
POLITIQUE DE COMMUNICATION

MUNICIPALITÉ DE COMPTON



Préparée par le Comité des communications
Adoptée le 13 mai 2025

Table des matières

1. MISE EN CONTEXTE	3
2. PRINCIPES DIRECTEURS DE COMMUNICATION	3
3. OBJECTIFS DE COMMUNICATION	5
4. CHAMPS D'APPLICATION DE LA POLITIQUE DE COMMUNICATION	6
5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS	8
6. NORMES ET PROCÉDURES	11
7. OUTILS DE COMMUNICATION INTERNE	18
8. OUTILS DE COMMUNICATION EXTERNE MUNICIPaux	22
9. OUTILS DE COMMUNICATION EXTERNES NON MUNICIPaux	28
10. PROTOCOLE ET RELATION AVEC LES MÉDIAS	29
11. CONCLUSION	32

1. MISE EN CONTEXTE

La Municipalité de Compton est fière de se doter officiellement de sa première politique de communication. La communication constitue une fonction essentielle de la gestion municipale. Grâce à elle, les municipalités peuvent tisser des liens solides avec leur population et les inciter à participer davantage à la vie municipale, tout en leur faisant connaître les politiques, réalisations, mesures administratives, services et programmes qui les concernent. En adoptant cette politique de communication, la Municipalité de Compton affirme clairement l'importance qu'elle accorde à la communication avec l'ensemble de ses citoyennes et de ses citoyens. Cette nouvelle politique s'appuie sur les orientations, les valeurs et les priorités actuelles de la Municipalité, reflétant ainsi la volonté du conseil municipal de mieux rejoindre les personnes citoyennes qu'il représente.

Cette politique de communication se veut un guide mettant de l'avant les principes directeurs et les objectifs de communication de la Municipalité. Elle permettra d'améliorer l'efficacité, l'ouverture et la cohérence des activités de communication de la Municipalité. Elle a pour but de définir l'ensemble des outils de communication interne et externe et à définir le rôle et les cadres d'intervention du personnel et des membres du conseil municipal en matière de communication. Cette politique de communication est complémentaire aux autres plans d'action, directives ou politiques de la Municipalité.

2. PRINCIPES DIRECTEURS DE COMMUNICATION

La politique de communication s'appuie sur l'importance des principes suivants :

- Une communication objective et ouverte pour que les citoyennes et les citoyens puissent mieux comprendre les enjeux municipaux et les décisions du conseil afin d'adhérer à la vision et aux valeurs de la Municipalité;
- Une communication précise, planifiée, transparente, cohérente, facile d'accès et vérifiable;
- Une communication en respect des personnes et du sens éthique;
- Une communication inclusive et épicène, représentante de tous les membres de la population de Compton;
- Une communication faisant preuve d'équité dans le traitement des demandes;
- Une communication respectueuse de l'environnement et favorisant le développement durable.

OBJECTIFS ET CHAMPS D'APPLICATION DE LA POLITIQUE



@Céline Dion

3. OBJECTIFS DE COMMUNICATION

La politique de communication a été mise en place afin d'assurer une intégration et une harmonisation de l'ensemble des actions de la Municipalité en matière de communication interne et externe. Elle vise spécifiquement l'atteinte des objectifs suivants :

- ✓ Véhiculer les valeurs, la mission et les orientations définies par le conseil municipal et l'administration municipale à l'aide d'une communication accessible, ouverte et continue;
- ✓ Renseigner de manière efficace et efficiente pour favoriser la circulation de l'information municipale, l'utilisation des services offerts et la participation aux activités;
- ✓ Assurer la qualité des réponses à la population et à tous ceux qui s'adressent à la Municipalité; relativement aux services, activités, programmes, projets et règlements et lors de situation d'urgence.
- ✓ Optimiser, harmoniser et standardiser l'utilisation des ressources et des outils de communication mis en place et veiller à la cohérence graphique des communications municipales;
- ✓ Faire rayonner la Municipalité de Compton en faisant la promotion de son image et son caractère distinctif ainsi que son dynamisme communicationnel en tant qu'organisme;
- ✓ Favoriser la participation citoyenne dans la communauté et au sein de l'appareil municipal;
- ✓ Stimuler le sentiment d'appartenance et de fierté envers la Municipalité, tant chez sa population que chez son personnel municipal.

