



Politique de communication

PRÉPARÉ PAR
le Service des communications
Municipalité d'Eastman
Août 2024
NO : COM-2024-08



ARTICLE 1. PRÉAMBULE

La communication est indissociable du succès de toute organisation. Cette réalité est aussi vraie dans le monde municipal, où la communication permet d'assurer et de maintenir un lien de confiance entre les membres du conseil municipal, les employés et la population.

Communiquer efficacement est une activité de gestion importante pour positionner Eastman comme un milieu de vie remarquable et un employeur d'exception. Dans ces conditions, les informations transmises par la Municipalité ou ses porte-paroles doivent être claires, précises, structurées ou rédigées de manière professionnelle.

Pour toutes ces raisons, la Municipalité estime essentiel de se doter d'une Politique de communication qui veillera à favoriser l'écoute, l'échange et le dialogue.

ARTICLE 2. PRINCIPES DIRECTEURS DE LA POLITIQUE DE COMMUNICATION DE LA MUNICIPALITÉ

En tant qu'institution publique, la Municipalité a le devoir de rendre compte de ses actions et le devoir d'informer. À cet effet, la Municipalité considère que les communications municipales sont une responsabilité qui lui incombe et constituent un outil de gestion de première importance, indissociable d'une administration transparente et intègre.

Cette politique repose donc sur les principes suivants :

- L'adhésion aux valeurs de démocratie et de droit à l'information;
- Le respect des lois et règlements en vigueur, notamment :
 - Le Code municipal;
 - La Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités;
 - La Charte de la langue française;
 - La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;
- Le respect des codes d'éthique en vigueur;
- Le respect et le souci de conformité avec les décisions du conseil municipal, des autres politiques, directives, procédures et plans municipaux et ce, à l'intérieur des budgets établis et adoptés;
- Le développement et le maintien de relations communicationnelles ouvertes, concertées et efficaces entre l'administration municipale et ses divers publics : population, partenaires, médias et employés;
- Le souci d'une saine gestion axée sur le service offert aux citoyens et l'amélioration continue.

ARTICLE 3. PORTÉE DE LA POLITIQUE

Cette politique est sous la responsabilité du coordonnateur des communications, de concert avec la direction générale. Elle s'adresse aux élus et aux employés municipaux.

ARTICLE 4. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

- Assurer le développement et la préservation de l'image de marque de la Municipalité;
- Définir les rôles et les responsabilités des principaux intervenants tout en déterminant les champs d'application politiques et administratifs (par champ d'application administratif, nous entendons une activité déterminée par la direction d'un service et ayant reçu l'approbation de la direction générale);
- Favoriser une circulation fluide de l'information et un climat axé sur l'échange et la compréhension entre les acteurs politiques et administratifs de même qu'entre les services;
- Assurer la diffusion d'une information de qualité auprès des divers publics : population, partenaires, médias et employés;
- Faire preuve de proactivité en matière de communications envers les citoyens, les partenaires et les employés;
- Protéger l'information de nature confidentielle;
- Faciliter l'accès à l'information.

ARTICLE 5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Les élus et les employés municipaux doivent garder la présente politique en tête, et ce, particulièrement lorsqu'il s'agit de la confidentialité et de déclarations publiques.

Confidentialité : Les membres du conseil municipal, les employés ainsi que les membres des comités et des commissions doivent respecter la confidentialité des renseignements qui leur sont communiqués dans le cadre de l'exercice de leur fonction et s'abstenir de dévoiler le contenu de tout dossier à caractère confidentiel ou discuté lors d'une rencontre des membres du comité plénier ou lors de rencontres préparatoires tenues à huis clos.

Déclaration publique : consiste en toute déclaration faite au nom de la Municipalité :

- Devant un public;
- En présence de représentants des médias;
- Dans un réseau social;
- Imprimée et publiée.

Les personnes autorisées à intervenir publiquement doivent respecter les principes directeurs de la politique de communication.

