

# POLITIQUE DE COMMUNICATION

*Ville de Métabetchouan-  
Lac-à-la-Croix*



Adoptée à la séance du 7 juillet 2025



# **Politique de communication de la Ville de Métabetchouan-Lac-à-la-Croix**

---

## **1. Introduction**

La Ville de Métabetchouan-Lac-à-la-Croix, en tant que palier gouvernemental le plus proche des citoyens et citoyennes, doit garantir que ses informations et canaux de communication soient les plus appropriés, efficaces et efficients. Dans un esprit de transparence et d'intégrité, cette Politique de communication engage la Ville à entreprendre des actions qui répondent aux besoins de sa population, favorisant ainsi un échange bidirectionnel. Conçue pour guider les efforts de communication tant internes qu'externes, cette Politique vise à structurer et harmoniser les actions de communication, améliorer la circulation de l'information et garantir la transparence des décisions municipales. Ainsi, la Ville reconnaît la communication municipale comme un outil stratégique majeur pour établir une relation de confiance avec ses citoyens et citoyennes, employés, et partenaires, offrant à tous une vision claire et cohérente des initiatives et services municipaux.

---

## **2. Pourquoi une Politique de communication?**

La création de cette Politique de communication a pour objectif de devenir un outil de référence au sein de l'administration municipale. Les représentants de la Ville interagissent avec des publics internes et externes via divers canaux tels que courriel, téléphone, vidéoconférences et réseaux sociaux. Ce cadre de communication vient formaliser ces interactions, les rendant plus efficaces et coordonnées. Grâce à cette Politique, la Ville aspire à atteindre une meilleure circulation de l'information, à garantir une prise de décision transparente et à favoriser des rapports collaboratifs entre tous les intervenants. Cette démarche vise également à mieux répondre aux attentes de la population, tout en intégrant des modalités de communication plus respectueuses de l'environnement.

---

## **3. Le respect de l'environnement, une priorité!**

La protection de l'environnement est une valeur fondamentale pour la Ville de Métabetchouan-Lac-à-la-Croix et aspire à mettre en œuvre des pratiques écoresponsables en matière de communication. Cela inclut la préférence pour la communication interne par voie électronique, la réduction des déplacements grâce à l'utilisation accrue des services en ligne et des réunions virtuelles. Par ailleurs, la distribution des documents sous forme électronique sera privilégiée afin de minimiser les impressions papier. Lorsque des impressions sont nécessaires, la Ville s'engage à utiliser du papier recyclé et à limiter la production de visuels à usage unique, contribuant ainsi à un développement durable. Cette approche intégrée garantit que les efforts de communication municipale soient en harmonie avec les objectifs environnementaux de la Ville.

---

## **4. Transparence**

La Ville de Métabetchouan-Lac-à-la-Croix s'engage à garantir une communication transparente et ouverte avec sa population. La transparence signifie fournir des informations claires, factuelles et à jour sur toutes les activités, décisions et projets municipaux. La population doit avoir facilement accès aux rapports financiers, aux comptes rendus de réunions du conseil municipal, et aux projets en cours pour participer activement à la vie municipale. La Ville assure que les informations critiques sont diffusées par divers canaux et qu'elles sont mises à jour régulièrement.

---

## 5. Équité, diversité et inclusion

La Ville, en tant que communauté rassembleuse, s'engage à garantir que ses communications incarnent pleinement les principes d'équité, de diversité et d'inclusion. Cela se traduit par une représentation fidèle de la diversité de sa population dans l'ensemble de ses publications, en veillant à ce que toutes les voix soient entendues et respectées. Pour atteindre cet objectif, la Ville adopte en tout temps les principes de rédaction épïcène<sup>1</sup>, qui englobe des pratiques visant à éviter toute discrimination sexiste à travers le langage. Cela inclut le choix précis des mots, l'organisation syntaxique, ainsi que l'utilisation attentive de la grammaire et de la typographie. Par ces moyens, la Ville assure que ses communications reflètent un respect profond et un engagement sincère envers tous les membres de sa communauté.

