

Politique de communication municipale



MUNICIPALITÉ DE **SAINT-ESPRIT**

Date de présentation : 3 juin 2019

Date d'adoption : 5 juin 2019

Numéro de résolution : 2019-06-216

Contenu

1.	LA COMMUNICATION MUNICIPALE	4
1.1	Présentation et contexte	4
2.	PRINCIPES DIRECTEURS, OBJECTIFS ET PUBLICS CIBLES	5
2.1	Principes directeurs	5
2.2	Objectifs	5
2.3	Publics cibles	6
3.	ROLES ET RESPONSABILITES DES PARTIES	6
3.1	Maire	6
3.2	Conseil municipal	7
3.3	Direction générale.....	7
3.4	Responsable des communications.....	7
3.5	Responsable des activités	8
3.6	Directions de services municipaux.....	8
3.7	Employés municipaux	8
4.	PLATEFORMES DE DIFFUSION	8
4.1	Outils de communication imprimés.....	8
4.1.1	Info+ Saint-Esprit.....	8
4.1.2	Lettre	9
4.1.3	Dépliants ou brochures ponctuels	9
4.1.4	Médias sociaux, régionaux et/ou nationaux.....	9
4.2	Outils de communication Web	10
4.2.1	Site internet.....	10
4.3	Médias sociaux.....	10
4.3.1	Facebook	10
4.4	Médias sociaux.....	10
4.4.1	Panneau d’affichage électronique	10
4.4.2	Babillard.....	11
4.5	Service d’appels d’urgence automatisés	11
4.6	Les avis publics.....	11
4.7	Les avis de consultation publique	12
4.8	Les procès-verbaux	12
4.9	Les projets d’ordre du jour	12

5. COMMUNICATION EN MESURE D'URGENCE ET GESTION DE CRISE	12
6. DEPLOIEMENT DE LA POLITIQUE	13
ANNEXE A – POLITIQUE D'UTILISATION DU PANNEAU ELECTRONIQUE.....	14
Localisation	14
Rôle et mission du panneau.....	14
Contenu provenant d'une autre source que la Municipalité	14
Message	14
Affichage	15
Approbation	15
Responsabilité du demandeur et de la Municipalité.....	15
ANNEXE B – NETIQUETTE	16
Les courriels :	16
Plateformes Web :	17

1. LA COMMUNICATION MUNICIPALE

1.1 Présentation et contexte

La municipalité de Saint-Esprit est une organisation publique au service des citoyens et citoyennes. Résolument tournée vers l'avenir, elle s'engage à offrir des services de qualité répondant aux besoins de sa population.

En ce sens, plusieurs politiques adoptées par la Municipalité représentent l'expression officielle des engagements concrets du conseil municipal et des employés municipaux, traduisant une culture de **gouvernance ouverte et transparente** de la part du conseil municipal et des employés municipaux, portée par ces derniers au sein de leur environnement de travail respectif.

La communication se trouve au cœur même de toutes les activités d'une organisation. La Municipalité de Saint-Esprit ne fait pas exception à la règle. En fait, le caractère public et la nature des services rendus par la Municipalité lui confèrent même une responsabilité accrue en matière de communication transparente et juste. Il s'agit d'ailleurs d'un des principes directeurs de cette politique des communications, qui sera décrit au point 2.1 de ce document.

En cette ère marquée par l'avènement du Web, des applications mobiles et des médias sociaux – dont l'instantanéité et l'intemporalité deviennent un enjeu considérable – il est d'autant plus important que la Municipalité fasse plein usage de ses moyens de communication afin de maintenir un lien durable et efficace avec l'ensemble de ses publics internes et externes.

En bref, la politique de communication municipale se veut un cadre de référence qui vise à tracer le rôle de la communication dans l'organisation municipale, ses objectifs et principes directeurs, en plus d'établir les rôles et responsabilités des parties prenantes et à décrire les moyens et outils à la disposition de la Municipalité dans sa pratique quotidienne des communications avec tous ses publics.