4. CHAMPS D'APPLICATION DE LA POLITIQUE DE COMMUNICATION

PUBLICS INTERNES

- Membres du conseil municipal;
- Personnel permanent;
- Personnel temporaire;
- Pompiers volontaires;
- Bénévoles de la bibliothèque;
- Comités municipaux

PUBLICS EXTERNES

- Population résidente;
- Propriétaires non-résidents;
- Résidents potentiels;
- Commerces, industries, institutions et entreprises agricoles;
- Médias locaux, régionaux, nationaux;
- Fournisseurs de biens et services;
- Touristes et visiteurs;
- Organismes du milieu;
- Organismes partenaires;
- Autres municipalités de la MRC de Coaticook et de l'Estrie;
- FQM (Fédération québécoise des municipalités);
- Gouvernements provincial et fédéral.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS



@Stéphane Lafrance

5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Les membres du personnel et du conseil municipal de Compton ont le devoir de porter une attention particulière à la qualité de leurs interactions, par écrit ou en personne aux différents publics internes et externes, lorsqu'ils le font au nom de la Municipalité de Compton. De surcroît, ils doivent respecter la confidentialité des renseignements qui leur sont communiqués dans le cadre de leurs fonctions et en aucun cas ne dévoiler le contenu de dossiers confidentiels. En définitive, tous doivent respecter leurs codes d'éthique et de déontologie en vigueur.

5.1 MAIRESSE, MAIRE OU SON SUBSTITUT

La mairesse, le maire ou son substitut, désigné par le conseil, remplit le rôle de porte-parole officiel de la Municipalité de Compton. Cette personne, élue par la population, représente la Municipalité et possède le privilège de faire toute déclaration, verbale et écrite, relative aux affaires municipales. Lorsque la mairesse ou le maire s'adresse au public, cela peut être fait en son nom personnel ou au nom du conseil municipal lorsqu'il s'agit de sujets touchant l'administration des affaires municipales et la réglementation municipale, à moins qu'une entente avec une tierce partie existe sur un sujet particulier. Ces privilèges s'appliquent à la mairesse ou au maire suppléant lorsqu'il ou elle est mandaté pour s'exprimer sur un dossier.

5.2 MEMBRES DU CONSEIL MUNICIPAL

À titre de personnes élues et participants aux décisions prises lors des séances du conseil, les membres du conseil municipal ont le privilège de faire des déclarations. Toutefois, ces interventions demeurent d'ordre personnel aussi longtemps qu'ils n'ont pas reçu de mandat officiel de la mairesse ou du maire de parler au nom de l'ensemble des membres du conseil.

5.3 DIRECTION GÉNÉRALE

La direction générale est autorisée à faire toute déclaration publique de nature administrative. Elle est responsable de superviser les activités de communication de tous les services municipaux. La direction générale doit vulgariser et expliquer les décisions du conseil ainsi que tout autre sujet relatif à la vie municipale.

5.4 SERVICE DU GREFFE

Le Service du greffe est mandaté par la direction générale pour coordonner et diffuser l'information municipale de nature administrative.

Le Service du greffe voit à la préparation des ordres du jour et des avis de convocation des séances du conseil, assiste aux assemblées, en rédige les procès-verbaux et assure le suivi des décisions du conseil.

C'est aussi ce service qui assure l'édition des règlements, prépare les avis publics requis par la loi et obtient l'approbation des règlements et résolutions lorsque nécessaire. Le Service du greffe s'occupe également de la réception et de l'ouverture des soumissions publiques. Il est aussi responsable des archives municipales et de la gestion de la documentation et voit à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et à la protection des renseignements personnels.

5.5 SERVICE DES LOISIRS, DE LA CULTURE ET DE LA VIE COMMUNAUTAIRE

Le Service des loisirs, de la culture et de la vie communautaire est mandaté par la direction générale pour coordonner et diffuser l'information en lien avec les activités et les communications citoyennes. Il a comme mandat d'appliquer la politique de communication.

