



Municipalité de Mont-Saint-Michel

Politique portant sur les communications

**ADOPTÉE LE 4 juin 2018
RÉSOLUTION # 18-06-137**

26 avril 2018



Municipalité de Mont-Saint-Michel

Politique portant sur les communications

La présente politique se veut un ensemble de principes directeurs et d'objectifs de communication afin d'encadrer les communications entre les différents services municipaux et avec les différents publics.

Objectif de la politique

La politique portant sur les communications a pour objectifs:

- définir l'ensemble des outils de communication internes et externes dont dispose la municipalité;
- privilégier la transmission de l'information entre les services municipaux et aux différents publics de manière adéquate;
- assurer une bonne visibilité à la Municipalité de Mont-Saint-Michel;
- veiller à la qualité de l'image projetée par la Municipalité de Mont-Saint-Michel;
- promouvoir la municipalité et son milieu de travail;
- diffuser l'information en utilisant les moyens de communication appropriés, et ce, dans le respect des priorités, des valeurs et des orientations établies par le conseil municipal.

Définition des termes

Pour l'application de la présente politique on entend par:

Services municipaux: Service administratif
Sécurité publique
Travaux publics
Urbanisme et Aménagement
Bibliothèque et loisirs

Publics: Résidents (permanents et saisonniers)
Fournisseurs
Touristes
Autres municipalités
Intervenants du milieu: MRC d'Antoine-Labelle, Commission scolaire Pierre-Neveu, CSSS Antoine-Labelle, etc.
Médias locaux, régionaux, nationaux
Gouvernements (provincial et fédéral)



Municipalité de Mont-Saint-Michel

Responsabilités, devoirs et limites

Le maire

À titre de chef du conseil et représentant officiel de l'administration municipale, le maire est le premier répondant en matière de communications de la municipalité.

Le maire possède le privilège de faire toute déclaration, verbale ou écrite, relative aux affaires municipales.

Chaque fois que le maire s'adresse au public, il peut le faire en son nom personnel ou au nom du conseil municipal. S'il le fait au nom du conseil municipal, il devra le faire en accord avec les orientations prises par le conseil et la philosophie de gestion de la Municipalité de Mont-Saint-Michel.

Les conseillers

Le pouvoir décisionnel du conseil municipal est collectif, ce qui signifie qu'aucun membre du conseil, à l'exception du maire, ne peut faire de déclaration personnelle qui engage l'ensemble du conseil, à moins que cette responsabilité lui ait été spécifiquement attribuée.

Si un média communique directement avec un conseiller municipal, ce dernier doit aviser, avant la tenue de l'entrevue, le maire, la directrice générale ou son adjointe afin de lui permettre d'assurer un suivi adéquat et optimal des dossiers.

Si un média ou un citoyen communique directement avec un conseiller municipal concernant un sujet touchant la municipalité, ce dernier doit le référer à la direction générale de la municipalité.

La direction générale

La directrice générale (ou son adjointe) joue le premier rôle dans la mise en place de l'image administrative de la municipalité. Elle est inévitablement la grande responsable des activités de communication de tous les services municipaux.

La directrice générale (ou son adjointe) est autorisée à faire toute déclaration publique de nature administrative.

Les employés

Les employés de la municipalité sont le premier contact direct avec les citoyens. Chaque employé a la responsabilité de se tenir informé de l'actualité municipale. Toute déclaration relative à l'administration municipale que fera un employé sans le consentement du maire, de la directrice générale ou de son adjointe sera jugée nulle et ne pourra être retenue contre la municipalité elle-même.



Municipalité de Mont-Saint-Michel

Procédure de communication avec les citoyens

Tout citoyen s'adressant à un employé de la Municipalité doit être traité avec courtoisie et respect. Toute demande doit être traitée dans les plus brefs délais par l'employé désigné. La procédure suivante s'applique dans tous les cas de demande d'informations faite par téléphone :

- Si possible, donner les renseignements demandés lors de l'appel. Si d'autres renseignements doivent être obtenus, procéder à la collecte de ceux-ci et recontacter le citoyen;
- Lors d'un appel ou d'un retour d'appel effectué par un employé municipal, si la personne contactée ne répond pas, il faut **impérativement** laisser un message contenant les informations suivantes:
 - Le nom de l'employé effectuant le retour d'appel;
 - La date et l'heure de l'appel;
 - L'objet de l'appel;
 - Les coordonnées nécessaires pour contacter l'employé effectuant l'appel ou le retour d'appel.

Cette procédure évitera une confusion chez les citoyens et au sein-même de la Municipalité.

Les outils de communication internes et externes

Bulletin municipal

Soutenue par la direction générale, la coordonnatrice en loisirs, culture et communications est responsable de la publication du bulletin municipal. Celui-ci est publié quatre (4) fois par année, suivant le changement de saison. Cette publication vise à informer les citoyens sur les décisions prises par le conseil, les nouveaux règlements en vigueur, le développement des affaires municipales, et toutes autres informations jugées pertinentes pour les citoyens.