2. PRINCIPES DIRECTEURS, OBJECTIFS ET PUBLICS CIBLES

2.1 Principes directeurs

Les principes directeurs témoignent de la volonté de la Municipalité de demeurer à l'avant-garde en matière de communication et de relations avec ses citoyens, employés et partenaires externes. Ils agissent également à titre de guides pour la politique de communication municipale et se définissent comme suit :

- La Municipalité reconnaît l'importance de la communication sous toutes ses formes;
- Elle s'engage à mettre en place les ressources nécessaires pour assurer le déploiement de programmes et/ou d'activités de communication et de consultation visant à établir et maintenir des relations harmonieuses avec l'ensemble de ses publics;
- La Municipalité communique en tenant compte des impératifs liés à sa nature municipale et publique;
- La Municipalité fait preuve de respect, de transparence, de rigueur et de cohérence dans l'ensemble de ses communications;
- La Municipalité priorise un esprit d'ouverture et de collaboration avec ses publics afin de demeurer facilement accessible à tous;
- La Municipalité utilise la langue française dans ses communications. Au besoin, une autre langue pourra être utilisée suivant les dispositions de la charte de « L'Office de la langue française du Québec »;
- Les employés et élus de la Municipalité sont les porte-étendards de l'image de cette dernière et doivent en tout temps agir en pensant au bon maintien de l'image de la Municipalité à l'intérieur comme à l'extérieur des heures d'ouverture des bureaux municipaux ou de leur quart de travail.

2.2 Objectifs

L'adoption d'une politique de communication, basée sur les principes directeurs susmentionnés, vise spécifiquement l'atteinte des objectifs suivants :

- Véhiculer les valeurs, la mission et les orientations définies par le conseil municipal et l'administration municipale, en tenant compte du caractère public de la municipalité de Saint-Esprit;
- Assurer une circulation efficace et efficiente de l'information véhiculée par la Municipalité;
- Augmenter la visibilité de la Municipalité en tant qu'organisation dynamique sur le plan communicationnel;
- Baliser l'utilisation des outils et moyens de communication à la disposition de la Municipalité;
- Diffuser une image de marque cohérente et cohésive;

- Établir la communication comme partie prenante à l'atteinte des objectifs visés par les stratégies et politiques adoptées.

2.3 Publics cibles

Divers publics s'avèrent importants à tenir en considération dans toute activité de communication mise de l'avant par la Municipalité, dont voici une brève énumération :

- Les citoyens spiritois;
- Les employés municipaux;
- Les intervenants politiques de la MRC de Montcalm et de la région de Lanaudière
- Les partenaires socioéconomiques;
- Les partenaires agrotouristiques;
- Les groupes sociocommunautaires;
- Les médias locaux et régionaux.

3. ROLES ET RESPONSABILITES DES PARTIES

Tel qu'indiqué dans les principes directeurs énumérés au point 2.1 du présent document, la communication est au cœur des actions de la Municipalité. De ce fait, tout membre du personnel municipal ou du conseil municipal est responsable de s'assurer de la qualité de ses interventions écrites et orales dans la langue française. De plus, toute partie prenante communiquant de façon officielle ou non devient en tout temps un représentant de la municipalité de Saint-Esprit, et doit respecter le devoir de loyauté et de confidentialité qui lui est conféré par son appartenance à l'organisation.

De façon officielle, certaines parties jouent toutefois un rôle plus important en matière de communication. De par la nature même de l'organisation, il est primordial de séparer et de baliser les communications effectuées sur le plan politique par le maire et son conseil et celles réalisées sur le plan administratif par les services municipaux.

De manière générale, les rôles et responsabilités sont définis comme suit :

3.1 Maire

Le Maire occupe un rôle de premier plan dans les communications, car il agit à titre de porte-parole officiel de la Municipalité. En vertu des pouvoirs que lui confère la législation du Code municipal, il assure toutes les déclarations publiques au nom de la Municipalité, en son nom personnel ou au nom de son conseil municipal. Au besoin et à sa discrétion, le maire a le privilège de déléguer cette tâche au maire suppléant ou à un membre de son conseil, selon les dossiers.

Les communications du maire peuvent être rédigées par la personne responsable des communications, qui doit faire approuver le contenu par la Direction générale et par le maire avant publication.

Sur le plan politique, le maire est responsable de l'application de la présente politique de communication, d'en fixer les règles et d'en transmettre le contenu à son conseil municipal.