5.6 SERVICE D'ACCUEIL CITOYEN - RÉCEPTION

L'équipe de la réception de l'hôtel de ville a pour rôle de répondre aux questions de la population, que ce soit par téléphone, en personne ou par courriel, et d'assurer le lien avec les différents services municipaux.

5.7 PERSONNEL MUNICIPAL

Tous les employés municipaux sont des agents d'information et des ambassadeurs quant aux services, activités, programmes ou règlements de la Municipalité de Compton. De ce fait, le personnel doit :

- Demeurer à l'affût de l'actualité municipale et des politiques générales grâce aux outils de communication de la Municipalité de Compton;
- S'informer régulièrement des décisions prises relativement aux services, activités, programmes, projets ou règlements modifiant le service à la population, particulièrement en ce qui concerne son secteur d'activités;
- Assurer un suivi diligent des demandes;
- Assurer une attitude positive et proactive dans la prestation de services aux résidentes et aux résidents.

NORMES ET PROCÉDURES



6. NORMES ET PROCÉDURES

6.1 IDENTIFICATION VISUELLE

La Municipalité de Compton est représentée par son logo.



Les formes

Le jeu typographique du nom Compton insiste sur les lignes courbes afin d'évoquer les formes arrondies qui caractérisent le paysage de notre municipalité : vallons, méandres de rivière, horizon de montagnes. Ces éléments typiques de nos paysages sont rappelés par la ligne ondulée au-dessous du mot Compton. Les sillons jaunes et rouges sous le mot Compton évoquent nos vallées et vallons et représentent notre vocation agricole. Le C du mot Compton, y prend racine, comme une graine en terre fertile. La feuille stylisée dans un tourbillon de vent symbolise le dynamisme exceptionnel de notre secteur agroalimentaire et donne au logo une touche artistique symbole de notre attachement aux valeurs culturelles.

Les couleurs

Le vert symbolise l'agriculture, les boisés, les champs. Le jaune ocre des sillons symbolise les récoltes tandis que les rouges évoquent nos productions maraîchères.

Au besoin, la personne responsable des communications et des relations citoyennes peut rendre disponible en plusieurs formats l'identité visuelle nécessaire pour l'affichage, la documentation et la production électronique afin de préserver l'image et l'uniformité dans l'ensemble des éléments de communication.

L'effet d'ensemble

Dès le premier coup d'œil, la typographie tout en rondeur et enveloppante évoque la douceur des paysages et la qualité de vie des gens d'ici. L'ancrage du C crée la stabilité tandis que le tourbillon en mouvement exprime le dynamisme.

Les numéros *Hex* des couleurs du logo de la Municipalité sont les suivants :

- Vert : 00792c
- Jaune : f1b700
- Rouge : cc043c

6.2 DRAPEAU

Le drapeau de la municipalité est composé du logo de Compton sur un fond blanc.

La mise en berne du drapeau de la Municipalité de Compton peut exclusivement être demandée par la Chambre des communes, l'Assemblée nationale et le conseil municipal de la Municipalité de Compton. L'achat, l'installation, la mise en berne et le remplacement des drapeaux sont de la responsabilité du Service de travaux publics.

Un seul drapeau doit être placé par hampe ou par mât. Lorsqu'il y a plusieurs drapeaux, ceux-ci doivent avoir les mêmes dimensions. Les hampes, les mâts et les fleurons (décorations situées à l'extrémité du mât) doivent être identiques.

Le drapeau d'un État souverain a préséance sur celui d'une province ou d'un État fédéré, qui a préséance sur le drapeau d'une ville. La préséance est habituellement basée sur l'ordre alphabétique du nom usuel (plutôt que le nom officiel complet). Elle ne définit pas un ordre d'importance, les États souverains étant considérés comme égaux. Si le pavoisement compte deux drapeaux, on place le drapeau ayant préséance à gauche du point de vue de l'observateur. Pour trois drapeaux, on place au centre celui ayant préséance. On place le deuxième à gauche, puis le troisième, à droite.

