volet administratif des dossiers, la direction des communications ou la direction générale est le principal mandataire de la Ville en matière de communication.

5.2 Membres du conseil

Les membres du conseil municipal sont les porte-parole des projets qui leur ont été délégués par le conseil municipal. Chacun occupe un siège et gère des dossiers spécifiques.

5.3 Directeur général

Le directeur général est le plus haut fonctionnaire de la Ville. Il est responsable des activités de communication de toutes les directions des services municipaux, un mandat qu'il confie au directeur des communications. Le directeur général est autorisé à faire toute déclaration publique de nature administrative.

5.4 Directeur des communications

Le directeur des communications coordonne et supervise la diffusion de l'information municipale de nature administrative. Son mandat est de :

- planifier, organiser, diriger et contrôler l'ensemble des activités de relations publiques, de communication interne et externe, de promotion et de publicité pour la Ville de Lorraine;
- concevoir, rédiger, réviser et corriger tous les documents d'information destinés à informer les publics cibles;
- assurer la planification stratégique des activités de communication en identifiant les moyens de communication à utiliser;
- participer à différents comités à titre de rôle-conseil;
- faire valider auprès du comité des communications, toute communication s'adressant à la population en lien avec les décisions prises par le conseil.

5.5 Directeurs de services

Les directeurs de services ont également un rôle à jouer au chapitre des communications internes. De fait, ils doivent :

- s'assurer que les membres de leur équipe connaissent bien les politiques internes et qu'ils les appliquent;
- informer le directeur des communications de tout projet, décision ou dossier qui pourrait avoir des effets sur la clientèle cible;
- favoriser la communication dans leur service de même qu'avec les autres services municipaux;
- favoriser l'échange d'information;
- encourager les employés à entretenir de bonnes relations avec leurs collègues et les citoyens.

Les directeurs de services n'ont pas à demander l'intervention du directeur des communications lorsque les demandes de renseignement sont de nature administrative, par exemple, sur les heures d'ouverture des édifices municipaux, sur les règlements municipaux, le compte de taxes, etc.

Les directeurs peuvent, après autorisation du directeur général, accorder une entrevue et/ou faire une déclaration à un représentant des médias. Le directeur des communications doit être informé afin de pouvoir effectuer un suivi.

5.6 Employé municipal

Les employés municipaux agissent à titre d'agents d'information et d'ambassadeurs de la Ville de Lorraine. Pour ce faire, ils doivent :

- être informés des politiques générales ou des projets spéciaux;
- être informés des décisions prises par le conseil municipal;

- avoir une attitude positive envers la clientèle et envers leur employeur;
- assurer un suivi efficace des demandes, tant de la part de la clientèle que de leurs collègues.

Les directeurs de services doivent utiliser les moyens appropriés pour fournir aux employés l'information nécessaire. Les employés sont également responsables de prendre connaissance des diverses publications de la Ville (*Reflét*, site Internet, etc.).

6. DE NOMBREUX OUTILS POUR COMMUNIQUER AVEC NOS PUBLICS

6.1 Pochette de bienvenue

Tous les nouveaux résidents reçoivent, dans les semaines qui suivent leur emménagement à Lorraine, une pochette livrée par un membre du conseil municipal. Celle-ci contient une lettre de bienvenue du conseil municipal, le calendrier des collectes, la dernière édition du bulletin municipal ainsi qu'une foule d'information d'actualité.

6.2 Bulletin municipal

Un bulletin municipal, le *Reflét*, est produit à 3 800 copies et distribué à tous les foyers lorrains (environ 3 450) six fois l'an : février, avril, juin, août, octobre et novembre. Chaque parution est également mise en ligne sur notre site Internet. Cette publication informe les citoyens sur l'actualité, les règlements, les travaux d'infrastructure, les événements passés et à venir, la programmation saisonnière des activités du Service des loisirs et de la culture, etc.

Le Service des communications voit à la rédaction des textes ainsi qu'à la coordination du projet avec le concepteur graphique, l'imprimeur et le distributeur.

Le Service des communications produit en début d'année un calendrier rédactionnel et un échéancier de production qu'il soumet à tous les services, de même qu'au comité des communications.

Pour chaque édition, un plan de rédaction est soumis au conseil et aux directeurs de services afin de valider les sujets abordés, d'en ajouter au besoin ou d'en supprimer. Il est de la responsabilité des services municipaux de soumettre des textes ou encore de fournir les renseignements pertinents à la rédaction d'un texte de même que de fournir des photos ou tout autre document pertinent.