3.2 Conseil municipal

Les membres du conseil municipal peuvent être appelés à agir comme porte-parole sur certains dossiers dont ils ont la responsabilité principale. Leurs interventions publiques doivent toutefois refléter les décisions du conseil et ne doivent jamais être effectuées à des fins personnelles. Les conseillers demeurent responsables de véhiculer une information juste et vérifiable, en conservant une éthique professionnelle hors pair. Dans toute communication, l'élu doit viser la poursuite de l'intérêt public.

À l'occasion, les communications du conseil municipal sont rédigées par la personne responsable des communications. Avant toute publication, cette dernière doit faire approuver le contenu par la Direction générale, par le conseiller visé par la communication et par le maire.

Sur le plan politique, le conseil municipal est responsable de respecter les règles fixées par le maire.

3.3 Direction générale

En tant que plus haute autorité administrative, la Direction générale doit approuver les grandes lignes des plans de communication, des stratégies, des messages et des documents préparés par la personne responsable des communications de la municipalité de Saint-Esprit.

La Direction générale est responsable de la présente politique de communication, en collaboration avec les services administratifs.

3.4 Responsable des communications

Sous l'autorité de la Direction générale, la personne responsable des communications occupe un rôle stratégique dans lequel elle définit, coordonne et assure l'entièreté des communications administratives de la Municipalité. Au quotidien, elle est responsable de rendre la politique de communication opérationnelle.

Notamment, elle conseille et soutient l'ensemble des services municipaux, met à jour le site internet, alimente les réseaux sociaux officiels de la Municipalité, rédige l'ensemble des bulletins municipaux. À certains moments, elle peut réaliser la conception graphique de dépliants, d'affiches et de publicités.

3.5 Responsable des activités

Sous l'autorité de la Direction générale, la personne responsable des activités coordonne et assure l'entièreté des communications des activités, des événements de presse et des discours en lien avec les activités de la Municipalité.

3.6 Directions de services municipaux

Les directeurs des services sont responsables de communiquer les décisions et orientations de leur service à la Direction générale. Ils sont également responsables de la bonne circulation de l'information au sein de leur propre service.

Dans l'éventualité où ils souhaitent médiatiser ou véhiculer une information précise sur leur service, ils doivent au préalable en informer la Direction générale qui, sur approbation, transmettra le mandat à la personne responsable des communications.

3.7 Employés municipaux

Les employés de la Municipalité en sont de dignes représentants, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de leur horaire normal de travail.

Tout employé municipal doit demeurer informé des décisions politiques ou administratives prises dans le cadre des séances du conseil municipal ou dans l'application administrative du rôle des directions de services.

Les employés municipaux sont tenus d'adopter une attitude positive et respectueuse envers l'ensemble des activités politiques et administratives orchestrées par la Municipalité.

Les employés municipaux faisant usage des médias sociaux peuvent le faire tant qu'ils agissent en leur nom personnel et qu'ils n'utilisent pas ces canaux durant leur horaire normal de travail.

Cependant, les employés ayant une présence sur les médias sociaux doivent faire preuve de réserve dans leurs commentaires ou interventions publiques sur les réseaux sociaux, que ce soit leur propre page ou sur un fil de discussion publique de style « Spotted ».

4. PLATEFORMES DE DIFFUSION

4.1 Outils de communication imprimés

4.1.1 Info+ Saint-Esprit

Diffusé mensuellement à l'ensemble de la population, *l'Info+ Saint-Esprit* est rédigé et révisé entièrement par la personne responsable des communications, en collaboration avec tous les services municipaux. La Direction générale a la

responsabilité d'en approuver le contenu général tandis que les élus municipaux approuvent le contenu rédigé en leur nom.

L'Info+ Saint-Esprit est le reflet de la vision et de la mission du conseil municipal. Il vise à informer les résidents sur les actions passées ou à venir du conseil municipal tout en servant de guide pour informer les résidents de toutes les activités mises de l'avant par la Municipalité. Il prodigue à l'occasion de l'information pratique et des conseils selon la saison en cours.

La Municipalité permet aux organismes, aux particuliers et aux nouvelles entreprises de publier des textes dans *L'Info+ Saint-Esprit*. Ils sont toutefois responsables de la rédaction des textes soumis. Ceux-ci devront être absents de fautes et rédigés dans un langage convenable.