---

## 6. Accessibilité

Consciente de la diversité de ses citoyens et citoyennes, la Ville s'engage à atteindre chaque membre de la communauté grâce à une multitude de moyens de communication. Que ce soit par le biais de plateformes numériques, de publications imprimées, ou de réunions publiques, l'objectif est d'assurer que tous disposent des informations nécessaires. En diversifiant les canaux de communication, la Ville maximise la portée des messages et garantit que les membres de sa population, quel que soit leur accès à la technologie ou leur localisation, reçoivent les informations de manière régulière et opportune. Nous œuvrons constamment à améliorer nos pratiques de communication afin de toucher l'ensemble de la population, en tenant compte des réalités des citoyens et citoyennes en matière de littératie.

---

## 7. Éthique

La Ville prend en compte tous les enjeux éthiques relatifs aux communications, intégrant des pratiques responsables dans l'utilisation des technologies. Les informations personnelles de la population sont protégées par des protocoles stricts garantissant la confidentialité et l'intégrité des données. Dans toutes les interactions, la Ville respecte les normes éthiques les plus élevées pour assurer la confiance continue des membres de sa population. Elle évalue régulièrement les impacts des nouvelles technologies pour s'assurer que leur utilisation

---

<sup>1</sup> Guide de rédaction inclusive, Institut national de la recherche scientifique du Québec. Consulté le 14 mars 2025, <https://inrs.ca/wp-content/uploads/2021/03/Guide-redaction-inclusive-inrs-vf.pdf>

respecte les droits et la dignité, ajustant ses pratiques pour répondre aux normes éthiques contemporaines.

---

## **8. Organisation et rôles**

### **8.1 La mission du Comité des communications**

Le Comité des communications, constitué d'élus municipaux et de la personne responsable des communications, a pour mission principale de superviser l'ensemble de la Politique de communication. En tant que conseillers en matière de communication, ses membres jouent un rôle crucial pour s'assurer que la population soit informée de manière claire et transparente. Le Comité veille également à garantir l'accessibilité et la cohérence des informations diffusées. En protégeant l'image de marque de la Ville, il fournit des conseils stratégiques à la personne responsable des communications pour améliorer les pratiques communicationnelles. Par ailleurs, le Comité se charge de réviser et de mettre à jour annuellement la Politique de communication de la Ville.

### **8.2 Le rôle de la personne responsable des communications**

La personne responsable des communications de la Ville de Métabetchouan-Lac-à-la-Croix occupe un rôle central dans la gestion et la diffusion des communications municipales. Cette personne est chargée de la coordination de toutes les communications émanant de la Ville. En collaborant étroitement avec la Direction générale et les directeurs de services, elle s'assure de bien identifier et de répondre aux besoins en communication de chaque département.

Ses responsabilités incluent la rédaction et la correction minutieuses des communiqués destinés à la population, garantissant ainsi la clarté, la précision et l'uniformité des informations diffusées. De plus, elle coordonne les efforts des divers membres de l'équipe des communications afin de préserver une présence fluide et cohérente sur tous les canaux de communication de la Ville.

En outre, la personne responsable des communications joue un rôle crucial dans la gestion des communications en cas d'urgence et de crise. Dans ces situations elle peut servir de conseiller auprès de la Direction générale et des Élus, veillant à ce que les informations diffusées soient appropriées et efficaces. Elle est également responsable de la coordination de toutes les actions relatives aux relations avec les médias, garantissant que la Ville communique de manière proactive et transparente tout en répondant aux préoccupations de la population. Les actions et les décisions en matière de communication en situation d'urgence seront guidées par le *Plan national de sécurité civile du Québec*<sup>2</sup>. Grâce à ces efforts, la personne responsable des communications contribue à assurer la continuité et la cohérence des informations transmises à la population.

---

<sup>2</sup> Plan national de sécurité civile du Québec, Vos relations de presse en situation d'urgence, Urgence Québec (2025), <https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/urgence-sinistres/guide-vous-medias-urgence-2021-10-07.pdf>

### **8.3. Le rôle de l'équipe des communications**

L'équipe des communications de la Ville, composée de la technicienne des loisirs et de la commis du service aux citoyens et aux requêtes, joue un rôle essentiel dans la diffusion des informations municipales. Ses membres sont chargés de rédiger et publier, sur les différents canaux de communication de la Ville, les informations fournies par la personne responsable des communications.

Pour garantir la fluidité et la cohérence des messages, l'équipe établit un calendrier de publications afin d'assurer que la population soit informée de manière régulière et opportune. De plus, elle a la responsabilité de rédiger le Journal municipal l'Informel ainsi que les infolettres destinées à la population et aux employés.