Les rôles et les responsabilités se précisent de la façon suivante :

5.1 SERVICE DES COMMUNICATIONS

Le service des communications a pour mandat de recevoir les requêtes des médias et de fournir des réponses le plus complètes et exactes possibles à l'intérieur d'un délai raisonnable. En cas d'absence du directeur général et du maire / de la mairesse, le coordonnateur en communication accompagne le maire suppléant ou un autre élu pour répondre aux demandes médias.

Le Service des communications est expressément mandaté pour :

- Voir au respect et à la promotion de l'image de marque de la Municipalité et de ses composantes en mettant entre autres à jour le plan de communication et les normes graphiques et voir à son application, appuyé par la direction générale;
- Rédiger et publier tout communiqué de presse en lien avec les affaires municipales;
- Répondre aux requêtes des médias sur les sujets d'ordre administratif tout en maintenant des relations fluides et régulières auprès des journalistes de façon à assurer une bonne circulation de l'information destinée aux citoyens. À cet effet, le Service des communications :
 - Reçoit les demandes des médias;
 - Recueille les informations utiles pour leur répondre;
 - Assure le lien entre les médias et le porte-parole désigné.
- Convoquer et coordonner toute conférence de presse ou tout point de presse relevant de la direction générale ou du maire / de la mairesse et en déterminer le déroulement;
- Agir en support pour toute conférence de presse ou tout point de presse;
- Assurer la diffusion des informations quant aux réunions du conseil municipal;
- Gérer et mettre à jour le contenu du site web de la Municipalité avec l'information fournie par les différents services municipaux;
- Assurer le développement et la gestion des médias sociaux de la Municipalité et leur contenu, diffuser les informations d'intérêt public;
- Établir et maintenir une directive encadrant l'utilisation des médias sociaux;
- Assurer la rédaction et l'envoi de l'infolettre la Municipalité en collaboration avec les différents services de la Municipalité;
- Assurer la rédaction du bulletin municipal, le Trait d'union et coordonner son impression et sa livraison;
- Apporter un soutien dans la rédaction de notes d'allocation pour le maire / la mairesse et le directeur général, ou pour leur représentant officiellement désigné dans le cadre de déclarations publiques;
- Rédiger des stratégies et des plans de communication pour les campagnes d'information, de promotion ou de sensibilisation;
- Concevoir, produire, valider et publier les outils de communication de la Municipalité imprimés ou électroniques, en adapter le contenu et le mode de diffusion selon les différents publics cibles;
- Superviser et participer à la production graphique de tous les outils de communication municipaux, qu'ils soient imprimés ou électroniques;
- Coordonner et gérer la prise de photos à des fins de promotion ou d'information des activités municipales et tenir une banque de photos à jour;
- Recevoir et faire le suivi de toute demande de tournages (film, vidéo, etc.), sessions photos, etc. Un formulaire de demande de tournage est accessible sur le site web de la Municipalité. Ce formulaire doit être complété et acheminé au Service des communications;
- Concevoir et développer des modèles d'outils de communication destinés à l'usage des employés;
- En situation d'urgence, participer aux réunions du Comité des mesures d'urgence, rédiger et déployer le plan de communication et assurer les relations avec les médias.

Dans certains cas, le Service des communications peut choisir de déléguer en tout ou en partie l'un des éléments mentionnés ci-dessus, mais il doit en demeurer l'approbateur final.

5.2 LE MAIRE / LA MAIRESSE

En tant que premier citoyen élu, le maire / la mairesse est le principal représentant du conseil municipal et de la Municipalité d'Eastman. Il/elle a le privilège de faire toute déclaration relative aux affaires de la Municipalité et il/elle peut s'exprimer sur tout sujet lié à l'administration de celle-ci. Le maire / la mairesse peut s'exprimer en son nom personnel ou au nom du conseil municipal. Le maire / la mairesse peut déléguer au maire suppléant ou à la personne de son choix ses pouvoirs et prérogatives en matière de communication publique.

5.3 LES CONSEILLERS MUNICIPAUX / CONSEILLÈRES MUNICIPALES

À titre d'élus participants aux décisions prises lors des séances du conseil municipal, les conseillers municipaux peuvent faire toute déclaration qu'ils considèrent comme d'intérêt public en évitant d'engager la Municipalité. Ils peuvent aussi communiquer à leurs électeurs tout projet, tout programme ou toute décision une fois que celle-ci ait été entérinée par le conseil municipal.