Le directeur des communications se réserve le droit de reporter, de corriger ou de modifier des textes qui proviennent des services municipaux après discussion avec les personnes concernées. Le bulletin municipal est réservé à l'usage de la Ville de Lorraine et de ses partenaires officiels.

6.3 Dépliants, brochures, encarts, affiches, etc.

Différents outils de communication sont produits par le Service des communications. Tous les services qui souhaitent produire un document doivent nécessairement le soumettre au directeur des communications aux fins d'approbation en regard à l'utilisation des normes graphiques de la Ville de Lorraine.

À titre d'exemple :

- Chaque année, le Service des communications produit, en collaboration avec la trésorerie, un dépliant explicatif du compte de taxes municipales, lequel est envoyé par la poste à même l'enveloppe dudit compte;
- Lors d'une année électorale, un Guide des électeurs est produit en collaboration avec le président d'élection.

6.4 Site Internet et sa mise à jour

Le site Internet est la principale plateforme d'information mise à la disposition des citoyens et des visiteurs de Lorraine. La mise à jour se fait quotidiennement par l'agent de communication et/ou le directeur des communications qui puisent l'information auprès des différents services de la Ville.

Depuis septembre 2013, le site Internet est adaptatif puisqu'il s'adapte à plusieurs types de plateformes : ordinateur, tablette et téléphones intelligents.

Chaque directeur doit nommer une personne responsable à l'intérieur de son service qui a la responsabilité de veiller à l'actualisation des renseignements en ligne. Toute demande de modification, d'ajout ou de retrait doit être faite par courriel à l'agent de communication qui effectuera la modification dans les meilleurs délais (maximum 48 heures).

Le site Internet permet également aux citoyens d'acheminer à la Ville des questions diverses.

6.5 Gestion des médias sociaux : Facebook et Twitter

Les médias sociaux favorisent des relations dynamiques et soutenues avec les citoyens. Ils sont au cœur de la communication et reposent sur l'idée d'interaction, de collaboration et de partage de contenus et sont complémentaires au site Internet et aux médias plus traditionnels.

Ainsi, les municipalités sont de plus en plus appelées à utiliser ces outils privilégiés pour rejoindre les citoyens et créer un lien de proximité avec eux. La Ville de Lorraine diffuse d'ailleurs sur les plateformes Facebook et Twitter depuis 2012.

Ce volet réfère à l'utilisation des applications Web et mobiles pour l'interaction sociale et l'échange de contenus (textes, images et vidéos) avec les utilisateurs.

Le terme « médias sociaux » comprend les plateformes comme Facebook, Twitter, YouTube, Flickr, les blogues, les forums de discussions, les wikis, les communautés en ligne, les plateformes similaires en ligne et beaucoup d'autres. Cette partie de la politique s'appliquera également à tout autre type de média social auquel la Ville adhérerait dans le futur.

Afin de maximiser le potentiel et baliser l'utilisation des médias sociaux, le Service des communications se dote d'une *Politique de gestion des médias sociaux* pour gérer adéquatement ses plateformes. En l'intégrant à la présente Politique de

communication, elle complète ainsi le cadre de référence en matière de communication.

La gestion des sites de médias sociaux de la municipalité relève de la direction des communications qui les maintient et les alimente dans le cadre de son mandat. Quant aux employés, ils sont responsables des commentaires formulés sur les sites sociaux qui impliquent directement ou indirectement l'employeur ainsi que des activités réalisées en ligne avec une adresse électronique de la municipalité.

Ils doivent respecter en tout temps les directives sur l'utilisation des médias sociaux, au même titre que les autres directives émises par la municipalité. Celles-ci s'appliquent non seulement lorsqu'un employé agit au nom de la Ville de Lorraine, mais aussi quand il intervient à titre personnel sur des sujets ayant trait à la municipalité, ses collaborateurs et ses partenaires.

Les bonnes pratiques – La « Netiquette »

Les plateformes des médias sociaux de la Ville de Lorraine sont ouvertes à tous. Les utilisateurs sont invités à y exprimer leur point de vue ou leurs idées sur n'importe quels sujets qui y sont traités puisqu'ils sont de nature publique.