En collaborant étroitement avec la personne responsable des communications, l'équipe des communications s'assure d'intégrer de nouvelles plateformes et canaux modernes et pertinents. Ces initiatives s'effectuent en accord avec la Direction générale et le Comité des communications, dans le but de renforcer l'efficacité et la modernité de la stratégie de communication de la Ville.

### **8.4 Le rôle du Maire ou de la Mairesse et des membres du conseil municipal**

La personne élue au poste de maire ou de mairesse joue un rôle crucial en tant que porte-parole officiel de la Ville. En tant que représentant(e) de la municipalité, elle a le privilège et la responsabilité de faire des déclarations au nom de la Ville, tant en interne qu'à l'extérieur. Le maire ou la mairesse doit incarner les valeurs et les priorités de la communauté, tout en veillant à maintenir une communication claire et transparente avec la population.

Les membres du conseil municipal représentent leur communauté et jouent un rôle important dans l'élaboration des politiques et des décisions locales. Cependant, leurs interventions sont considérées comme des opinions personnelles, sauf s'ils ont reçu un mandat explicite de l'ensemble du conseil. Cela signifie que, pour qu'un message soit vu comme officiel et reflète la position collective de la municipalité, il doit être validé par un consensus au sein du conseil.

### **8.5 Le rôle de la Direction générale**

La Direction générale joue un rôle essentiel dans la coordination et l'orientation des activités de communication de la Ville, agissant en tant que responsable des processus administratifs. Elle veille à ce que toutes les communications soient alignées avec les orientations, résolutions et règlements approuvés par le conseil municipal, garantissant ainsi une diffusion efficace des informations significatives aux citoyens et citoyennes et aux partenaires, lorsque nécessaire.

Parmi ses responsabilités, la Direction générale approuve les stratégies de communication internes et externes, s'assurant qu'elles répondent aux besoins de la Ville et à sa culture organisationnelle. Elle s'engage à faire de la communication une activité de gestion intégrée, favorisant ainsi son incorporation dans la culture organisationnelle pour renforcer la transparence et l'efficacité. De plus, elle transmet aux différents services toute information

pertinente à partager avec le personnel concernant les actualités de la Ville, assurant que tous les employés soient informés des développements importants.

La Direction générale représente également officiellement la Ville lors de certains événements, agissant comme un lien entre la municipalité et les parties prenantes externes. En tant que porte-parole officielle concernant les sujets administratifs d'intérêt général, elle fournit des informations claires et précises sur les décisions et les initiatives de la Ville. Enfin, la Direction générale joue un rôle clé dans la gestion des relations entre les membres du conseil municipal et le personnel administratif, facilitant ainsi la communication et la collaboration entre ces deux entités.

## **8.6 Le rôle des autres services**

Tous les services de la Ville sont invités à participer activement au développement et à la mise en œuvre de la Politique de communication annuelle. Il est essentiel que les employés et les Élus communiquent leurs projets en amont et valident toute information avant sa diffusion auprès de la personne responsable des communications.

De plus, certains services peuvent être désignés comme porte-parole pour des projets spécifiques, en collaboration avec la Direction générale et la personne responsable des communications. Cette approche garantit une voix cohérente et unifiée pour la Ville, renforçant ainsi l'efficacité des communications.

---

## **9. Comment la Ville communique-t-elle?**

### **9.1 Communications externes**

La Ville de Métabetchouan-Lac-à-la-Croix utilise divers moyens de communication pour interagir avec le public, notamment par communiqués et publicités visant à sensibiliser la population sur ses services, les enjeux et les situations d'urgence. Les communications externes englobent l'ensemble des informations destinées à la population sur les sujets qui les concernent, touchant tous les départements de la Ville et respectant les principes directeurs de cette politique. Les communications externes de la Ville sont réalisées par le biais des plateformes suivantes :