Le bulletin municipal est envoyé par courrier aux citoyens domiciliés et est publié sur le site web et la page facebook de la municipalité.



Municipalité de Mont-Saint-Michel

Site web et page facebook

Puisque l'internet fait désormais partie intégrante de nos vies, la Municipalité de Mont-Saint-Michel a fait de son site web une plaque tournante pour ses communications avec les citoyens de la municipalité. Celui-ci regroupe la majorité des informations transmises par la municipalité : avis public, procès-verbaux et bulletins municipaux, composition du conseil, règlements, etc. Il contient également des sections concernant les activités culturelles de la municipalité, les attraits touristiques ainsi qu'un album photos. Celui-ci est accessible au www.montsaintmichel.ca.

La page facebook est également un moyen de communications efficace entre la municipalité et les citoyens. Cette page ne doit pas servir à formuler des plaintes, celles-ci devant être traitées tel que stipulé dans la « Politique de gestion des plaintes ».

Adresse courriel générale de la Municipalité

La Municipalité de Mont-Saint-Michel possède une adresse courriel générale, soit info@montsaintmichel.ca, qui sert pour les communications générales. Celle-ci est administrée par la directrice générale adjointe qui s'assure, le cas échéant, de transmettre le courriel au service approprié. Cette adresse ne doit pas servir à formuler des plaintes, celles-ci devant être traitées tel que stipulé dans la « Politique de gestion des plaintes ».

Chaque service possède également son adresse courriel. Celles-ci sont disponibles sur le site web dans la section "services administratifs".

Séances publiques du conseil

Une des principales sources de toute information municipale est la séance publique du conseil municipal. À chaque année, lors de la séance ordinaire de décembre, le conseil fixe par résolution les dates de toutes les séances ordinaires pour l'année suivante. Celles-ci ont normalement lieu chaque premier lundi du mois, sauf exception lorsque celui-ci tombe un jour férié, la séance est reportée au lundi suivant. Tous les citoyens et citoyennes de la municipalité ainsi que les personnes de l'extérieur sont les bienvenues aux séances du conseil. Le procès-verbal de chaque séance est le meilleur résumé d'une séance du conseil puisque celui-ci regroupe toutes les décisions prises par le conseil. Les procès-verbaux sont disponibles sur le site web ou peuvent être transmis sur demande par courriel.

Affichages extérieurs

La Municipalité possède deux tableaux pour afficher les avis publics dans la municipalité. Il s'agit du bureau municipal, situé au 94, rue de l'église, ainsi que de l'église, située au 93, rue de l'église. Tous les avis publics sont publiés sur ces tableaux.



Municipalité de Mont-Saint-Michel

Publications dans les journaux

Certains documents, principalement certains avis publics, doivent obligatoirement être publiés dans un journal local afin que la population soit au fait de certaines informations concernant la municipalité. De plus, à la discrétion de la directrice générale ou du conseil, d'autres documents non obligatoires mais jugés importants pour les citoyens peuvent être publiés dans les journaux locaux.



Municipalité de Mont-Saint-Michel

Logo de la Municipalité de Mont-Saint-Michel



Le logo de la Municipalité de Mont-Saint-Michel reflétant son identité propre, celui-ci ne peut être utilisé sans l'autorisation des autorités désignées de la municipalité. Toute utilisation non autorisée du logo peut être jugée comme frauduleuse et des poursuites pourraient être envisagées. Le logo ne peut être modifié que par les personnes autorisées à utiliser celui-ci.

Tous les documents officiels de la Municipalité ainsi que tous documents promotionnels et d'informations reconnus par la Municipalité doivent comporter une représentation du logo.

Le logo de la Municipalité représente:

- **ails:** notre patron St-Michel Archange
- **branches de cèdre:** déjà notre municipalité portait le nom de St-Michel des Cèdres, en lien avec le Rapide des Cèdres.
- **lièvre:** rendre aux hommages aux premiers occupants de cette vallée de la Lièvre.
- **canot d'écorces :** les premiers colons sont arrivés par la Rivière du Lièvre, durant les premières décennies, c'était le seul moyen de transport.
- **faux et haches :** Le curé Labelle a désigné la municipalité terre de colonisation en 1885, ces deux éléments rappellent l'occupation majeure des pionniers et la raison d'être de ce village.
- **fleur de lys :** valeur symbolique rappelant notre origine française, emblème des Québécois.
- **devise « vaillants comme nos pionniers » :** C'est une très belle devise qui résume l'esprit d'entreprise de courage et de fidélité des pionniers. Elle est une invitation pressant à travailler avec ardeur et courage pour assurer le bien-être de la population et le progrès constant de la municipalité de Mont-Saint-Michel.