5.4 LA DIRECTION GÉNÉRALE

Le directeur général, comme premier officier exécutif, est autorisé à faire toute déclaration publique relative aux affaires de la Municipalité portant, notamment et non exclusivement, sur le fonctionnement (processus, activités et résultats, etc.). Il agit comme porte-parole principal de la Municipalité. Il peut faire toute déclaration publique relative aux grands dossiers de la Municipalité. Il peut déléguer cette responsabilité à tout autre gestionnaire responsable d'un dossier ou s'en faire accompagner.

5.4.1 GREFFE

La direction et direction adjointe est responsable du cadre législatif à l'intérieur duquel sont prises les décisions du conseil municipal et il en fait le suivi. Ils rédigent les procès-verbaux, les résolutions, les projets de règlements et les avis publics et en assure la diffusion.

Les consultations publiques, autant celles prévues par la loi que les consultations optionnelles, sont sous la responsabilité de la direction générale.

5.4.2 ACCÈS À L'INFORMATION

La direction reçoit les demandes d'accès à l'information et en fait le suivi, avec la collaboration des services concernés, dans le cadre de la Loi sur l'accès à l'information.

5.4.3 RESSOURCES FINANCIÈRES, MATÉRIELLES ET HUMAINES

La Direction générale est responsable de la communication de gestion par la transmission d'informations sur l'organisation municipale et ses ressources financières, matérielles et humaines. De ce côté, il peut s'agir des sujets portant sur la dotation, la rémunération, les conditions de travail, de directives administratives, etc. Elle est également responsable, avec les directions de services, d'organiser des activités de valorisation et de reconnaissance des employés en impliquant les directions.

5.5 LES EMPLOYÉS DE LA MUNICIPALITÉ

Dans un souci de transmettre une information complète, les employés des divers services peuvent être appelés à mettre à profit leur expertise dans le but de répondre adéquatement à certaines requêtes des médias. Dans ce cas, ils sont mandatés et soutenus par le service des communications. En d'autres temps, ils ne peuvent faire aucune déclaration publique.

Toute demande adressée directement par un média à un employé de la Municipalité, que ce soit par téléphone, par courrier, par courriel ou en personne, doit être transmise au service des communications.

5.6 LES DIRECTEURS DE SERVICE

Les directeurs de service sont autorisés à diffuser de l'information de nature opérationnelle relevant de leur service en impliquant le service des communications. L'Information doit s'appuyer sur des faits pouvant apporter un éclairage sur un événement ou une intervention motivant une décision. On doit éviter d'émettre une opinion personnelle.

Lors d'événements officiels, par exemple l'annonce d'une subvention, d'un projet, etc. qui peut avoir un impact sur l'image de la Municipalité, ces activités relèvent alors de la direction générale et le service des communications en sera responsable.

ARTICLE 6. COMMUNICATIONS INSTITUTIONNELLES

Signature de la Municipalité : L'appellation « Municipalité d'Eastman », son logo ses armoiries et son drapeau appartiennent à la Municipalité et relèvent du Service des communications; un guide de normes graphiques dicte leur utilisation. Toute demande d'utilisation du logo de la Municipalité doit être acheminée au Service des communications.

Tous les employés et les élus doivent porter une attention particulière à ces emblèmes de manière qu'ils ne soient pas altérés ni ne servent à des fins personnelles, commerciales ou partisans. Ils doivent signaler au Service des communications toute utilisation abusive ou non conforme du nom, du logo ou du drapeau de la Municipalité.

Dans leurs communications externes courantes, tous les employés sont tenus d'utiliser la papeterie ou modèles de lettres officielles de la Municipalité ainsi que la signature électronique officielle de la Municipalité de façon uniforme.

ARTICLE 7. RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

7.1 PUBLICATION DES COMMUNIQUÉS DE PRESSE

Sous réserve des besoins administratifs et opérationnels immédiats des services municipaux, le Service des communications publie les communiqués de presse sur les opérations municipales.