<b>Moyen de Communication</b>	<b>Contexte d'utilisation</b>	<b>Information additionnelle</b>
<b>Site Web de la Ville</b>	Le site est à prioriser pour toute information qui n'est pas ponctuelle. L'information ponctuelle est affichée dans une section précise et toutes les activités doivent être inscrites au calendrier.	Le site doit être régulièrement mis à jour par l'équipe des communications ainsi que par les autres employés ayant suivi la formation. Chaque communication doit être validée par un membre de la direction.
<b>Réseaux sociaux : Facebook, Instagram, Tik Tok (Ville, aréna, piscine) et pages associées.</b>	Facebook, Instagram, Tik Tok, LinkedIn et YouTube sont choisis pour transmettre l'information à la population, avec Facebook comme principal outil pour communiquer directement (activités, avis, etc.).	Les publications doivent être soumises à l'équipe des communications pour validation. Elles sont diffusées de manière coordonnée, en tenant compte de leur importance et du calendrier de publications établi au début de la semaine par l'équipe des communications.
<b>Informel</b>	Information non ponctuelle qui doit également être présente à moins que les dates ne conviennent pas ou que ce soit jugé non pertinent. 5 parutions par année sont prévues : hiver, printemps, été, automne, saison des fêtes.	Toute communication doit être validée par un membre de la direction.
<b>Infolettre (l'Informelle)</b>	Envoi régulier d'informations et d'annonces importantes à la population abonnée. Parution aux deux à quatre semaines selon la pertinence.	Préparée par l'équipe des communications et validée par la direction pour maintenir la cohérence des messages.
<b>Affichage Papier</b>	Utilisé dans des endroits stratégiques (épicerie, centre communautaire) pour les populations difficiles à rejoindre ou qui utilisent peu le site et les réseaux sociaux.	Privilégié pour ces populations. Toute communication doit être validée par un membre de la direction.
<b>Courriel</b>	Privilégié pour les communications internes ou avec partenaires/groupe citoyen.	En cas d'absence, un message automatique doit faire le lien avec un autre contact sans mentionner « urgence ». Afin de garantir l'uniformité, tous les courriels doivent être rédigés en police Calibri, taille 11.
<b>Communication orale</b>	Utilisé lors de séances d'information, consultations citoyennes, rencontres de comité et de travail.	Un compte rendu est à réaliser pour les rencontres de groupes citoyens pour enregistrer les décisions et sujets abordés.
<b>Publicité</b>	La Ville peut acheter des blocs de publicité dans les médias locaux pour promouvoir en fonction des besoins.	
<b>Outils promotionnels</b>	La Ville peut acheter des outils promotionnels quand cela est pertinent.	

---

## **9.2. Communications internes**

Les communications internes jouent un rôle crucial pour garantir que le personnel municipal soit bien informé, engagé et mobilisé afin de mieux servir les citoyens et citoyennes de Métabetchouan-Lac-à-la-Croix. Pour assurer une circulation fluide et cohérente de l'information, l'Équipe des communications collaborera avec l'ensemble des services municipaux pour rédiger et diffuser une infolettre interne destinée à tous les employés. Cette infolettre comprendra des mises à jour régulières sur les activités, événements, initiatives et autres informations pertinentes au fonctionnement de la municipalité.

Afin de préserver la confidentialité et de maintenir des standards professionnels, tous les employés devront utiliser une adresse courriel professionnelle pour toutes leurs correspondances internes. Il est également souhaité que chaque employé consulte ses courriels au moins une fois par semaine, afin de rester informé des messages importants, des changements ou des annonces. Cette approche vise à renforcer la cohésion, assurer la transmission efficace de l'information et favoriser une culture de transparence et d'engagement au sein de la municipalité.

---

## **10. Publication des motions de félicitation**

Toute mention ou reconnaissance d'entreprises, citoyens et citoyennes ou organismes qui se sont démarqués doit suivre une procédure formelle. Avant de procéder à toute diffusion, une motion de félicitations doit être adoptée par le conseil municipal, afin d'assurer une reconnaissance officielle et cohérente. Une fois cette motion approuvée, l'Équipe des communications pourra alors diffuser l'information via les différents moyens de communication de la Ville, tels que le site Web, les réseaux sociaux, ou autres supports appropriés. Cette démarche vise à garantir que toutes les mentions publiques de réussite ou de distinction respectent la procédure officielle, valorisant ainsi de manière appropriée et uniforme les réalisations méritantes de nos partenaires et citoyens et citoyennes.

---

## **11. Relations avec la population**

La Ville de Métabetchouan-Lac-à-la-Croix valorise la participation publique comme un élément fondamental dans sa démarche de communication. Le Comité et l'Équipe des communications joueront un rôle clé dans l'élaboration et la mise en œuvre de stratégies de participation publique, allant de l'organisation de consultations citoyennes à la publication de sondages sur les projets en cours. Cette approche interactive permettra aux citoyens et citoyennes de s'impliquer activement dans le développement local, renforçant ainsi le lien entre l'administration et la communauté.