Rappelez-vous toutefois que lorsque vous êtes sur Internet et utilisez les médias sociaux, vous êtes en public. Ainsi, voici quelques règles de bienséance à respecter sur le net :

- Pour les employés, soyez conscient que vous représentez la Ville;
- Faites toujours une pause pour réfléchir avant d'envoyer une communication;
- Si vous avez un doute, ne publiez pas;
- Respectez les renseignements et les contenus exclusifs ainsi que la confidentialité;
- Lorsque vous n'êtes pas du même avis que les autres, restez courtois et poli;
- Faites preuve de bon sens et de jugement lors de vos interventions;
- Limitez-vous à votre domaine d'expertise et restez dans le sujet;
- Évitez d'écrire en majuscules, car ce genre de texte est perçu comme des cris;
- Citez vos sources et partagez du contenu avec sa source ;
- Gardez des traces de vos interactions en ligne.

Personne ne peut modifier les sites de médias sociaux de la municipalité sans avoir obtenu au préalable l'approbation de la direction des communications ou de la direction générale.

- Site Internet : www.ville.lorraine.qc.ca
- Compte Twitter : Twitter/Ville_Lorraine
- Compte Facebook : Facebook/VilleLorraine

6.5.1 Mission des médias sociaux municipaux

À travers les médias sociaux, le Service des communications vise à :

- promouvoir les activités de la Ville;
- rejoindre facilement et rapidement les citoyens actifs sur les médias sociaux;

- favoriser des relations dynamiques avec les Lorrains et établir un dialogue permanent;
- être à l'écoute des citoyens et répondre à leurs questions de manière plus rapide et plus personnelle;
- informer les Lorrains et générer de la visibilité pour nos activités et événements afin de stimuler la participation;
- publier des bilans et des albums photo des événements passés, de manière régulière.

6.5.2 But de la politique de gestion des médias sociaux

Les plateformes Facebook/VilleLorraine et Twitter/Ville_Lorraine sont utilisées pour mettre en valeur les activités et les événements qui ont lieu à Lorraine. Des albums de photos des événements passés sont ajoutés régulièrement.

La présente politique vise à encadrer et à réguler l'utilisation que les employés de la Ville de Lorraine font des réseaux sociaux afin d'optimiser l'efficacité et le potentiel. Plus précisément, la politique vise à :

- réguler le contenu des pages Facebook et Twitter de la Ville de Lorraine;
- réguler la fréquence des mises à jour;
- définir qui peut effectuer des mises à jour;
- modérer les commentaires, les messages des usagers;
- définir les éléments qui peuvent être ajoutés;
- définir les éléments qui ne sont pas appropriés à diffuser;
- utiliser les médias sociaux de façon à augmenter la visibilité de la Ville, améliorer son image auprès des citoyens;

Le directeur des communications reçoit sur son téléphone portable toutes les notifications lors d'ajout de commentaires, de questions, de messages, etc. Il est responsable d'effectuer le suivi en tenant compte de la politique éditoriale publiée sur la page Facebook.

Bien que nous vivions dans une période marquée par l'instantanéité, les abonnés à la page Facebook et ceux qui nous suivent sur Twitter sont informés que nous répondrons à leurs questions et commentaires pendant les heures normales d'ouverture de nos bureaux, soit de 8 h 30 à 17 h du lundi au jeudi et de 8 h 15 à 12 h le vendredi.

Les commentaires envoyés après les heures de bureau, pendant la fin de semaine ou pendant les jours fériés seront traités le plus rapidement possible. Une mise en garde est également affichée sur la page qui stipule ceci :

MISE EN GARDE

Bienvenue sur la page officielle de la Ville de Lorraine. Celle-ci vise à vous faire découvrir les événements, les activités culturelles et de loisirs qui sont organisés par la Ville.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, contactez le Service des communications par courriel à communication@ville.lorraine.qc.ca ou par

message privé. Visitez également la source officielle, le site Internet de la Ville au www.ville.lorraine.qc.ca.

Bien que Facebook soit un forum ouvert, Facebook demeure également un environnement virtuel pour toute la famille. Nous demandons donc à tous nos amis et amies de demeurer respectueux dans leurs affichages, leurs photos et leurs propos et de respecter les consignes d'affichage établies par la Ville. À défaut de s'y conformer, la Ville se réserve le droit de retirer tout contenu qu'elle juge inapproprié.

La Ville n'autorise aucune image, photographie, ni aucun commentaire obscène, explicite, racial, abusif, à caractère sexuel ou diffamatoire ou qui encourage des activités illégales. Elle n'autorise aucune sollicitation ou publicité.

Les utilisateurs de cette page participent à leur propre risque et assument l'entière responsabilité de leurs propos, leur identification et l'information qu'ils affichent.

L'inclusion de liens externes ne constitue pas un endossement, une commandite, une association ou affiliation de la Ville avec un site relié.