Les nouvelles entreprises pourront afficher leur carte d'affaires gratuitement dans ce journal une seule fois, et ce, à l'ouverture de leur entreprise. Les autres demandes de parution pourront être permises selon le tarif applicable déterminé au règlement de tarification en vigueur.

4.1.2 Lettre

Dans certains cas ciblés, la Municipalité peut envoyer des lettres par la poste pour informer les résidents d'un secteur en particulier d'une situation, d'une problématique ou de la tenue d'une consultation ou d'un événement public qui les concerne directement. En général, la personne responsable des communications rédige les lettres.

Selon la nature de leur contenu, les lettres sont signées par le maire, par un membre du conseil municipal, par le maire suppléant, par la Direction générale, par un directeur de service ou par la personne responsable des communications.

4.1.3 Dépliants ou brochures ponctuels

Certains événements ponctuels ou nouveautés dans l'offre municipale peuvent faire l'objet d'une courte publication imprimée individuelle. Lorsque c'est le cas, la personne responsable des communications prend toujours en charge la rédaction et la révision du contenu, ainsi que sa mise en page graphique dans la majorité des cas.

4.1.4 Médias sociaux, régionaux et/ou nationaux

D'une part, la Municipalité fait appel aux médias à certaines occasions au courant de l'année pour faire paraître une publicité dans les médias sociaux visant à signifier son appui à des causes ou à souligner une situation précise. Lorsque c'est le cas, la personne responsable des communications prend en charge la rédaction et la révision du contenu, ainsi que sa mise en page graphique.

D'autre part, la Municipalité publie de manière ponctuelle des communiqués de presse dans l'objectif d'informer un public régional. Selon le contenu des communiqués, ceux-ci peuvent être envoyés localement, régionalement ou à plus large échelle. La personne responsable des communications rédige, révisé et fait l'envoi des communiqués après approbation des parties concernées par son contenu.

4.2 Outils de communication Web

4.2.1 Site internet

Le site internet est le canal de communication officiel de la Municipalité. Il recense toute l'information devant être accessible aux citoyens selon le service municipal concerné. De plus, il sert de portail afin de diffuser les nouvelles les plus récentes de la Municipalité et/ou de ses partenaires.

La rédaction et la mise à jour du contenu répertorié sur le site internet de la Municipalité relèvent de la personne responsable des communications.

4.3 Médias sociaux

L'utilisation des médias sociaux est balisée par la NÉTIQUETTE, que l'on trouve en Annexe B de la présente politique. La NÉTIQUETTE définit entre autres le type de contenu accepté sur la page, le processus de modération des commentaires publiés et donne le droit à la Municipalité de bannir ou de restreindre l'utilisation de la page par certaines personnes en s'appuyant sur des principes établis. La NÉTIQUETTE favorise le respect, la collaboration, la communication.

4.3.1 Facebook

La Page Facebook de la Municipalité est administrée par la personne responsable des communications.

La majeure partie de l'activité sur la page Facebook se déroule durant les heures d'ouverture de la Municipalité, sauf en cas d'urgence. Tout message doit être traité, sauf si le contenu de ce dernier ne cadre pas dans la NÉTIQUETTE (contenu disgracieux, insultes, fausses représentations, etc.).

4.4 Médias sociaux

4.4.1 Panneau d'affichage électronique

Le panneau d'affichage électronique de la Municipalité vise à informer, de façon concise, les Spiritois sur les activités en cours ou à venir, qu'elles soient ponctuelles ou non.

Son contenu est géré par la Direction générale, en collaboration avec la personne responsable des communications, le tout en conformité avec la *Politique d'utilisation du panneau électronique*, en annexe A du présent document.

Bien que la grande majorité du contenu provienne de la Municipalité, certains organismes reconnus par la Municipalité peuvent faire une demande afin que leur contenu soit publié sur le panneau, pour autant que celui-ci demeure conforme à la Politique.

