



Politique n° CE-2024-0172 de communication

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 fonctionnaires et la population.

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

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

2 Principes directeurs

La Politique de communication, ci-après appelée « la Politique », s'inspire des orientations et des valeurs de la Ville et de son conseil municipal. Toutes et tous considèrent les communications comme un outil de gestion de première instance, indissociable d'une administration transparente et intègre.

La Politique repose sur les principes suivants :

- L'adhésion aux valeurs de démocratie et du droit à l'information;
- Le respect des lois et règlements en vigueur, notamment :
 - *La Loi sur les cités et villes* (RLRQ., chapitre C-19);
 - *La Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités* (RLRQ., chapitre E-2.2);
 - *La Charte de la langue française* (RLRQ., chapitre C-11) et *la Politique linguistique de l'état*;
 - *La Charte canadienne des droits et libertés*, partie I de la *Loi constitutionnelle de 1982*, constituant l'annexe B de la *Loi de 1982 sur le Canada* (R-U), 1982, c11;
 - *La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ., chapitre A-2.1);
 - *Le Règlement sur le code d'éthique et de déontologie des élues et des élus municipaux trifluviens* (2022, chapitre 27);
 - *Le Règlement sur le code d'éthique et de déontologie du personnel de cabinet* (2022, chapitre 70);

- Le *Règlement sur le code d'éthique et de déontologie des employées et des employés municipaux trifluviens* (2022, chapitre 71).
- Le souci d'une cohérence avec les décisions du conseil municipal et les orientations de la Ville, inscrites à l'intérieur des politiques, plans d'action ou résolutions.
- La volonté de développer et de maintenir des relations communicationnelles ouvertes, concertées et efficaces entre l'administration municipale et ses différentes parties prenantes, en l'occurrence : la population, les partenaires, les médias et le personnel municipal.

3 Objectifs

La Politique vise les objectifs suivants :

- Assurer la diffusion d'une information de qualité et diversifiée auprès de publics variés comme la population, les partenaires, les médias et le personnel municipal;
- Faire preuve de proactivité en matière de communication;
- Faciliter l'accès à l'information;
- Clarifier et définir les processus, les champs d'application ainsi que les rôles et responsabilités des intervenantes ou intervenants principaux en matière de communication et de participation publique;
- Favoriser une transmission fluide de l'information et un climat axé sur l'échange et la compréhension entre le conseil municipal et les membres de la Direction municipale, de même qu'entre les services municipaux et les organismes paramunicipaux;
- Faire rayonner la Ville en veillant à sa réputation organisationnelle et en promouvant sa marque employeur.

4 Définitions

Aux fins d'une gestion optimale des communications politiques et administratives de la Ville auxquelles fait référence la Politique, il est primordial de définir les deux types de communication.

4.1 Communication politique

On qualifie de communication ou information politique, une déclaration verbale ou écrite faite par une, un ou des membres du conseil municipal visant à faire connaître une opinion ou un avis sur les affaires municipales, ou encore à informer le public sur une activité ou initiative personnelle, sans engager et sans impliquer l'administration municipale.

Au gré de leurs échanges avec des personnes externes à l'organisation, les membres du conseil municipal sont tenus de respecter la confidentialité des informations dont elles ou ils ont eu connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de leurs fonctions, conformément au *Règlement sur le code d'éthique et de déontologie des élues et des élus municipaux trifluviens* (2022, chapitre 27).

4.2 Communication administrative

On considère une communication ou une information comme administrative lorsque celle-ci est d'ordre opérationnel ou normatif, ou lorsqu'elle concerne l'organisation municipale. Cette communication est objective et factuelle. Elle permet d'informer le public sur un service, un programme, un projet, un règlement, une activité ou tout sujet en lien avec la Ville qui n'est pas d'ordre confidentiel.

En considérant ce qui précède, une information de type administrative doit :

- Avoir fait l'objet d'une résolution du conseil municipal ou d'un avis de motion dans le cas d'un règlement;
- Avoir été présentée ou recommandée par un comité municipal;
- Faire référence à une politique, à un plan d'action, au budget annuel, au plan triennal d'immobilisations ou à une instruction donnée par la Direction générale;
- Faire référence aux opérations courantes de la Ville, à ses activités récurrentes ou à ses réglementations en vigueur.