Pour dénoncer de l'abus, communiquez avec les administrateurs du site à communication@ville.lorraine.qc.ca.

Une autre mise en garde concerne spécifiquement les droits de propriété intellectuelle des contenus Web :

Les droits de propriété intellectuelle sont des droits exclusifs que détient la Ville sur les contenus Web (site Internet, Facebook et Twitter) qu'elle produit, que ces derniers soient de nature textuelle ou visuelle, ou qu'ils soient réalisés par ses employés ou un tiers qui a cédé à la Ville ses droits ou lui a conféré une licence d'utilisation. Ces droits comprennent notamment les droits d'auteur, les marques de commerce, les brevets d'invention.

L'utilisation de ces documents par une tierce personne doit donc faire l'objet d'autorisations, licences, permissions ou concessions d'intérêt de la part de la Ville. C'est notamment le cas de la reproduction, du stockage ou de la mise en mémoire à des fins autres que personnelles.

Ainsi, quiconque envisage ou désire, pour des fins autres que personnelles, reproduire, imprimer, publier, stocker, télécharger, traduire, représenter en public des sons ou images ou communiquer par télécommunication (radiodiffuser par ondes, câble, satellite) quelque document, donnée ou autre contenu de ce site, en tout ou en partie, doit obtenir l'autorisation préalable de la Ville en s'adressant au Service des communications.

De plus, lors de l'utilisation de ces œuvres, au sens large, quiconque ne peut ni en soustraire le nom de l'ayant droit, ni modifier le contenu, par addition, suppression ou autrement, sans porter atteinte aux droits intellectuels.

Protection des renseignements personnels et confidentiels

Les employés doivent divulguer leur identité lorsqu'ils s'engagent dans des discussions ou dans le partage de contenu lié à l'organisation, sans toutefois partager de renseignements personnels à leur égard (adresse personnelle, numéros de téléphone personnels, etc.).

Ils doivent également protéger les renseignements personnels des citoyens, des partenaires, des collaborateurs et des autres utilisateurs.

Liens externes

L'inclusion de liens externes ne constitue pas un endossement, une commandite, une association ou affiliation de la Ville avec un site relié. Le fait que nous suivions le compte d'un utilisateur ou sa page ne signifie pas que nous l'appuyons, endossons ses propos ou ses activités. Nous suivons les comptes que nous jugeons pertinents à notre mandat.

Gestion des contenus

Nous retirerons ou bloquerons un abonné si nous jugeons ses interventions inappropriées.

6.6 Infolettres

Deux types d'infolettres sont envoyés aux abonnés. L'infolettre générale est diffusée aux deux semaines. Elle constitue principalement un rappel des activités, des événements et des dates à retenir. L'infolettre « nouvelles » est envoyée lorsqu'un communiqué est publié, elle est diffusée rapidement. Les gens peuvent s'abonner aux infolettres via le site Internet et se désabonner en cliquant sur un lien bien visible au bas de chaque infolettre.

6.7 Oriflammes

Le boulevard De Gaulle est divisé du nord au sud par l'autoroute 640. De chaque côté, dans le terre-plein central, quatre lampadaires sont coiffés de structures à oriflammes qui sont imprimées sur du vinyle à bannière recto-verso. Ces oriflammes font la promotion des activités et projets de la Ville ou de ses partenaires.

Le suivi de la production et d'installation de ces oriflammes est assuré par le directeur des communications. Les services municipaux ont la responsabilité de lui faire parvenir leurs partenaires, et ce, en respectant un délai de deux mois précédant la période d'affichage souhaitée. Considérant les coûts de production, une oriflamme déjà imprimée sera modifiée jusqu'à la fin de sa vie utile ou jusqu'à ce que le directeur des communications décide de la changer.

La durée de l'affichage est généralement d'un mois, mais peut varier selon le calendrier d'installation et les disponibilités des espaces.

La politique de reconnaissance des organismes précise les partenaires qui ont droit à de l'affichage via les oriflammes. Des organismes non reconnus, des artistes qui participeront à une exposition privée, etc. peuvent également faire une demande d'affichage sur des oriflammes selon la politique de tarification en vigueur. La priorité est cependant accordée aux organismes reconnus.

6.8 Système d'appels automatisés

Ce système a été mis en place afin de rejoindre rapidement et efficacement les résidents d'une rue, d'un secteur ou encore de l'ensemble de la municipalité en cas d'urgence ou lorsque la situation l'exige, lors d'un avis d'ébullition, par exemple.