4.4.2 Babillard

Les babillards extérieurs et intérieurs situés à l'entrée de la Marie et au kiosque postal servent majoritairement à la diffusion de documents publics et légaux émanant de la Municipalité. Selon la Loi, les avis publics relatifs aux règlements municipaux ainsi que les appels d'offres doivent faire l'objet d'un affichage public, que la Municipalité effectue par le biais de ces babillards.

4.5 Service d'appels d'urgence automatisés

Un service d'appels d'urgence automatisés est offert aux citoyens de Saint-Esprit. L'inscription est automatique, sauf si le citoyen ne dispose que d'un téléphone mobile, dans lequel cas ce dernier doit demander à la Municipalité d'ajouter ses coordonnées à la liste.

Lorsque des situations jugées urgentes ou d'intérêt se présentent, la Municipalité peut enregistrer un message téléphonique et l'envoyer massivement aux personnes concernées, qu'il s'agisse de l'entièreté de la population ou d'un secteur en particulier. Il peut également arriver que la Municipalité utilise le service d'appels automatisés pour effectuer des rappels concernant des activités ou consultations publiques exceptionnelles.

La personne responsable des communications rédige et enregistre les messages avant de les diffuser.

4.6 Les avis publics

L'avis public représente le moyen spécifiquement prévu par la législation québécoise afin de transmettre de l'information relativement à la vie municipale.

Les avis publics émis par la Municipalité sont partagés sur le site Web de la Municipalité, ainsi que sur les babillards décrits en point 4.4.2 du présent document. Ces avis ne seront conservés qu'une année sur le site Web.

4.7 Les avis de consultation publique

Les projets règlements soumis à la consultation publique seront accessibles sur le site Web de la Municipalité à compter de la date de parution de l'avis public annonçant la consultation publique à venir.

4.8 Les procès-verbaux

Le procès-verbal a pour objet d'établir et de conserver les faits et décisions des séances du conseil municipal. Il est rédigé par le secrétaire-trésorier qui assiste aux séances du conseil et approuvé par les conseillers municipaux lors d'une séance subséquente.

Le procès-verbal est mis en ligne généralement après son approbation par le conseil. Il est mis en ligne sur le site Web de la Municipalité par la personne responsable des communications dans les semaines suivantes.

4.9 Les projets d'ordre du jour

Dans une assemblée délibérante, on appelle "ordre du jour", la liste des sujets classés qui doivent être abordés, examinés, discutés ou votés au cours de la séance.

Les sujets apparaissant au projet d'ordre du jour peuvent changer sans préavis.

Les projets d'ordre du jour sont mis en ligne 72 heures précédant la date où se tient la séance, pour les séances ordinaires.

Pour les séances extraordinaires, les projets d'ordre du jour sont mis en ligne le jour de l'envoi de l'avis de convocation aux élus municipaux, le cas échéant.

5. COMMUNICATION EN MESURE D'URGENCE ET GESTION DE CRISE

À certaines occasions, il peut arriver que des événements imprévus forcent la Municipalité et tous ses services – incluant les communications – à délaisser de façon temporaire ou continue leur quotidien, car la situation exige une attention immédiate et totale. On définit une mesure d'urgence comme étant une disposition à prendre immédiatement. Une gestion de crise, quant à elle, s'échelonne habituellement sur une période plus longue, et est caractérisée par une situation critique à gérer, affectant l'essence même ou la réputation d'une organisation aux yeux de ses publics.

Dans ces cas précis, l'ensemble des plateformes de diffusion décrites dans ce document sont mises à profit afin d'atteindre le plus rapidement possible les publics concernés.

On privilégiera alors le service d'appels automatisés décrit en point 4.5 de la présente politique, suivi des moyens de communication nous offrant le plus d'instantanéité, soit les médias sociaux et le site internet.

6. DEPLOIEMENT DE LA POLITIQUE

La politique de communication municipale est en vigueur du moment de son adoption. Sa révision est effectuée aux trois ans et elle peut faire l'objet d'une mise à jour de façon ponctuelle par voie de résolution municipale.