Une information de type administrative qui répond à au moins un de ces critères peut être communiquée par les fonctionnaires, la mairesse ou le maire, ainsi que la présidente ou le président d'un comité municipal.

5 Champ d'application

La Politique constitue le cadre de référence en communication municipale trifluvienne et s'applique au personnel et aux membres du conseil municipal de la Ville. De façon générale, les parties prenantes internes ont le devoir de porter une attention particulière à la qualité de leurs interactions, par écrit ou en personne, avec une tierce partie de l'organisation municipale et de la collectivité, lorsqu'ils représentent la Ville.

Toutes et tous doivent respecter la confidentialité des renseignements qui leur sont communiqués dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions et s'abstenir de dévoiler le contenu des dossiers à caractère confidentiel ou discuté lors des rencontres à huis clos.

6 Mandat de la Direction des communications et de la participation publique

La Direction des communications et de la participation publique de la Ville, ci-après nommée « Direction des communications », veille à l'application de la Politique.

Conformément à sa mission au sein de l'organisation, elle joue un rôle-conseil auprès de l'administration municipale et du Cabinet du maire afin d'informer et impliquer les publics internes et externes sur les services et projets assujettis aux compétences de la Ville, telles que :

- Culture, loisirs, activités communautaires et développement social;
- Aménagement et développement durable;
- Environnement;
- Nuisances et sécurité du milieu;
- Salubrité;
- Voirie, transports, mobilité ;
- Gestion, administration et ressources humaines.

Elle assume la gestion intégrée de la diffusion de l'information auprès de l'ensemble de la population ou d'un groupe en particulier. Son équipe se déploie lorsqu'une décision, un projet, une activité, un événement, un service ou un programme a le potentiel :

- D'impacter la qualité de vie, la sécurité ou les services à la population;
- De susciter l'intérêt de la population ou des médias;
- D'entraîner des questions, des requêtes ou des plaintes chez les citoyennes et les citoyens concernés;
- D'engendrer un investissement majeur par la Municipalité.

Les interventions sont conditionnelles à la disponibilité de ressources financières et humaines. Elles sont priorisées selon la nature, l'importance ou la sensibilité du sujet à communiquer ou de l'activité à coordonner.

La Direction des communications n'est pas responsable des communications réalisées au profit des membres du conseil municipal, des organismes, associations ou partenaire du milieu. Toutefois, elle collabore et assure le maintien de saines relations avec les organisations qui gravitent autour de l'administration municipale afin de favoriser la coopération, la complémentarité, la cohésion et le partage de connaissances en matière de communication.

7 Rôles et responsabilités en matière d'affaires publiques

7.1 Communication avec les médias

7.1.1 Privilège de la mairesse ou du maire

En tant qu'officière ou qu'officier exécutif principal et en tant que première citoyenne ou premier citoyen élu, conformément à la *Loi sur les cités et villes* (RLRQ, chapitre C-19), la personne siégeant à la mairie est la principale représentante de la Ville. À ce titre, cette personne agit comme porte-parole du conseil municipal et de l'organisation. Elle a le privilège de faire toute déclaration relative aux affaires municipales. Elle peut s'exprimer sur tout sujet lié à l'administration de la Ville, en son nom personnel ou en celui du

conseil municipal. Elle peut déléguer à la mairesse suppléante ou au maire suppléant, ou à la personne de son choix, ses pouvoirs et prérogatives en matière de communication publique.

7.1.2 Déclaration des membres du conseil municipal

À titre de membre du conseil municipal, une conseillère ou un conseiller peut être appelé à commenter ou à exprimer son point de vue relativement à des décisions prises lors des séances du conseil ou en lien avec des activités de comités ou de commissions dont elle ou il fait partie.

Toute déclaration d'une élue ou d'un élu est faite en son nom personnel et ne peut engager le conseil municipal ni la Ville, à l'exception des mandats spécifiques confiés par la mairesse, le maire ou le Cabinet du maire. En aucun cas, une conseillère municipale ou un conseiller municipal ne doit compromettre la confidentialité des informations non disponibles au public dont elle ou il a eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions, tel qu'inscrit au *Règlement sur le code d'éthique et de déontologie des élu·es et des élus municipaux trifluviens* en vigueur.