Parallèlement, la Commis du service aux citoyens et aux requêtes de la Ville se concentre sur l'optimisation des services pour assurer une réponse efficace aux demandes des citoyens et citoyennes. Cela implique une formation continue du personnel municipal afin

de garantir des interactions positives et informatives, tout en favorisant un climat de respect et d'écoute.

---

## **12. Utilisation de la langue française**

Conformément à la Charte de la langue française et à la Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle adoptée à la séance du 2 décembre 2024<sup>3</sup>, toutes les communications de la Ville de Métabetchouan-Lac-à-la-Croix se feront en français, sauf dans des situations particulières où il sera nécessaire d'utiliser une autre langue pour des raisons de communication efficace. Cette politique linguistique est essentielle pour garantir que tous les citoyens et citoyennes se sentent inclus et compris, quelle que soit leur origine.

---

## **13. Révision de la Politique**

Cette politique de communication sera évaluée et mise à jour annuellement pour refléter les besoins des citoyens et citoyennes de Métabetchouan-Lac-à-la-Croix et pour intégrer les évolutions technologiques et les meilleures pratiques en matière de communication. Cette régularité dans l'évaluation permettra de maintenir l'engagement de la Ville à servir ses citoyens et citoyennes de manière efficace et transparente, tout en adaptant ses stratégies aux attentes croissantes d'une société en mutation.

---

<sup>3</sup> <https://ville.metabetchouan.gc.ca/wp-content/uploads/2025/02/Directive-du-ministre-de-la-Langue-fran.langue-officielle-par-lAdministration.pdf>

# Annexe A: Politique des gestions des médias sociaux

## 1. Objectif

Cette politique vise à encadrer l'utilisation des médias sociaux de la Ville de Métabetchouan-Lac-à-la-Croix, notamment sur les plateformes comme Facebook et Instagram. Son objectif est d'assurer un environnement respectueux et constructif pour tous les citoyens et citoyennes, en facilitant la communication directe entre la Ville et les membres de la communauté. En favorisant des échanges ouverts et transparents, la Ville espère renforcer la participation citoyenne et améliorer sa réactivité face aux préoccupations des citoyens et citoyennes.

## 2. Règles générales

La Ville encourage les échanges avec la population sur ses plateformes numériques. Toutefois, il est impératif que les commentaires et interactions respectent des principes de conduite clairement établis :

- **Respect mutuel et courtoisie** : Tous les participants doivent interagir de manière respectueuse et courtoise, indépendamment des désaccords potentiels.
- **Aucun propos injurieux, haineux ou diffamatoire** : La Ville ne tolérera aucun commentaire offensant ou incitatif à la haine.
- **Pas de contenu publicitaire ou de propagande politique** : Les plateformes de la Ville ne doivent pas être utilisées pour promouvoir des produits, services ou opinions politiques.
- **Respect des droits d'auteur et confidentialité** : Les utilisateurs doivent veiller à ne pas dévoiler d'informations personnelles sans consentement et à respecter les droits de propriété intellectuelle.

## 3. Gestion des Commentaires négatifs et agressifs

La Ville se réserve le droit de gérer les commentaires qui ne respectent pas les règles énoncées. Les interventions seront effectuées selon le barème suivant :

- **Avertissement** : En cas de comportement inapproprié, une première réponse sera envoyée à l'utilisateur pour lui rappeler les règles.
- **Suppression du commentaire** : Si le comportement persiste après l'avertissement, le commentaire sera supprimé.
- **Blocage temporaire** : En cas de récurrence, l'utilisateur pourra être bloqué temporairement de la plateforme.
- **Exclusion définitive** : Tout utilisateur manifestant un comportement agressif, harcelant ou répétitif peut être banni définitivement des plateformes de la Ville.

## 4. Droit d'appel

Toute personne exclue des pages Facebook ou Instagram de la Ville peut adresser une demande de révision de cette exclusion. Pour ce faire, elle devra écrire au [info@ville.metabetchouan.qc.ca](mailto:info@ville.metabetchouan.qc.ca) qui examinera la situation et statuera sur le rétablissement ou non de l'accès à la plateforme.

Cette politique sera publiée sur les plateformes officielles de la Ville et sera régulièrement mise à jour afin de garantir son adéquation avec les évolutions des pratiques numériques et des besoins des citoyens et citoyennes.

Adoptée à la séance du 7 juillet 2025 résolution n°