Le déploiement des engagements de la politique de communications se traduira par des actions concrètes à viser les publics décrits au point 2.3 de la présente, tel que :

- Planifier et réaliser des programmes et activités de communications visant à soutenir les réalisations des services administratifs de la Municipalité et les décisions du conseil municipal
- Effectuer des consultations publiques visant à enrichir ou à établir les règlements et les services afin que ces derniers répondent le plus adéquatement possible aux besoins réels de la population
- Organiser des événements de promotion et de communication mettant en valeur les réalisations et projets municipaux
- Établir un plan d'action et/ou une stratégie de relations avec les médias de notre milieu et en coordonner les principales actions (conférence de presse, émission de communiqué, revue de presse, analyse de presse, etc.)
- Coordonner les demandes d'information et/ou plaintes adressées à la Municipalité et en assurer une gestion diligente

ANNEXE A – POLITIQUE D’UTILISATION DU PANNEAU ELECTRONIQUE

Politique d’affichage sur le panneau électronique d’affichage de la Municipalité de Saint-Esprit

Localisation

Le panneau déroulant est installé sur le terrain en face de la Mairie au 21, rue Principale à Saint-Esprit.

Rôle et mission du panneau

La Municipalité administre et gère le contenu des messages diffusés sur le panneau. Les messages sont d’intérêt municipal ou communautaire. En aucun cas le panneau électronique n’est utilisé afin de promouvoir des intérêts politiques ou ceux d’une personne ou d’une entreprise. Aucune publicité n’y est affichée ou vendue.

La Municipalité se réserve le droit de refuser, de retirer tout message pour utiliser l’espace nécessaire du panneau pour ses messages. En aucun temps elle ne pourra être tenue responsable si une publication est refusée ou retirée.

Contenu provenant d’une autre source que la Municipalité

Certains organismes ou organisations peuvent diffuser gratuitement des messages sur le panneau électronique, précisément les :

- Organismes locaux;
- Organismes supramunicipaux et mandataires de la Municipalité;
- Institutions publiques d’enseignement de Saint-Esprit et ses environs;
- Organisations à but non lucratif, locales, régionales ou gouvernementales desservant le territoire de la Municipalité.

Message

Tout message diffusé sur le panneau électronique d’affichage doit être rédigé en français et son contenu doit s’adresser à un large public. En aucun cas la Municipalité ne diffusera des messages de nature commerciale, partisane, politique ou religieuse. De plus, les messages ne doivent pas contenir de mention de commanditaires ou d’entreprises privées, sauf si le nom ou le lieu de l’événement implique la nomenclature d’une entreprise. Dans ce dernier cas, cette dernière sera tolérée si l’événement revêt un caractère caritatif et que la demande provient de l’organisme qui en est bénéficiaire et non de l’entreprise elle-même.

À cet effet, toute demande d’affichage formulée par une entreprise privée ou un particulier (initiative personnelle) se verra automatiquement rejetée. La municipalité de Saint-Esprit se réserve le droit de refuser de diffuser un message qu’elle juge inapproprié

et d'effectuer des modifications mineures aux textes soumis afin que ces derniers soient conformes aux critères établis, principalement en raison de l'espace rédactionnel restreint.

Affichage

Afin de permettre une équité entre tous les demandeurs, les organisations peuvent afficher jusqu'à quatre (4) messages par année, à moins d'indication contraire. La Municipalité se réserve le droit de retirer tout message sans préavis, lorsque des situations importantes surviennent (par exemple, un avis d'ébullition, une mesure d'urgence, une alerte AMBER). La Municipalité pourrait également retirer toute diffusion si elle le juge nécessaire.

Approbaton

Toute demande sera soumise pour approbation auprès de la Direction générale de la Municipalité. En tout temps, la municipalité de Saint-Esprit se réserve le droit de modifier un message, de la refuser ou de reporter l'affichage à une date ultérieure.

Responsabilité du demandeur et de la Municipalité

L'organisme demandeur est entièrement responsable du message affiché sur le panneau.

La municipalité de Saint-Esprit se dégage de toute responsabilité quant au contenu du message, de ses répercussions, etc. Par ailleurs, la Municipalité ne peut être tenue responsable des erreurs, omissions ou autres pouvant survenir lors de la diffusion du message. Si le requérant annule une activité ou un événement avant ou pendant la diffusion d'un message, il est de sa responsabilité d'en aviser la personne responsable des communications dès que possible.