Il est recommandé qu'une conseillère ou un conseiller avise le Cabinet du maire avant ou après avoir fait une déclaration publique, dans l'intérêt d'assurer un suivi optimal des dossiers.

7.1.3 La Direction générale

Le personnel de la Direction générale peut faire une déclaration publique, verbale ou écrite, liée au fonctionnement de l'administration municipale, en concertation avec le Cabinet du maire. Il peut déléguer son pouvoir à une ou un fonctionnaire lorsqu'il le juge approprié.

7.1.4 Le rôle de porte-parole

La Direction des communications assure une gestion efficace des relations avec les médias, pour toute question ou information de nature administrative telle que décrite à la présente Politique au point 4.2 au sein de cette direction, seuls la directrice ou le directeur ainsi que les personnes responsables des relations avec les médias sont désignés pour agir comme porte-paroles de la Ville. Ce faisant, ces personnes sont autorisées à faire des déclarations publiques ou à s'adresser aux médias. Elles partagent la responsabilité de répondre aux requêtes médias et de fournir les informations administratives les plus précises et exactes possible, à l'intérieur d'un délai raisonnable. En leur absence ou en cas de situations exceptionnelles, elles peuvent déléguer ces rôles et responsabilités à une autre personne de leur direction.

7.1.5 Le personnel municipal

Le personnel municipal ne peut faire de déclaration publique ni répondre aux questions des journalistes sans avoir reçu l'autorisation préalable. Dans les circonstances, toute question et demande adressée directement par un média à une directrice ou un directeur ainsi qu'à une employée ou un employé de la Ville doit automatiquement être transmise à la Direction des communications, que ce soit par téléphone, par courriel ou en personne.

Dans un souci de transmettre une information exacte et complète, l'expertise du personnel municipal peut être sollicitée. Dans cette éventualité, ces personnes seraient appelées à fournir des renseignements à la Direction des communications, ou seraient autorisées à répondre elles-mêmes aux requêtes des médias. Dans un tel cas, elles seront soutenues par la Direction des communications.

7.1.6 Les porte-paroles des services de sécurité publique

En raison des exigences particulières reliées à la sécurité publique, la Direction de la police et la Direction de la sécurité incendie et de la sécurité civile désignent des porte-paroles au sein de leurs services respectifs. Elles ou ils sont autorisés à répondre à toute question et demande adressée par un média ou à diffuser de l'information de nature opérationnelle qui les concerne.

7.2 Événements de presse

Les conférences et points de presse d'ordre administratif ont pour but d'annoncer des décisions du conseil municipal, de procéder à des lancements ou des dévoilements, ou encore de faire le point sur certains événements. Ces activités sont organisées et convoquées par la Direction des communications.

Les points de presse ou mêlées de presse qui précèdent ou suivent les séances et réunions du conseil municipal sont de la responsabilité du Cabinet du maire. Pour des objets ou des considérations techniques et administratives, la mairesse ou le maire peut être accompagné des fonctionnaires pour répondre aux questions des journalistes. Les membres du conseil municipal peuvent aussi faire des déclarations suivant ce type de réunion, sous réserve des conditions prévues à la présente Politique.

De son propre chef, une conseillère ou un conseiller municipal peut choisir d'organiser un événement de presse pour exprimer son opinion ou un avis, faire la promotion d'une activité ou initiative personnelle, ou tout autre sujet qui n'engage pas l'administration municipale. Le cas échéant, l'appel au personnel municipal et l'usage des plateformes de la Ville sont exclus pour faire la promotion de cet événement ou soutenir l'organisation.

7.3 Communiqués de presse

La rédaction, la diffusion et la conservation des communiqués de la Ville sont la responsabilité exclusive de la Direction des communications.

La rédactrice ou le rédacteur doit s'assurer de recueillir et valider les informations auprès des services municipaux concernés. Avant la diffusion ou la publication, un délai de 24 heures est prévu pour un examen par le Cabinet du maire, sauf lors de mesures d'urgence ou de situations jugées exceptionnelles.

Lorsque l'objet du communiqué est d'ordre politique, celui-ci sera émis par le Cabinet du maire. En aucun cas, une conseillère ou un conseiller municipal ne doit diffuser un communiqué au nom de la Ville.