6.9 Objets promotionnels

Divers objets promotionnels sont commandés chaque année afin d'avoir une banque de produits à offrir lors de réceptions civiques, pour promouvoir l'image de marque de Lorraine et pour renforcer le sentiment d'appartenance des citoyens. L'inventaire de ces objets est tenu par le Service des communications.

Les objets promotionnels peuvent être vendus sur demande.

6.10 Avis publics

Pris en charge par le Service du greffe, les avis publics requis par la Loi sont les seules communications visant le grand public qui ne sont pas supervisées par le Service des communications. Les avis publics sont diffusés dans les médias et sur le site Internet ou sur le Système électronique d'appel d'offres SÉAO lorsque requis par la Loi.

6.11 Sondages et référendum

Dans des cas particuliers, lorsque la Ville désire sonder la population, elle peut faire appel à ces outils. À titre d'exemple, un sondage portant sur la satisfaction des citoyens a été réalisé en 2012.

7. DES ÉVÉNEMENTS ET ACTIVITÉS DE COMMUNICATION

7.1 Brunch de l'amitié

Chaque année en janvier, le Service des communications organise le brunch de l'amitié, lequel a lieu au Centre culturel. Il s'agit d'une excellente occasion pour les citoyens d'échanger et de rencontrer les élus, les directeurs des services municipaux et les présidents des organismes sportifs, culturels et communautaires. L'entrée est gratuite, mais la Carte Citoyen est demandée.

7.2 Soirées de reconnaissance

Les soirées de reconnaissance visent à souligner l'apport des bénévoles, des organismes et des associations ainsi que l'accomplissement des individus dans des activités sportives et culturelles offrant un rayonnement à la ville.

Reconnaissance des athlètes et des individus

La Ville organise annuellement deux soirées de reconnaissance, à l'intention des athlètes qui ont participé aux Jeux du Québec et aux athlètes et aux individus qui ont soumis une demande de bourses via la Politique de reconnaissance.

Reconnaissance des organismes

Un événement de reconnaissance où une subvention leur est remise est également organisé pour souligner l'engagement des organismes et associations reconnues.

Reconnaissance des bénévoles

Tous les ans, la Ville de Lorraine souligne le travail de nombreux bénévoles qui oeuvrent auprès des Lorrains lors d'une soirée qui a lieu en octobre au Centre culturel.

7.3 Séances publiques

La séance du conseil est le principal lieu d'exercice de la démocratie municipale. Les élus réunis en conseil représentent la population et, à ce titre, prennent les décisions sur les orientations et les priorités d'action. Les citoyens sont invités à y assister et à participer à la période de questions, le 2^e mardi de chaque mois à 19 h 30 à la maison Garth, qui est située au 100, chemin de la Grande-Côte.

Des séances extraordinaires peuvent également être convoquées par le maire en tout temps pour traiter de sujets urgents mentionnés dans l'avis de convocation. Aucun autre sujet ne peut être abordé, sauf sur consentement unanime des membres du conseil, s'ils sont tous présents.

7.4 Ordres du jour et procès-verbaux des séances

Les ordres du jour sont disponibles sur le site Internet au www.ville.lorraine.qc.ca. Des modifications peuvent y être apportées sans préavis. La version finale de l'ordre du jour est distribuée au public lors de la séance. Les procès-verbaux sont ajoutés sur le site Internet après leur adoption, lors de la séance suivante.

7.5 Samedis du maire

Le maire ainsi qu'au moins un conseiller municipal reçoivent les citoyens lors des samedis du maire, le 4^e samedi de chaque mois de 9 h à 11 h au Centre culturel. Ils sont alors disponibles pour répondre aux questions de la population dans un contexte informel. Ainsi, ils demeurent bien au fait des préoccupations citoyennes. Les samedis du maire peuvent faire relâche pendant la période estivale.

7.6 Assemblées d'information ou de consultation

Des rencontres d'information ou de consultation regroupant des élus et des fonctionnaires peuvent être organisées pour informer la population sur un dossier ou un projet spécifique. Elles le sont conjointement entre le service concerné et le Service des communications pour coordonner les invitations, la publicité, les relations médias et, au besoin, la logistique.

7.7 Rencontres de travail des comités

Des commissions sont constituées et des comités consultatifs sont mis en place pour soutenir le conseil municipal dans l'avancement des différents dossiers avant leur présentation aux séances publiques.

La mission des commissions et des comités consultatifs est de produire des recommandations ou des analyses sur tout sujet qui leur est soumis. Ces entités ont

uniquement un rôle consultatif, le pouvoir de décision et l'adoption d'une résolution relevant du conseil municipal en assemblée publique.