ANNEXE B – NETIQUETTE

La **NÉTIQUETTE** est une règle informelle et une charte qui définissent les règles de conduite et de politesse recommandées sur les premiers médias de communication mis à disposition par Internet. Il s'agit de tentatives de formalisation d'un certain contrat social pour Internet.

Les courriels :

- **L'adresse** : Vérifier que l'adresse de retour soit la bonne
- **Salutations** : Commencer le message en saluant l'expéditeur (Bonjour) et terminer le message en le saluant de nouveau (Bonne journée! Amicalement, A+, etc.)
- **L'objet** : Être toujours clair dans le sujet. Par exemple, si c'est pour une question concernant un dossier, inscrire le dossier en question.
- **Les fautes et la longueur d'un courriel** : Un bon courriel est exempt de fautes, est court et va droit au but avec un petit mot de gentillesse accompagné d'une signature. Allez à l'essentiel ! Concis, précis, pas trop long.
- **La signature** : Pour tout le personnel, la signature doit être la même, sous le même format comportant le logo de la Municipalité, le nom de l'expéditeur, son titre, le nom de la Municipalité, l'adresse et le numéro de téléphone. Des logos peuvent y être ajoutés et elle doit comporter un « texte de transmission par erreur », par exemple :



N.B. La présente communication est confidentielle et transmise sous le sceau du secret professionnel. Si vous n'êtes pas le destinataire visé ou son mandataire chargé de lui transmettre cette communication, vous êtes par la présente avisé qu'il est expressément interdit d'en prendre connaissance, d'en dévoiler la teneur, de la copier, de la distribuer ou de prendre quelque mesure fondée sur l'information qui y est contenue. Si vous avez reçu cette communication par erreur, veuillez la détruire et nous en aviser immédiatement par téléphone au numéro (450) 831-2114.

- **Le délai de réponse** : Généralement répondu dans un délai de 48 heures ouvrables, il est toutefois bon de prendre son temps afin de ne rien envoyer d'instantané et de regretter le contenu de la réponse.
- **Les Majuscules** : Les phrases ou mots en lettres majuscules sont exclus de la culture Internet et donnent l'impression que vous criez. Utiliser une majuscule au début des phrases et au début des noms propres seulement.
- **Les redirections de courriels** : Éviter les « forward » ou « rediriger » de courriel. La personne qui vous écrit n'aimerait pas nécessairement que vous fassiez suivre son courriel à plusieurs personnes. Et avant de procéder, s'assurer du contenu des messages attachés afin de s'assurer qu'aucun d'entre eux ne comporte de l'information à ne pas transférer.
- **Répondre à tous** : Éviter d'en abuser. On doit se poser la question suivante : « Est-ce que cette personne devrait recevoir ce message ou pas ». Surtout dans le cadre

professionnel, il est de plus en plus difficile de gérer sa boîte de courriel, il faut donc tenter de réduire les courriels inutiles.

- **Le surligné** : À proscrire. Utiliser le gras pour mettre en valeur un mot, mais ne pas abuser.
- **Modification de texte** : Ne pas modifier les termes d'un message que nous faisons suivre (que nous transférons) à quelqu'un d'autre.
- **Droit à l'image**. Il est interdit par la loi de plusieurs pays de photographier une personne pour publier ensuite la photo sur Internet sans son accord.
- **Sont interdits** dans les courriels :
 1. les messages publicitaires ou commerciaux;
 2. les messages à caractère politique ou religieux;
 3. la reproduction ou rediffusion d'une œuvre soumise aux droits d'auteur;
 4. les messages portant atteinte à la vie privée d'une personne ou d'un groupe de personnes;
 5. les messages dénonçant les pratiques d'une entreprise ou d'un organisme en indiquant son nom;
 6. les messages injurieux, diffamatoires, menaçants;
 7. les messages à caractère raciste ou homophobe;
 8. les photos à caractère dégradant ajoutés à un message;

Plateformes Web :

La Nétiquette suivante se retrouve sur le site Web ainsi que sur la page Facebook de la Municipalité :

« Que ce soit sur notre site Web, nos médias sociaux ou sur toutes nos autres tribunes, nous aimons beaucoup vous lire et vous entendre. Votre Municipalité fait partie de votre quotidien, votre contribution est souhaitée sur une foule de sujets : loisirs, urbanisme, sécurité, grands projets, vie communautaire, etc. Prenez part à la discussion, racontez-nous votre histoire, votre point de vue, informez-nous. Votre contribution enrichit le débat public, alimente notre offre de service, accroît notre capacité d'innovation et intensifie la participation citoyenne à la vie démocratique.