7.4 Lettres ouvertes dans les médias

La publication de lettres ouvertes ou de lettres d'opinion dans les médias relève de la mairesse ou du maire, ou d'une personne désignée par le Cabinet du maire, lorsque ces lettres sont publiées au nom de la Ville ou visent à présenter la position officielle de la Ville. La Direction des communications peut également être l'auteure d'une lettre ouverte lorsque le but est de corriger une information ayant fait l'objet d'une publication ou d'un article antérieur.

Une ou un membre du conseil municipal peut, en son nom personnel, écrire une lettre ouverte dans les médias pour faire connaître son opinion ou son avis sur les affaires municipales, sans engager ou lier l'administration municipale, sans compromettre la confidentialité des informations non disponibles au public dont il a eu connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions.

7.5 Séances du conseil municipal

La séance du conseil municipal constitue la principale source d'information sur les décisions prises par les membres du conseil municipal. Le calendrier des séances de même que la préparation de l'ordre du jour et la publication du procès-verbal relèvent de la Direction du greffe, gestion des documents et archives. La captation vidéo (webdiffusion) est disponible sur le site Web de la Ville (v3r.net).

8 Rôles et responsabilités en matière de participation publique

8.1 Règles générales

La participation publique fait référence aux mécanismes déployés par la Ville visant à informer, écouter, consulter ou échanger avec la population. Ces démarches permettent de faire vivre la démocratie au-delà du cadre électoral en donnant l'occasion aux citoyennes et aux citoyens de se prononcer sur différents projets ayant un impact sur leur milieu de vie. Une démarche de

participation publique peut prendre plusieurs formes, telles que séance d'information, assemblée de consultation, appel de mémoires, groupe de discussion, sondages, etc.

Ces démarches peuvent être complémentaires et ne visent aucunement à remplacer les processus prévus par une loi, par exemple la *Loi sur l'aménagement et l'urbanisme* (RLRQ, chapitre A-19.1) aussi connue sous son acronyme LAU, ni ceux inscrits à la *Politique sur la gestion et l'application d'une taxe d'amélioration locale*.

Fondée sur un mode de communication bidirectionnel, la participation publique permet de guider la prise de décision, sans toutefois se substituer à l'expertise des fonctionnaires ni au travail des membres du conseil municipal. Les sujets ayant le potentiel d'être soumis à une telle démarche doivent être assujettis aux compétences de la Ville et aux conditions énumérées à la présente Politique. Divers éléments sont à considérer afin de déterminer la pertinence d'une telle démarche, conformément à la *Politique de consultation et de participation publique*.

8.2 La coordination des activités de consultation et participation publiques

La Direction des communications est maître d'œuvre des démarches de participation publique réalisées par et pour la Ville, à l'exception des activités obligatoires prévues par la LAU ou à l'intérieur de la politique visant l'application d'une taxe d'amélioration locale.

Le personnel de la Direction des communications prendra en charge l'organisation et la promotion de telles démarches, avec la collaboration et le soutien d'une direction cliente. Un délai raisonnable doit être prévu entre l'annonce officielle d'une démarche de participation publique et le début des activités. La réalisation d'une démarche de consultation publique est conditionnelle à la disponibilité des ressources humaines et financières.

Nulle personne ne peut engager la Ville dans une démarche de participation publique ni l'annoncer publiquement, sans avoir impliqué la Direction des communications au préalable.

9 Rôles et responsabilités en matière de communication externe

9.1 Site Web de la Ville

Considéré comme le principal outil de communication avec ses divers publics cibles, le site Web de la Ville offre tous les renseignements en lien avec les services municipaux. La gestion du site Web de la Ville est assurée par la Direction des communications qui travaille en partenariat avec les autres directions pour la mise à jour du contenu.

9.2 Médias sociaux

La gestion des médias sociaux de la Ville relève de la Direction des communications ou des personnes déléguées par celle-ci. Toute publication de messages ou d'images diffusée au nom de la Ville sur les médias sociaux doit être faite par des personnes autorisées. En raison des

exigences particulières reliées au métier, la Direction de la police assume la gestion des médias sociaux associée à ses activités.

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

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

La Direction 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 Demande d'affichage temporaire et pavoisement extérieur

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 Ville ne peut le faire sans l'autorisation préalable des autorités municipales, conformément aux politiques et règlements en vigueur. Il est possible de communiquer avec le Service à la clientèle 311 pour faire une demande.