6.3 AFFICHAGE ET ENSEIGNES

Tout nouveau concept d'enseigne, affiche (parcs, bâtiments municipaux, stationnements, etc.) et affichage routier comportant le logo de la Municipalité doit être réalisé selon les normes autorisées et approuvées par la direction générale et la personne désignée responsable des communications.

Toute personne ou tout organisme qui utilise ou reproduit le logo de la Municipalité doit obtenir l'autorisation de la personne désignée responsable des communications. Une épreuve sera exigée aux fins d'approbation.

6.4 PAPETERIE

La Municipalité de Compton possède une papeterie (papier en-tête, enveloppe et carte professionnelle) développée en fonction de son identité visuelle. Tous les services municipaux sont tenus d'utiliser la papeterie officielle en format papier ou en format électronique dans leurs communications externes.

6.5 SIGNATURE DE COURRIEL

Dans ses communications externes, la Municipalité de Compton doit présenter une image uniforme et professionnelle, en conformité avec sa charte graphique. C'est pourquoi les membres du personnel de la Municipalité de Compton doivent obligatoirement utiliser la signature de courriel standardisée. Il en est de même pour les membres du conseil municipal lorsqu'ils communiquent avec l'adresse courriel compton.ca.

La signature comprend les éléments suivants :

Nom de l'employé (ou du conseiller municipal)

Titre (voir appellation)

Numéro de téléphone

Adresse postale de la Municipalité

Logo de la Municipalité de Compton incluant le site Internet

Avis sur la confidentialité et avertissement relatif à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c.A-2.1) L'information transmise par ce courriel est de nature privilégiée et confidentielle. Elle est destinée à l'usage exclusif du destinataire ci-dessus. Si vous n'êtes pas le destinataire visé, vous êtes par la présente avisé qu'il est strictement interdit d'utiliser cette information, de la copier, de la distribuer ou de la diffuser. Si cette communication vous a été transmise par erreur, veuillez la détruire et nous en aviser immédiatement par courriel.

6.6 OBJETS PROMOTIONNELS (image de marque)

Les objets promotionnels permettent de promouvoir la Municipalité, d'accroître sa notoriété, de renforcer le sentiment d'appartenance et de fierté, ainsi que de contribuer à souligner un événement distinctif. La décision de se doter de tels objets et les règles de diffusion sont prises par le conseil municipal. La production, la gestion et l'inventaire des objets promotionnels et des souvenirs sont sous la responsabilité du Service du greffe.

6.7 POLITIQUE LINGUISTIQUE

La Municipalité accorde une grande importance au respect de la langue française et s'efforce d'offrir aux Comptonois et aux Comptonaises des textes de qualité qui en respectent le bon usage. La Municipalité considère l'Office québécois de la langue française (OQLF) comme première référence dans ses choix linguistiques, mais se fait également un devoir de consulter plusieurs sources.

En conformité avec les modifications apportées à la *Charte de la langue française* par la *Loi sur la langue officielle commune du Québec, le français*, la Municipalité, ses représentants et son personnel utilisent exclusivement le français dans leurs communications écrites et orales (en vigueur depuis le 1^{er} juin 2023).

USAGE DU MOT « MUNICIPALITÉ »

Le nom « municipalité », lorsqu'il est précédé du déterminant « la » et est utilisé pour désigner l'administration municipale comme personne morale, s'écrit avec une majuscule initiale.

Employé au sens de « territoire », le mot « municipalité » prend une minuscule initiale, même lorsque précédé du déterminant « la ».

Même si la Municipalité est considérée comme une personne morale, on écrit son nom avec une minuscule initiale lorsque le mot est précédé d'un article indéfini (un, une, des), d'un adjectif possessif (ma, ta, sa, etc.) ou d'un adjectif démonstratif (cette, ces).

Voici quelques exemples :

- La **Municipalité** a voté l'adoption du nouveau règlement.
- J'habite dans la **Municipalité** depuis quelques années.
- La **municipalité** de Compton est située en Estrie.
- Ma **municipalité** est la meilleure.
- Trois **municipalités** appuient notre projet.