Le conseil nomme par résolution les membres, qui peuvent être à la fois des élus, des fonctionnaires, des citoyens et des spécialistes. Certains conseillers ont été nommés délégués pour un champ d'activité défini afin d'analyser et d'approfondir certaines questions ou certains enjeux et recommander des solutions au conseil dans une optique de gestion globale de la ville.

Commission administrative (à huis clos)

Elle étudie tous les dossiers municipaux.

Commission de la planification stratégique et événements spéciaux (à huis clos)

Elle étudie les dossiers municipaux à caractère stratégique.

Commission des finances (à huis clos)

Elle vérifie les mouvements de trésorerie, l'état des finances publiques et les rapports financiers, mais aussi les prévisions budgétaires annuelles et le programme triennal d'immobilisations conformément aux orientations stratégiques.

Comité consultatif d'urbanisme (dernier mardi du mois à la maison Garth)

Il recommande des actions principalement en matière d'urbanisme et d'aménagement du territoire. Son intervention est obligatoire dans certains dossiers, notamment lors des demandes de dérogations mineures et des demandes de plan d'implantation et d'intégration architecturale.

Comité famille, jeunesse et politique familiale (comité restreint)

Il fait des recommandations en ce qui a trait aux dossiers relatifs à la famille, à la jeunesse et à la politique familiale.

Comité arts et culture (comité restreint)

Il participe à l'élaboration des événements artistiques et culturels.

Comité consultatif de la politique culturelle (comité restreint)

Ce comité voit à ce que les mesures soient prises pour respecter le plan d'action qui a été établi dans la politique culturelle.

Comité consultatif sur la gestion et la préservation de la forêt du Grand Coteau (comité restreint)

Ce comité assure une gestion responsable et respectueuse de l'environnement, en concertation avec les gens du milieu, dans l'intérêt général et dans celui des générations futures.

8. LES AUTRES TECHNIQUES DE COMMUNICATION

8.1 Message d'absence – boîte vocale et courrier électronique

Les employés doivent, lors d'une absence planifiée, enregistrer un message d'absence dans leur boîte vocale afin de guider vers une autre ressource ceux qui tentent de communiquer avec eux.

Boîte vocale

Le message d'absence doit mentionner la durée de l'absence (date de retour) et les coordonnées de la personne-ressource.

Courrier électronique

Un message d'absence doit être programmé via le gestionnaire d'absence du bureau dans la messagerie électronique Outlook et mentionner la durée de l'absence et le nom d'une personne-ressource à qui se référer.

8.2 Signatures électroniques

Les élus et les employés municipaux qui possèdent une adresse courriel doivent utiliser la signature électronique qui leur est fournie dans tous les courriers électroniques sortants afin de présenter une image uniforme professionnelle.

8.3 Typographie de la Ville

Documents issus du cabinet du maire

Police Verdana, taille 11

Communiqués de presse

Police Arial Narrow, taille 12

Infolettre et site Internet

Police Trebuchet MS, taille 2

8.4 Logo

Le logo de la ville de Lorraine décoré de ses armoiries est la principale signature de l'organisation et constitue son image de marque. Il doit être apposé sur toutes les publications, objets promotionnels et les écrits de la municipalité.

L'application et le contrôle des normes graphiques régissant la signature corporative sont assurés par le responsable des communications.

Toute personne ou tout organisme qui utilise ou reproduit l'identification visuelle de la Ville doit obtenir l'autorisation du responsable des communications. Toute demande d'utilisation doit être faite par écrit au Service des communications. Il en va de même pour l'image corporative représentée par exemple dans le bulletin municipal le *Reflet* et le site Internet.

9. LE GUIDE DES NORMES GRAPHIQUES

1. Blason couleur



2. Logo couleur sur fond blanc ou pâle



Pantone 209 et NOIR

2. Logo noir sur fond blanc



Ville de LORRAINE

3. Logo blanc sur fond noir



3. Logo 1 couleur bourgogne



Ville de LORRAINE

Pantone 209 et gris. Utilisation rare.

4. Logo avec texte sur une seule ligne



Ville de LORRAINE

Les interdits

1. Logo blanc transparent sur fond noir





Sur une image en quadrichromie, le logo doit prioritairement apparaître dans ses couleurs originales. Si le fond est foncé, on opte cependant pour le blason et le texte blancs.

10. LES PRINCIPES D'ACCUEIL

10.1 Accueil des citoyens par les employés

Tous les employés participent à l'image projetée par la Ville. Ainsi, que ce soit par téléphone, au comptoir d'accueil, dans la rue ou ailleurs, l'employé municipal doit aborder les citoyens avec respect, écoute et diplomatie.