9.5 Demande d'affichage dans les édifices municipaux

La compétence d'autoriser l'affichage à l'intérieur d'un immeuble de la Ville en particulier revient au gestionnaire de l'endroit. Par conséquent, toute demande d'affichage doit être adressée au service municipal ou à l'organisme paramunicipal responsable de la gestion du bâtiment ciblé par le projet d'affichage. Ce dernier a le pouvoir de délimiter des zones d'affichage précises à l'intérieur des édifices sous sa responsabilité.

Les affichages autorisés concernent des activités, programmes ou services de la Ville, d'organismes paramunicipaux ou accrédités. L'affichage peut aussi faire référence à des activités ou événements tenus à l'intérieur des bâtiments municipaux ou pour lesquels la Ville agit comme partenaire.

9.6 Placements publicitaires

En tant que responsable de l'image de la Ville, la Direction des communications doit coordonner et superviser les placements publicitaires à des fins d'information ou de promotion, et ce, pour

l'ensemble des directions. Cependant, les placements de positionnement sont soumis à la décision du Cabinet du maire, parce qu'ils appellent à une prise de position.

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.

La Direction des communications peut, à l'occasion, négocier des ententes directement avec les médias, dans le but d'obtenir des conditions avantageuses. Les directions motivées à développer des ententes avec les partenaires médias doivent obligatoirement communiquer avec la Direction des communications.

9.7 Prix de participation et concours

La Direction des communications peut, à l'occasion, tenir un concours ou procéder au tirage de prix de participation. Cette initiative peut faire partie d'une stratégie de marketing ou être proposée en marge d'une consultation publique, lorsque la participation des citoyennes et des citoyens est une condition *sine qua non* au succès de la démarche.

Le prix est tiré au hasard parmi les personnes ayant participé à l'activité. Pour être éligibles, les personnes doivent résider, travailler ou être propriétaires sur le territoire de Trois-Rivières. S'il répond à ces conditions, le personnel municipal peut aussi participer. Le nom de la ou des personnes gagnantes est publié sur le site Web de la Ville, dans un délai maximal de 10 jours ouvrables suivant la date de fin du concours ou la tenue de l'activité.

La valeur totale des prix offerts dans le cadre d'une même activité ne dépasse pas 200 \$ (incluant les taxes). Le montant maximum sera indexé de 5 % au 1^{er} janvier de chaque année suivant l'adoption de la Politique. La nature des prix peut varier. Dans tous les cas, l'achat local sera considéré.

10 Rôles et responsabilités en matière de communication interne

10.1 Règles générales

Le personnel municipal a le devoir :

- De s'informer des politiques générales, des décisions prises par le conseil municipal et des projets particuliers de la Ville, 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 direction doit utiliser les moyens appropriés pour fournir aux employées et employés l'information qui leur est nécessaire pour atteindre les objectifs de l'organisation.

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

- S'assurer que son personnel connaît bien les politiques et qu'il les applique;
- Favoriser la communication dans son service de même qu'avec les autres services municipaux;
- Favoriser l'échange d'information;
- Encourager son personnel à entretenir de bonnes relations avec ses collègues et le public.

En fonction de règles et de procédures établies par des directives administratives internes, les directrices et directeurs ainsi que leurs équipes doivent agir comme relayeuses ou relayeurs de l'information auprès de la Direction des communications pour qu'ensemble ils puissent 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 à la Direction des communications toute information jugée pertinente pouvant servir et renseigner les citoyennes et citoyens. Dès lors, l'information peut être diffusée selon les stratégies et plans de communication mis en place par la Direction des communications.

De plus, le personnel de direction doit, avec ses équipes :

- Collaborer avec la Direction des communications pour la recherche de contenu nécessaire à toute communication publique en s'assurant de la véracité et de la validité des données fournies;
- Solliciter les services de la Direction des communications pour tout produit de communication destiné à un public de masse;
- Participer à l'effort collectif animé par la Direction des communications pour assurer la cohérence de l'image de la Ville par :
 - o La normalisation de l'apparence et du format des publications et des produits de communication;
 - o Le respect d'une signature unique pour la Ville;
 - o L'élimination des « doublons », c'est-à-dire les produits de communication multiples visant les mêmes objectifs et les mêmes clientèles.