7.2 GESTION DES RELATIONS AVEC LES MÉDIAS

Le Service des communications est désigné pour transiger avec les médias couvrant l'actualité municipale, à l'exception du maire / de la mairesse et du directeur général.

Le directeur, le coordonnateur ou toute autre personne désignée, des services de sécurité incendie, des travaux publics et des loisirs, du tourisme et de la culture peuvent traiter avec les médias en ce qui concerne les opérations en cours et donner des entrevues sur le lieu d'un événement (tel un incendie, un bris d'aqueduc, etc.). Dans ces circonstances, ils doivent s'appuyer sur des faits pouvant apporter un éclairage sur un événement ou une intervention motivant une décision et éviter d'émettre leur opinion personnelle.

Toute demande adressée directement à des employés des services par un média doit être transmise au Service des communications.

Les employés des services ne peuvent faire de déclarations publiques ou répondre à un média à moins d'avoir été mandatés par la Direction générale ou le Service des communications. Dans un tel cas, le Service des communications doit en être informé et soutenir l'employé dans sa préparation.

En cas de besoin du Service des communications, les employés de différents services peuvent être appelés à mettre à profit leur expertise de façon à aider à répondre adéquatement à certaines requêtes des médias.

7.3 LETTRES OUVERTES DANS LES MÉDIAS

La publication de lettres ouvertes ou de lettres d'opinion dans les médias relève du maire / de la mairesse, ou d'un représentant officiellement désigné par ce dernier, lorsque ces lettres sont publiées au nom de la Municipalité ou visent à présenter la position officielle de la Municipalité.

7.4 CONFÉRENCES DE PRESSE

Les conférences de presse d'ordre administratif ont pour but d'annoncer des décisions du conseil municipal, de procéder à des lancements, à des dévoilements ou de faire le point sur certains événements. Elles sont convoquées par le Service des communications.

Un service souhaitant organiser un événement de presse doit préalablement en informer le Service des communications pour assurer un arrimage entre les services et les messages à véhiculer. Le Service des communications joue un rôle-conseil quant au déroulement.

7.5 PROTOCOLE DES CONFÉRENCES DE PRESSE

Le rôle d'animateur est assumé par un représentant du Service des communications, de la direction générale ou du maire. L'animateur présente les porte-parole par ordre de prise de parole, ainsi que les dignitaires présents. L'usage courant dicte que les personnes soient présentées par ordre d'importance, comme suit :

- Ministre fédéral
- Ministre provincial
- Représentant fédéral
- Représentant provincial
- Préfet
- Maire
- Membre du conseil municipal
- Directeur général
- Directeur de service
- Employé municipal

L'usage courant veut que la personne la plus importante parle en dernier. Toutefois, à titre d'hôte, le maire/ la mairesse prend la parole en premier. Le cas échéant, le conseiller responsable du dossier parle en second, suivi des intervenants non élus. S'il le souhaite, le maire/la mairesse peut intervenir à nouveau à la fin.

Une période de questions est allouée aux journalistes et est animée par le représentant du Service des communications ou par le maire.

Les demandes d'entrevues individuelles sont gérées par le Service des communications ou la personne désignée par le maire/la mairesse.

ARTICLE 8. COMMUNICATION PARTICIPATIVE

8.1 SÉANCES DU CONSEIL MUNICIPAL

La source première de toute information municipale est la séance ordinaire ou extraordinaire du conseil municipal. Une période de questions du public est prévue pendant les séances.

Les ordres du jour des séances du conseil municipal sont disponibles au plus tard le vendredi précédant l'assemblée. Les procès-verbaux sont accessibles sur le site Internet de la Municipalité, au cours de la semaine suivant la séance où ils ont été entérinés par le conseil.

8.2 INFORMATION ET PARTICIPATION PUBLIQUE

La Municipalité conduit des consultations publiques, des séances d'information, des ateliers de travail participatif, etc. lorsqu'elle élabore des politiques publiques, des projets de développement ou lorsqu'il est question d'aménagement du territoire en conformité avec la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme et celle des cités et villes.

Au-delà du processus légal qui leur est applicable, toute politique, tout règlement, tout projet d'envergure, de développement ou toute question peut être soumis à la consultation citoyenne si le conseil municipal estime opportun ou nécessaire de le faire.