Pour accueillir les citoyens dans les édifices municipaux, l'employé doit porter une tenue vestimentaire appropriée au poste qu'il occupe.

Chaque employé doit s'informer des besoins du contribuable afin de l'acheminer au bon endroit et à la bonne personne.

Le vouvoiement est de mise entre les employés municipaux et les citoyens.

10.2 Accueil des nouveaux résidents

Souligner et faciliter l'arrivée des nouveaux résidents de Lorraine est un des rôles du Service des communications. Pour bien les accueillir, la distribution porte-à-porte de pochettes de bienvenue ainsi que l'organisation annuelle du brunch de l'amitié ont été instaurées.

Pochettes de bienvenue

Chaque mois, le Service des communications prépare des pochettes qui sont personnellement distribuées aux citoyens par les conseillers municipaux. Ces pochettes contiennent les documents suivants :

- Bulletin municipal;
- Carte de la ville de Lorraine;
- Guide touristique des Basses-Laurentides;
- Calendrier des collectes (déchets, matières recyclables, gros rebuts...);
- Formulaire d'adhésion à la Carte Citoyen;
- Mot du conseil municipal;
- Dépliant présentant sommairement la Ville de Lorraine;
- Explication du fonctionnement du système d'appels automatisés;
- Procédure d'abonnement à l'infolettre et comment suivre la Ville via les médias sociaux (Facebook et Twitter);
- Autres documents variés en fonction de la saison.

Brunch de l'amitié

Chaque mois de décembre, les nouveaux résidents de la Ville de Lorraine sont conviés au brunch de l'amitié, qui se déroule généralement le deuxième dimanche du mois de janvier, au Centre culturel.

L'événement est l'occasion idéale pour faire connaissance et échanger entre concitoyens. C'est également l'occasion de rencontrer les élus.

L'entrée est gratuite, mais la Carte Citoyen est demandée.

11. LES RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

11.1 Renseignements demandés par les journalistes

Le Service des communications est le point de convergence des demandes des médias. Il reçoit et traite les demandes des journalistes et est la source officielle de diffusion de l'information municipale, mis à part les communiqués issus du Service de sécurité incendie et de la Régie intermunicipale de police de Thérèse-De Blainville.

Un employé de la Ville ne peut faire de déclaration publique aux médias engageant la Ville, à moins d'avoir été nommé porte-parole par la direction générale et le conseil municipal. Un employé s'adressant aux médias sans autorité le fait en son nom personnel ou au nom de l'organisation dont il est membre, un syndicat, par exemple.

Les gestionnaires doivent rapidement prévenir le Service des communications s'ils reçoivent une demande des médias. Ils peuvent ensuite être appelés à collaborer avec le Service des communications à titre d'experts dans leur domaine.

Le Service des communications n'est en aucun cas responsable des propos de nature politique recueillis par un journaliste auprès des élus.

11.2 Point de presse/Conférence de presse

Il est également de la responsabilité du Service des communications de coordonner l'organisation et le déroulement des points de presse et des conférences de presse.

Avant l'événement

Le Service des communications détermine le moment des événements de presse, en tenant compte des disponibilités de tous les intervenants qui prendront la parole, notamment le maire. Il est de mise d'inviter tous les élus et les directeurs de service ainsi que les intervenants ou partenaires qui ont joué un rôle de près ou de loin dans le projet dont il sera question.

Le Service des communications invite également les médias locaux et, lors d'événements de plus grande envergure, les médias nationaux. Les invitations sont faites au nom du maire une confirmation de présence est demandée.

Le Service des communications propose un déroulement qui doit être approuvé par le maire et, s'il y a lieu, détermine qui sera le maître de cérémonie, généralement le directeur du Service des communications, pour faire le lien entre les différents intervenants.

Jour de l'événement

Accueil des invités par le Service des communications ainsi que remise du communiqué de presse aux représentants des médias présents et des documents relatifs au dossier traité.

Préparation de la pochette du maire ou de l'élu responsable contenant :

- Allocution;
- Communiqué de presse;
- Déroulement;
- Liste des invités avec mention de ceux qui ont confirmé leur présence.

Une période de questions est toujours prévue à la fin des allocutions.

Après la conférence

Le communiqué (et les autres documents présentés, s'il y a lieu) doit être transmis par courriel à tous les médias et aux invités absents. Il doit également être transmis aux citoyens inscrits à l'infolettre « nouvelles » et via les médias sociaux utilisés par la Ville, soit Facebook et Twitter. Finalement, on l'ajoute sur la page d'accueil du site Internet.