10.2 Intranet

L'intranet est une plateforme accessible et destinée au personnel municipal. Il contient des informations à caractère administratif ou concernant la vie sociale du personnel.

La Direction des technologies de l'information assure la gestion de l'intranet et des sites de collaboration. Pour sa part, la Direction des communications veille au contenu de la

section *Actualités* de la page d'accueil. Quant aux *Actualités sectorielles* que l'on retrouve également en page d'accueil, la rédaction et la diffusion sont gérées par chacune des directions.

10.3 Informations relatives aux ressources humaines

La Direction des ressources humaines est responsable de la communication de gestion par la transmission d'informations administratives en lien avec les ressources humaines, notamment en matière de dotation, de rémunération, d'avantages sociaux, de formation et de conditions de travail.

Cette direction est aussi responsable de coordonner ou organiser des activités de valorisation et de reconnaissance des employées et des employés, avec le soutien de la Direction des communications.

11 Rôles et responsabilités en matière de communication en situation d'urgence

L'Organisation municipale de sécurité civile (OMSC) de la Ville est encadrée par la Direction de la sécurité incendie et de la sécurité civile.

À cet égard, un plan municipal de sécurité civile 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.

L'OMSC est formée de fonctionnaires ou des membres d'organismes partenaires issus de chacune des missions. La coordination des activités du comité et la mise en application du plan relèvent de la coordonnatrice ou du coordonnateur des mesures d'urgence, ou de son personnel adjoint.

La mairesse ou le maire agit comme porte-parole lors des mesures d'urgence. En cas d'absence ou indisponibilité, la responsabilité d'agir comme porte-parole peut être déléguée à une ou un autre membre du conseil municipal, à une haute ou un haut fonctionnaire ou à la Direction des communications. La Direction des communications doit fournir les outils nécessaires au porte-parole désigné pour la prise de parole en public.

12 Normes et procédures

12.1 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

La Ville doit s'assurer que toutes les informations confidentielles et les renseignements personnels qu'elle détient soient protégés.

À ce titre, la personne responsable de la protection des renseignements personnels et de l'accès aux documents détenus par la Ville joue un rôle-conseil auprès des membres du conseil municipal, de la Direction générale et des membres du personnel municipal.

La transparence, la véracité de l'information et son accessibilité sont des principes directeurs de communication à la Ville. Cependant, des lois encadrent la divulgation de l'information publique de façon à protéger les droits des personnes ou des organismes publics comme la Ville, les renseignements confidentiels ou personnels, et ce, de manière à assurer une saine administration de leurs affaires et le respect de la vie privée.

En vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1), toute demande de document autre que les publications officielles de la Ville doit être acheminée à la Direction du greffe, gestion des documents et archives.

La personne responsable de la protection des renseignements personnels et de l'accès aux documents détenus par la Ville a la responsabilité d'assurer les suivis appropriés en respectant les dispositions et les délais prescrits par la loi.

12.2 Processus électoral

La présidente ou le président d'élection est la seule personne ayant la prérogative de veiller au bon déroulement du processus électoral et de déployer de façon exclusive les outils de communication nécessaires pour informer l'électorat et le personnel, avant et durant le processus électoral. Elle ou il peut répondre aux questions des médias ou avoir recours à leurs services, en publiant un avis ou un communiqué de presse.

12.3 Langue privilégiée par la Ville

Soumise aux règles de la *Charte de la langue française* ainsi que de la *Politique linguistique de l'État*, la Ville doit communiquer oralement ou par écrit en français. L'utilisation d'une autre langue que le français doit uniquement se faire lorsqu'il est strictement impossible de procéder différemment.

À titre d'organisme public, la Ville doit faire preuve d'exemplarité en matière d'utilisation, de promotion, de rayonnement et de protection de la langue française. Ce faisant, elle a la responsabilité de mettre en place les mesures nécessaires pour offrir des services en français et aider son personnel non francophone à améliorer son français. Aussi, elle demande à son personnel d'accorder une attention particulière à la qualité de la langue française dans ses communications verbales et écrites. Une terminologie correcte, rigoureuse et pertinente doit être utilisée; les anglicismes, les barbarismes et les impropriétés sont à proscrire.