Chaque projet ou dossier doit être évalué au moment de son élaboration quant à la pertinence de le soumettre à un processus de consultation citoyenne et quant au moyen de consultation à privilégier.

Divers moyens de consultation citoyenne peuvent être utilisés en fonction de l'importance et de la portée de l'objet sur lequel porte la consultation, notamment des assemblées d'information, de consultation publique, des sondages, réunion des comités, groupes témoins, etc.

Les consultations obligatoires en vertu d'une loi à laquelle la Municipalité est assujettie doivent respecter l'encadrement légal qui leur sont imposées. Dans ce cas, la présente politique s'applique dans le but de bonifier le processus de consultation prévu à la loi. La présente politique encourage, sous toutes ses formes, l'information et la consultation citoyenne.

8.3 MODALITÉS DE TENUE D'ASSEMBLÉE D'INFORMATION OU DE CONSULTATION CITOYENNE

8.3.1 ÉTENDUE DE LA CONSULTATION

Selon l'objet ou la portée de la décision à prendre, une consultation publique peut viser l'ensemble du territoire de la Municipalité ou une partie plus restreinte du territoire.

8.3.2 SITE WEB DE LA MUNICIPALITÉ D'EASTMAN

Les avis de consultation relative aux consultations publiques doivent être publiés et mis en évidence sur le site web de la Municipalité.

8.3.3 AVIS

Les outils de communication appropriés doivent être utilisés afin de rejoindre et d'aviser les citoyens et les groupes concernés de la tenue d'une consultation dans un délai raisonnable eu égard à l'objet de la consultation et au moyen de consultation retenu. Les invitations ou avis de consultation doivent préciser clairement l'objet de la consultation. Si la consultation publique touche une grande partie de la population, il devrait être publié sur le site web de la Municipalité au moins sept (7) jours avant la tenue de la consultation. Il peut faire l'objet d'invitation ciblée aux commerçants et résidents du secteur concerné.

Cet avis public doit :

- Expliquer de façon claire et concise l'objet de la consultation;
- Préciser les dates, heures et lieux où se tiendra la séance publique; l'endroit ou les endroits où la documentation est accessible ;

8.3.4 DÉROULEMENT D'UNE ASSEMBLÉE D'INFORMATION OU DE CONSULTATION PUBLIQUE

Il est recommandé que le déroulement d'une assemblée publique de consultation publique comprenne quatre (4) périodes :

1. Une introduction permettant de mettre en contexte le projet et de présenter le déroulement de la consultation publique;
2. Une période d'information au cours de laquelle l'objet et les enjeux de la consultation sont présentés;
3. Une période d'échanges au cours de laquelle les citoyens ou les représentants des groupes présents peuvent poser des questions ou exprimer verbalement leurs opinions ou, dans certains cas, déposer un mémoire;
4. Une période au cours de laquelle la personne qui préside la consultation et celles qui l'assistent peuvent formuler des commentaires ou faire part de leurs opinions sur la question.

8.3.6 MISE EN OEUVRE

La direction générale coordonne ou délègue la tenue des activités de participation publique préalablement approuvées par le conseil municipal.

Le service des communications de la Municipalité donne le soutien nécessaire à la tenue de la consultation, notamment en développant des outils de communication efficaces et adaptés aux circonstances.

Les services municipaux doivent, lors de l'élaboration des projets et dossiers, s'assurer que l'opportunité ou non de tenir une consultation citoyenne soit analysée et soumise à l'attention de l'autorité compétente afin que cette consultation soit, le cas échéant, enclenchée le plus tôt possible.

À l'intérieur des champs de compétence qui sont les leurs, ils doivent fournir le soutien nécessaire et partager leurs expertises avec la personne qui préside ou est responsable de la consultation citoyenne et celles qui l'assistent aux fins de la préparation et de la tenue de la consultation.

Le président d'une assemblée de consultation ou d'information publique peut s'adjoindre des personnes-ressources soit un ou plusieurs experts-conseils reconnus pour leurs compétences et leur probité, possédant une connaissance approfondie et reconnue de l'objet de la consultation, n'ayant pas d'intérêts personnels directs ou indirects dans l'objet de la consultation et ne s'étant pas prononcés publiquement sur l'objet de la consultation.