Les plateformes de la Municipalité de Saint-Esprit sont apolitiques.

La Municipalité de Saint-Esprit n'a pas pour objectif de recueillir des renseignements personnels sur les internautes par l'entremise de ses activités sur les médias sociaux. La politique de sécurité de l'information et de protection des renseignements personnels encadre la navigation sur le site Web ainsi que l'utilisation des médias sociaux, conformément aux dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ainsi que de la Charte des droits et libertés.

La Municipalité de Saint-Esprit se réserve le droit de ne pas publier un commentaire s'il existe un doute quant à l'identité de son auteur. L'usurpation de l'identité d'autrui dans l'intention d'induire en erreur ou de causer un préjudice constitue une infraction grave passible d'expulsion de la plateforme en question.

Les interactions se font généralement de façon anonyme. Toutefois, vous devez fournir vos nom(s) et prénom(s) et adresse courriel au moment de vous inscrire sur certaines plateformes.

Il est possible que votre contenu soit modifié pour des questions de taille, de longueur ou de clarté. Votre contenu pourrait être indexé par les moteurs de recherche d'Internet. Nous vous conseillons donc de bien réfléchir aux conséquences de la publication de votre contenu.

Lorsque vous publiez votre contenu sur nos plateformes :

1. Faites preuve de courtoisie et de respect.
2. Soyez pertinent, veillez à ne pas vous écarter du sujet et évitez de publier le même contenu à répétition.
3. Veuillez-vous exprimer en français lorsque vous participez à des échanges ou formulez des commentaires.
4. L'utilisation des majuscules dans un message est considérée comme un cri. Un commentaire sera tout aussi valable et beaucoup plus agréable à lire s'il est écrit en minuscules.
5. L'ajout d'hyperliens est autorisé, hormis les hyperliens de nature commerciale ou publicitaire. La Municipalité de Saint-Esprit n'est aucunement responsable du contenu des sites Web externes et se réserve le droit de désactiver tout hyperlien.
6. Il est interdit de publier du contenu offensant et qui risque d'exposer une personne ou un groupe de personnes, une entreprise ou un produit à la haine ou au mépris.
7. Respectez la vie privée des autres en n'incluant dans votre contenu aucun renseignement personnel (comme un numéro de téléphone ou une adresse de courriel) ni conversation privée. Faites preuve de retenue.
8. Vous devez être l'auteur et le propriétaire de votre contenu. Toute violation du droit d'auteur est interdite (notamment en recopiant des extraits d'autres sites sans demander l'autorisation et sans citer les sources).
9. Votre contenu doit être de nature personnelle, et non de nature commerciale. Évitez de partager des promotions commerciales et des communiqués de presse.

Votre contenu sera donc supprimé sans préavis dans les cas suivants :

- Contenu pornographique, vulgaire, obscène ou sexuellement explicite;
- Contenu à caractère commercial, publicitaire ou promotionnel;
- Contenu n'étant pas en lien avec le sujet;

- Contenu visant à promouvoir ou à discréditer un parti politique, ses représentants ainsi que les autorités et les employés de la Municipalité de Saint-Esprit;
- Contenu rédigé dans une langue autre que le français ou l'anglais;
- Contenu diffamatoire, attaques personnelles, insultes, menaces, propos haineux ou harcèlement;
- Contenu non significatif (trop court, confus, imprécis, etc.)
- Matériel illicite (par exemple contrevenant à une ordonnance d'un tribunal);
- Menace ou incitation à commettre un acte criminel;
- Tentatives de mobiliser la population pour toute cause autre qu'un événement de la Municipalité de Saint-Esprit.

Si vous contrevenez à notre Nétiquette, votre contenu sera supprimé et votre compte utilisateur pourrait être suspendu, bloqué ou supprimé.

La Municipalité de Saint-Esprit se réserve le droit de modifier sa Nétiquette en tout temps, sans préavis. »