USAGE DU MOT « CONSEIL MUNICIPAL »

Il ne prend pas de majuscule s'il désigne un groupe de personnes formé à l'intérieur d'une société ou d'une organisation pour participer à sa gestion tel que « conseil municipal ».

Voici quelques exemples :

- Le **conseil municipal** de Compton se réunit le deuxième mardi de chaque mois.
- Les décisions du **conseil** sont éclairées.
- L'administration municipale travaille en fonction des décisions du **conseil**.
- Les élections pour les membres du **conseil municipal** ont lieu à chaque quatre ans.

Appellations des différents services municipaux :

L'appellation doit débuter par une majuscule et les autres mots en minuscule.

- Direction générale
- Service des finances et de la trésorerie
- Service des travaux publics ou Responsable des travaux publics
- Service des loisirs, de la culture et de la vie communautaire ou Responsable des loisirs, de la culture et de la vie communautaire
- Service du greffe ou Responsable au greffe
- Service de l'urbanisme et de l'environnement ou Responsable de l'urbanisme et de l'environnement
- Service de sécurité incendie ou Directeur sécurité incendie
- Service des infrastructures ou Responsable des infrastructures

6.8 TYPOGRAPHIE

Les choix typographiques sont laissés à la discrétion du personnel municipal qui rédige et publie les communications. Les décisions à ce niveau doivent cependant être empreintes de bon sens et respecter, entre autres, les principes suivants :

- Être lisible
Les communications doivent être rédigées en utilisant une police et une taille de texte qui permettent une lecture aisée.
- Être approprié
Certaines polices plus stylisées peuvent être considérées inappropriées pour des communications municipales en général, ou plus spécifiquement pour certaines communications qui s'insèrent dans un contexte plus sérieux. Par exemple, une police stylisée avec des spirales et des fleurs peut être appropriée dans un dépliant au sujet du concours Compton Fleurie, mais ne le serait pas pour l'annonce d'un sinistre.

6.9 COMMUNICATION EN SITUATION D'URGENCE

En situation d'urgence, la clarté, la rapidité et la cohérence de l'information transmise à la population sont essentielles pour assurer la sécurité des citoyennes et citoyens, maintenir la confiance du public et soutenir les interventions des services d'urgence.

La présente politique encadre les communications officielles de la Municipalité de Compton lors d'incidents majeurs ou de sinistres affectant la communauté, conformément au Plan municipal de sécurité civile en vigueur, en collaboration étroite avec l'OMSC (Organisation municipale de sécurité civile).

Objectifs

- Fournir une information juste, claire, rapide et cohérente à la population.
- Prévenir la désinformation, les rumeurs ou les mouvements de panique.
- Soutenir les opérations d'urgence en assurant un canal de communication officielle efficace.
- Coordonner les messages publics entre les partenaires municipaux et régionaux impliqués.

Rôle de l'OMSC

L'OMSC est responsable de la coordination des opérations de sécurité civile sur le territoire municipal. Elle a autorité sur la stratégie de communication en situation d'urgence, en collaboration avec la direction générale et les communications municipales.

En cas de déclenchement du **Plan des mesures d'urgence**, l'OMSC désigne :

- Un **porte-parole officiel** (maire, directeur général ou personne désignée selon la nature de l'événement).
- Un **responsable des communications** chargé de la diffusion rapide de l'information au public, aux médias et aux partenaires.

Responsabilités

- La direction générale veille à l'application de cette politique et coordonne les actions avec l'OMSC.
- La personne responsable des communications municipales rédige, approuve et diffuse les messages publics en fonction des directives émises par l'OMSC.
- Le conseil municipal fait preuve de retenue et de cohérence dans ses communications publiques, et ne relaie que l'information validée par le canal officiel.
- Tous les **employés municipaux** sont tenus de diriger les demandes médias vers la personne responsable désignée, sans diffuser d'information de leur propre initiative.

6.10 RESPECT DE LA LOI 25 SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Municipalité de Compton s'engage à assurer la protection des renseignements personnels conformément à la **Loi 25**, qui encadre la collecte, l'utilisation et la conservation des données personnelles par les organismes publics et privés au Québec.