ARTICLE 9. COMMUNICATION EXTERNE

9.1 SITE WEB DE LA MUNICIPALITÉ

Considéré comme le principal outil de communication avec ses divers publics cibles, le site web de la Municipalité offre tous les renseignements en lien avec les services municipaux. La gestion du site Web de la Municipalité est assurée par le Service des communications qui travaille en partenariat avec les autres directions pour la mise à jour du contenu. Lors de mesures exceptionnelles, la direction générale peut assurer la gestion du site Web.

9.2 MÉDIAS SOCIAUX

La gestion des médias sociaux de la Municipalité relève du Service des communications ou des personnes déléguées par celui-ci. Toute publication de messages ou d'images diffusée au nom de la Municipalité sur les médias sociaux doit être faite par des personnes autorisées. Lors de mesures exceptionnelles, la direction générale peut assurer la gestion des médias sociaux.

Le personnel municipal doit faire usage des médias sociaux conformément aux lois et aux règlements applicables et conformément à la Politique d'utilisation des médias sociaux en vigueur.

9.3 PUBLICATIONS MUNICIPALES

Le Service des communications est responsable de rédiger et de concevoir les publications au nom de la Municipalité. Par publications, nous entendons tout produit imprimé affichant le logo de la Municipalité tels que bulletin, dépliant, guide, affiche, carton d'information, avis ou lettre à envoi massif, accroche-porte, accroche-bac ou info travaux. Sont exclus de cette directive les lettres personnalisées, les notes administratives, les formulaires et les avis de travaux.

Le Service des communications travaille en collaboration avec les diverses directions desquelles découlent les publications. Il est de la responsabilité des directions municipales de fournir tous les éléments ou informations nécessaires à la rédaction d'un texte.

9.4 AFFICHAGE MUNICIPAL ET PAVOISEMENT EXTÉRIEUR

Toute demande d'affichage dans les panneaux d'affichage uniformisés de la Municipalité doit recevoir l'approbation du Service des communications conformément à la directive administrative en vigueur.

La supervision et la validation de la gestion et de l'inventaire des panneaux d'affichage relèvent du Service des communications qui doit approuver le contenu et le format des messages apparaissant sur ces structures d'affichage.

Le terme pavoisement comprend toute forme de signalisation, de décoration, de publicité ou d'affichage temporaire fixé à un immeuble ou installé sur un terrain, public et privé. Toute personne ou organisation qui souhaite s'afficher ainsi sur le territoire de la Municipalité ne peut le faire sans l'autorisation préalable des autorités municipales, conformément aux politiques et règlements en vigueur.

Toute enseigne ou affiche (parcs, bâtiments municipaux, stationnements, etc.) comportant le logo de la Municipalité doivent être réalisées selon les normes autorisées et approuvées par le Service des communications.

9.6 PLACEMENTS PUBLICITAIRES

En tant que responsable de l'image de la Municipalité, le Service des communications doit coordonner et superviser les placements publicitaires à des fins d'information ou de promotion, et ce, pour l'ensemble des départements.

Par placements publicitaires, nous entendons tout message placé dans les médias tels que journaux, radio, télévision, les affichages grand public électroniques ou imprimés, ainsi que les nouveaux médias et médias sociaux. Sont exclus les avis publics et les offres d'emploi.

Le Service des communications peut, à l'occasion, négocier des ententes directement avec les médias, dans le but d'obtenir des conditions avantageuses.

ARTICLE 10. COMMUNICATION INTERNE

Tout employé municipal a le devoir de :

- Se tenir informé des politiques générales, des décisions prises par le conseil municipal et des projets particuliers de la Municipalité, surtout ceux qui concernent son champ d'activité;
- De développer une attitude positive envers la clientèle;
- De protéger l'information confidentielle;
- D'assurer un suivi efficace des demandes.

Chaque directeur ou coordonnateur de service doit utiliser les moyens appropriés pour fournir aux employés l'information juste qui leur est nécessaire pour atteindre les objectifs de l'organisation.