11.3 Communiqué de presse

Le Service des communications rédige les communiqués de presse de nature administrative.

Ces communiqués résument les grandes lignes de l'annonce faite par la Ville en soulignant les points les plus importants. Les communiqués de presse sont remis aux journalistes le jour de la conférence de presse, dès leur arrivée, puis transmis par courriel aux médias et aux invités absents.

11.4 Demandes de tournage

Toute demande de tournage cinématographique est acheminée au Service des communications qui la soumet par la suite à la direction générale. La maison de production intéressée doit compléter une demande de permis de tournage et le code d'éthique décrivant l'objet de sa demande. Ces documents sont disponibles sur le site Internet de la Ville, sous les rubriques Communications, puis Tournages cinématographiques.

Le Directeur du Service des Communications est la personne responsable et mandatée pour recevoir, étudier, analyser, approuver, émettre les permis, et s'assurer du respect des conditions imposées en vertu du Règlement 215-1 pour toute demande reçue pour la production de courts métrages, longs métrages, téléfilms, séries télévisées, documentaires, vidéos, messages publicitaires et réalisation de photographies commerciales par les maisons de production intéressées à réaliser leur production dans la Ville de Lorraine.

Ces permis sont émis sous forme de contrat que le requérant doit signer avec la Ville de Lorraine.

12. LE PROTOCOLE

12.1 Drapeau

Le Service des communications, en collaboration avec le Service des travaux publics, supervise l'installation des drapeaux sur le territoire de Lorraine.

Ordre des drapeaux

La prépondérance des drapeaux arborés devant un édifice municipal est encadrée par la Loi sur les cités et villes. Selon l'article 318.1, « Le drapeau du Québec doit être arboré sur ou devant l'édifice municipal où siège le conseil, à droite, s'il y a deux drapeaux, ou au milieu, s'il y en a davantage ». Ainsi, devant l'hôtel de ville et dans la salle du conseil municipal, les drapeaux sont disposés, pour celui qui leur fait face, de la manière suivante:

- *À gauche* : drapeau du Canada
- *Au milieu* : drapeau du Québec
- *À droite* : drapeau de la Ville de Lorraine

Changement de drapeaux

Tous les six mois environ, les drapeaux flottant à l'extérieur doivent être changés, en raison de l'usure subie à cause des intempéries. Il importe de soigner l'image de la municipalité et d'afficher en tout temps des drapeaux intacts et en bon état.

Mise en berne

Lorsque le deuil est décrété, les drapeaux doivent être mis en berne. Celle-ci s'effectue en plaçant le drapeau à mi-mât ou légèrement au-dessus (afin qu'il reste hors d'atteinte).

Lorsqu'un drapeau est mis en berne, tous les drapeaux qui font partie du même groupe doivent l'être également.

12.2 Livre d'or

Lors de certains événements protocolaires, notamment d'événements soulignant l'engagement sportif et le talent artistique, les invités de marque sont invités à signer le livre d'or pour marquer leur passage en sol lorrain.

La décision de procéder à la signature du livre d'or relève toutefois du cabinet du maire, mais c'est le Service des communications qui a le mandat de la gestion du livre d'or et qui rédige les entêtes de pages.

12.3 Mot du maire

La mairie reçoit à l'occasion des demandes d'équipes sportives ou de groupes culturels qui souhaitent inclure un Mot du maire dans leur programme souvenir, dans un dépliant ou dans d'autres publications commémorant un événement.

Il est de la responsabilité du Service des communications de s'assurer du suivi auprès du maire et de les transmettre ensuite à l'organisation ayant fait la demande. En tout temps, l'épreuve finale doit être validée par le Service des communications.

La photo accompagnant le Mot du maire doit toujours être la photo officielle utilisée par la mairie aux fins de communication. L'utilisation d'une photo officielle du maire par une association, un organisme, etc. doit être approuvée par le Service des communications.

13. L'UTILISATION DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS LES DOCUMENTS

Lorraine est une ville à majorité francophone (90 % de la population environ) et est régie par la Charte de la langue française. Pour cette raison, les publications municipales sont réalisées en français, à l'exception de l'ajout d'une page en anglais à la fin du bulletin municipal le *Reflète*.

À titre d'organisme public, la Ville se doit d'utiliser un français irréprochable dans toutes ses communications. Cela fait partie intégrante de l'image qu'elle projette.