À l'extérieur de ses édifices, la Ville n'a pas le pouvoir d'obliger quiconque à se conformer à ces règles sur son territoire. Toute plainte ou requête qui concernerait une application non conforme

de la langue par un tiers, notamment en matière d'affichage et publicité, doit être communiquée à l'Office québécois de la langue française.

12.4 Rédaction épiciène

Dans ses communications écrites, le personnel municipal a la responsabilité de faire appel aux principes et usages de la rédaction épiciène. De ce fait, il doit mettre en évidence l'équité entre les femmes et les hommes dans tout nouveau contenu et toute nouvelle communication, conformément à la *Politique de rédaction épiciène*.

12.5 Logo et identité visuelle

L'appellation « Ville de Trois-Rivières », son logo, les armoiries ainsi que toute déclinaison de l'identité visuelle appartiennent à la Ville. L'usage à des fins personnelles, commerciales, partisans ou électorales est interdit. L'utilisation du logo n'est pas autorisée par les candidates ou les candidats aux élections municipales.

Un guide des normes graphiques a été produit afin d'orienter l'utilisation de l'identité visuelle de la Ville, lequel est disponible sur intranet et sur le site Web de la Ville.

Les membres du conseil municipal et le personnel administratif doivent porter une attention particulière à l'usage du nom et de l'identité de la Ville. Il revient à la Direction des communications de protéger l'image corporative et promotionnelle de la Ville, à l'exception des armoiries dont l'usage exclusif incombe au Cabinet du maire. En ce qui concerne les logos de la Direction de la police et celui de la Direction de la sécurité incendie et de la sécurité civile, leur usage est réservé aux directions concernées.

12.6 Papeterie, cartes professionnelles et signature électronique

La Direction des communications est responsable de la conception et de la mise à jour des modèles de signature électronique courriel, des cartes professionnelles et de la papeterie de chaque direction, afin d'en assurer l'uniformité.

Dans leurs communications professionnelles, les employées ou les employés sont tenus d'utiliser la papeterie ainsi que la signature électronique de la Ville, ou celles de la Direction de la police et la Direction de la sécurité incendie et de la sécurité civile dans le cas de leur personnel. Sur autorisation de la Direction des communications seulement, le personnel municipal peut utiliser un bandeau promotionnel pour accompagner sa signature électronique.

12.7 Objets promotionnels

Les objets promotionnels et les cadeaux portant le logo de la Ville permettent de promouvoir son image de marque, d'accroître sa notoriété, de renforcer le sentiment d'appartenance et de fierté, ainsi que de contribuer à souligner un événement distinctif.

La Direction des communications possède l'autorité du choix et de l'achat des objets promotionnels affichant le logo de la Ville ainsi que toute autre entité, tout service et tout événement associé à la Ville. Les objets promotionnels peuvent être remis gracieusement par le Cabinet du maire ou un membre de la Direction municipale, conformément aux codes d'éthique et aux règles d'attribution dont s'est dotée l'organisation. En conformité aux objectifs de la *Politique de développement durable*, le choix d'objets écoresponsables ou de fabrication locale et régionale sera privilégié.

12.8 Commandites

Une personne qui souhaite solliciter un don en commandite ou en objets, à des fins de promotion, de financement ou autre motif d'intérêt communautaire, doit en faire la demande au préalable auprès du Cabinet du maire. Cette demande doit être présentée par écrit, signée par la personne qui l'a faite.

12.9 Partenariat et visibilité

Les ententes de partenariat encadrent le type de soutien offert à des organismes qui proposent des services à la population. Ces ententes dictent aussi les normes de visibilité à respecter. Ces ententes peuvent lier la Ville à une ou un partenaire majeur, par exemple lorsqu'elle bénéficie d'une aide financière du gouvernement. La Ville peut aussi conclure des ententes de partenariat avec des organismes du milieu. La majorité du temps, un protocole de visibilité placé en annexe de l'entente de partenariat précise les conditions que les parties s'engagent à respecter pour reconnaître le soutien de l'autre et lui accorder une visibilité équitable.

La Direction des communications doit valider les conditions de visibilité avant la signature de toute entente de partenariat.