Le directeur de service est le premier responsable de la communication au sein de son équipe et envers ses collaborateurs et ses partenaires. Il est responsable d'assurer la transmission de l'information auprès des parties avec qui il collabore dans un dossier. En regard des communications, il doit :

- S'assurer que les membres de son personnel connaissent bien les politiques et qu'ils les appliquent;
- Favoriser la communication fluide dans son service de même qu'avec les autres services municipaux;
- Favoriser l'échange régulier d'information;
- Encourager les employés à entretenir de bonnes relations avec leurs collègues et les citoyens.

En fonction de règles et de procédures établies par des directives administratives internes, les directeurs de service et leurs équipes doivent agir comme relayers de l'information auprès du Service des communications et de la direction générale pour que, ensemble, ils puissent signaler et identifier un problème ou un besoin, analyser la situation et mettre en place les moyens appropriés pour améliorer la situation. Chaque service est responsable d'acheminer au Service des communications toute information

jugée pertinente pouvant servir et renseigner les citoyens. Dès lors, l'information peut être diffusée selon les stratégies et plans de communication mis en place par le Service des communications.

De plus, les directeurs et coordonnateurs des services municipaux doivent, avec leurs équipes :

- Collaborer avec le Service des communications pour la recherche de contenu nécessaire à toute communication publique en s'assurant de la véracité et la validité des données fournies;
- Obtenir l'approbation du Service des communications sur tout produit de communication qu'ils entendent développer;
- Participer à l'effort collectif animé par le Service des communications pour assurer la cohérence de l'image de la Municipalité par :
 - La normalisation de l'apparence et du format des publications et des produits de communication;
 - Le respect d'une signature unique pour la Municipalité et des normes graphiques;
 - L'élimination des « doublons », c'est-à-dire les produits de communication multiples visant les mêmes objectifs et les mêmes clientèles.

ARTICLE 11. COMMUNICATION ET ENVIRONNEMENT

En plus de la Plan d'action en environnement de la MRC de Memphrémagog et du Plan d'action en environnement de la municipalité d'Eastman auxquelles la Municipalité a adhéré, une série de mesures visant à diminuer le plus possible la trace écologique de ses activités de communication sont mises de l'avant :

11.1 COMMUNICATION INTERNE

- Privilégier l'utilisation de la voie électronique et du courriel pour les invitations et convocations;
- Utiliser le site Internet et les médias sociaux, par rapport aux documents imprimés, pour transmettre de l'information aux citoyens, lorsque cela est possible;
- Favoriser les impressions recto verso.

11.2 COMMUNICATION EXTERNE

- Demander des épreuves PDF, envoyées par courriel;
- Éviter l'impression sur du papier cartonné ou glacé lorsque possible;
- Favoriser les partenaires locaux pour l'impression;

Tant pour les communications internes qu'externes,

- Privilégier la tenue de rencontres « sans papier » pour l'animation des comités de la Municipalité;
- Appliquer les grands principes écoresponsables lors de la tenue de réunion ou d'événements.

ARTICLE 12. GESTION DE CRISE ET MESURES D'URGENCE

La Municipalité d'Eastman a formé un comité de mesures d'urgence qui est coordonné par la direction générale. À cet égard, un plan de mesures d'urgence est applicable et actualisé régulièrement. Son

action est orientée par les quatre grands principes de sécurité civile, soit la prévention, la préparation, l'intervention et le rétablissement.

Le maire / la mairesse et le directeur général sont les porte-parole officiels. Le Service des communications fait partie de ce comité est chargé de la mise en place d'une centrale d'information et de renseignements au besoin, de la rédaction et de la diffusion des communiqués aux médias, avis ou autres documents, de la gestion des médias électroniques, de l'organisation de séances destinées à informer la population sur les actions ou mesures à prendre. Il est aussi chargé d'informer les employés. Il doit fournir les outils nécessaires au porte-parole désigné pour la prise de parole en public.

ARTICLE 13. ADOPTION ET ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique a été adoptée à l'unanimité par le conseil municipal le 5 août 2024 par sa résolution 2024-08-175 et est entrée en vigueur à cette date.