Principes directeurs

- **Collecte minimale des renseignements** : Seuls les renseignements strictement nécessaires aux services municipaux sont recueillis.
- **Transparence** : Toute collecte de renseignements personnels est accompagnée d'une explication claire quant à son utilisation.
- **Sécurité des données** : Les informations recueillies sont protégées par des mesures appropriées pour prévenir l'accès non autorisé, la perte ou le vol.
- **Droit d'accès et de rectification** : Toute personne peut demander à consulter ou à corriger les renseignements personnels détenus par la municipalité.
- **Responsabilité** : Un responsable de la protection des renseignements personnels est désigné pour assurer la conformité à la Loi 25.

Application dans les communications municipales

- Les outils numériques (site web, infolettre, réseaux sociaux) respectent les normes en matière de protection des données.
- L'abonnement à l'infolettre ou à tout service nécessitant des renseignements personnels se fait avec le consentement explicite des utilisateurs.
- Toute diffusion d'information impliquant la population de Compton respecte les règles de confidentialité en vigueur.

Par cette démarche, la Municipalité de Compton réaffirme son engagement envers la transparence et la protection de la vie privée des résidents.

6.11 DEMANDE D'ACCÈS À L'INFORMATION

En vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, toute demande de document autre que les publications officielles de la Municipalité de Compton doit être transmise à la direction générale qui est responsable de l'accès à l'information pour la Municipalité. La personne responsable du Service du greffe a la responsabilité d'assurer les suivis appropriés en respectant les dispositions et les délais prescrits par la loi.

OUTILS DE COMMUNICATION INTERNE



7. OUTILS DE COMMUNICATION INTERNE

Plusieurs outils de communication pour les publics INTERNES sont utilisés par la Municipalité de Compton.

PUBLICS INTERNES

- Membres du conseil municipal;
- Personnel permanent;
- Personnel temporaire;
- Pompiers volontaires;
- Bénévoles de la bibliothèque;
- Comités municipaux.

7.1 Courriel interne

Outlook est l'outil de communication privilégié pour communiquer rapidement les informations à l'interne.

Utilisations :

- Les bonnes pratiques de courriels doivent être appliquées par tous.
- S'assurer que les courriels soient adressés à la bonne personne et utiliser les champs en copie (CC) avec discernement.
- Il est de la responsabilité de chaque employé de gérer ses courriels et tâches de façon efficace, les consulter régulièrement et à des moments appropriés.

7.2 Téléphone/cellulaire

- L'usage interne du téléphone doit être limité aux communications qui doivent être instantanées (avertir d'une visite ou vérifier la disponibilité immédiate, par exemple).
- Un appel téléphonique étant de nature à interrompre le travail de l'employé, il est préférable d'utiliser Outlook pour fournir ou demander des informations pouvant être fournies ultérieurement.
- En cas de télétravail, le téléphone cellulaire remplace le téléphone de bureau.
- Le message texte est un moyen de communication réservé aux situations d'urgence ou aux cas nécessitant une réponse immédiate. En raison de son caractère intrusif, il doit être évité en dehors des heures de bureau, sauf en cas d'urgence réelle.

7.3 Calendrier partagé

- Les réunions sont créées et partagées dans Outlook.

Utilisations :

- Réserver les salles de réunions et autres lieux municipaux.
- Pour inviter, réserver ou confirmer une réunion ou une place horaire avec une personne, invitez cette dernière à une réunion à l'aide du calendrier Outlook.

7.4 Comité de direction

Rencontres avec les cadres convoquées par la direction générale.

Utilisations :

- Formations internes
- Suivi des comités de travail avec tous les employés de bureau
- Diffusion d'informations pertinentes.

7.5 L'intranet des employés

Cet outil permet de rassembler toute la documentation pertinente et de référence pour les employés au même endroit.

Pour y accéder :

- Aller sur le site web compton.ca
- En bas complètement de la page d'accueil aller sur : Accès zone sécurisée des employés
- Les codes d'accès sont remis par la personne désignée responsable des communications.