12.10 Photographies

La Direction des communications reçoit, coordonne et gère les besoins en photographies à des fins de positionnement publicitaire et d'information, et ce, pour l'ensemble des services. Les photographies sont conservées dans sa banque de photos pendant cinq ans. Au-delà de leur durée de vie utile, les photographies à valeur historique sont transférées et archivées par la Direction du greffe, gestion des documents et archives.

La Direction des communications octroie les contrats de photographes. Lorsque les services d'une ou d'un photographe sont requis pour un événement, une campagne ou un autre motif, les directions peuvent en faire la demande auprès de la Direction des communications, sauf dans les cas de cérémonies protocolaires où le Cabinet du maire est maître d'œuvre.

Sont exclues de cette directive les photographies prises ou commandées par la Direction de la police et la Direction de la sécurité incendie et de la sécurité civile.

12.11 Tenue vestimentaire

Le port de vêtements à l'image de la Ville ou qui affichent son logo est recommandé pour certains membres du personnel municipal et obligatoire pour d'autres, selon les conventions collectives en vigueur. La Direction des communications peut demander d'être impliquée dans le choix de vêtements ou d'uniformes affichant le logo de la Ville et composant le catalogue.

12.12 Drapeaux

Les drapeaux flottants hissés sur les mâts ou sur hampes, sur ou à l'intérieur des édifices publics, doivent respecter l'ordre protocolaire : le drapeau du Canada à gauche, celui du Québec au centre puis celui portant le logo de la Ville à droite, pour la spectatrice ou le spectateur placé en face.

La mise en berne des drapeaux est une procédure utilisée pour conférer un honneur et exprimer un sentiment collectif de tristesse. Le geste de mise en berne constitue une puissante démonstration visuelle d'un sentiment de deuil partagé par toutes les citoyennes et tous les citoyens.

Voici les circonstances menant à la mise en berne des trois drapeaux déployés en permanence à l'extérieur de l'hôtel de ville :

- Au décès d'un actuel membre du conseil municipal;
- Au décès d'une ancienne mairesse ou d'un ancien maire;
- Au décès d'une citoyenne ou d'un citoyen ayant reçu l'Ordre de La Vérendrye, en réponse à une demande de la famille;
- À la demande des gouvernements provincial et fédéral;
- À la demande du Cabinet du maire, lors de circonstances ou événements particuliers qui ont effet d'impacter la communauté trifluvienne.

Lorsqu'une policière, un policier, une pompière ou un pompier décède alors qu'elle ou qu'il était en fonction, à Trois-Rivières ou ailleurs au Québec, les drapeaux seront placés en berne de la façon suivante :

- À la caserne 1 s'il s'agit d'une pompière ou d'un pompier;
- Au quartier général s'il s'agit d'une policière ou d'un policier.

De façon générale, la mise en berne devrait avoir lieu dès le premier jour du deuil, du recueillement ou des funérailles, jusqu'au coucher du soleil le jour suivant.

12.13 Événements protocolaires et livre d'or

La mairesse ou le maire, le comité exécutif ou le conseil municipal accueille officiellement toute personne, tout groupe ou toute délégation qu'il juge bon d'inviter ou de recevoir. La signature du livre d'or peut avoir lieu lors de ces événements.

Seul le Cabinet du maire a le pouvoir d'autoriser la tenue d'une réception civique, d'une cérémonie protocolaire ou d'une visite de l'hôtel de ville. Toute demande pour ce type d'événement doit être transmise au Cabinet du maire. Les invitations, l'organisation et le soutien technique requis par ces activités sont assurés par le Cabinet du maire. Dans des cas exceptionnels, le soutien de la Direction des communications peut être sollicité.

La Direction de la police et la Direction de la sécurité incendie et de la sécurité civile ont des pratiques protocolaires spécifiques, symboles de leurs valeurs et de leur histoire.

12.14 Service à la clientèle (centre d'appels 311)

Le Service 311 a été mis sur pied afin de recevoir les appels non urgents et les demandes en ligne ayant trait aux services municipaux. Ce service permet à la population d'entrer en communication avec des téléphonistes regroupés au sein d'un seul et même centre d'appels.

Chacune des directions a la responsabilité de fournir au centre d'appels 311 toute l'information pertinente qui doit être relayée à la population. Chacune et chacun a le devoir de traiter les requêtes en provenance du centre d'appels à l'intérieur des délais fixés.

Édicté à la séance du comité exécutif du 8 avril 2024.