Dans la Zone sécurisée pour les employés, on retrouve :

- Recueil de gestion des ressources humaines
- Code d'éthique et de déontologie des employés
- Politique de prévention et de prise en charge des situations de harcèlement, de violence et d'incivilité au travail
- Formations en vidéo
- Brochure des assurances collectives
- Calendrier des vacances des employés

Zone sécurisée pour les cadres :

On y retrouve, en plus des documents destinés aux employés, des outils liés à la gestion budgétaire, à la gestion des ressources humaines, à la préparation des comités de travail, ainsi qu'à la tenue du conseil sans papier, entre autres.

Zone sécurisée pour les élus :

- Comités de travail
- Séances du conseil
- Documents de références et comptes-rendus de comités

7.6 Alertes municipales

Cet outil permet de communiquer rapidement, par divers moyens, tant avec les membres de la communauté qu'avec les employés. Il est principalement utilisé en situation d'urgence. Un groupe dédié d'employés est inscrit dans le système d'alerte. Il incombe à chaque employé d'informer le Service du greffe de tout changement de coordonnées et de préciser son mode de communication préféré (téléphone, texto ou courriel) afin de pouvoir être rejoint en tout temps en cas d'urgence. Avant l'envoi d'une alerte, un test doit toujours être transmis à la direction générale pour approbation.

Utilisation :

- Pour toute situation d'urgence, informer la direction générale qui contactera le Service du greffe pour faire l'alerte.

Définition de situation d'urgence :

- Bris d'équipement, afin d'assurer la continuité des services ;
- Intempéries qui ont causé des bris ou une détérioration de la propriété municipale ;
- Situation mettant en péril la sécurité de la population et/ou du personnel de la municipalité ;
- Dommages causés aux rues ou aux routes.

7.7 Infolettre des employés

Cet outil permet de communiquer des informations formelles et informelles par courriel aux employés, pour ainsi informer ceux-ci sur différents sujets importants et créer un sentiment d'appartenance. L'infolettre est envoyée au besoin. La création du contenu est réalisée par la personne désignée responsable des communications en collaboration avec la direction générale.

Contenu :

- Toutes informations importantes concernant les ressources humaines.
- Lien vers la dernière séance du conseil.
- Événements Nouvelles des activités municipales à venir par exemple, activités, loisirs et culture, inauguration, élections, parcs, etc.
- Toute information ayant trait aux employés (décès, naissances, retraites, mouvement de personnel, etc.)

7.9 Accueil d'un nouvel employé

Le programme d'accueil et le processus d'intégration d'une nouvelle personne employée relèvent de la direction générale ou, selon le service, du supérieur immédiat.

Une pochette d'accueil est remise à la personne nouvellement embauchée, accompagnée d'une journée d'accueil et de présentation. Cette pochette est préparée par la personne responsable des communications.

La personne employée est également invitée à consulter l'intranet du personnel pour accéder à des documents plus détaillés.

7.10 Soirée de Noël

Activité de reconnaissance annuelle. L'objectif de cette activité est de remercier les employés de leur travail durant la dernière année.

- Chaque année, une activité de Noël est organisée pour les employés et leur conjoint (e), les membres du conseil sont aussi présents pour souligner le travail accompli durant l'année.
- La formule est soumise pour approbation par le conseil annuellement.

OUTILS DE COMMUNICATION EXTERNE MUNICIPAUX



@Stéphane Lafrance

8. OUTILS DE COMMUNICATION EXTERNE MUNICIPaux

PUBLICS EXTERNES

<ul style="list-style-type: none">• Population résidente;• Propriétaires non-résidents;• Résidents potentiels;• Commerces, industries, institutions et entreprises agricoles;• Médias locaux, régionaux, nationaux;• Fournisseurs de biens et services;	<ul style="list-style-type: none">• Touristes et visiteurs;• Organismes du milieu;• Organismes partenaires;• Autres municipalités de la MRC de Coaticook et de l'Estrie;• Gouvernements provincial et fédéral.• FQM
--	--

8.1 SÉANCE DU CONSEIL MUNICIPAL

La source première de toute information municipale est la séance ordinaire du conseil municipal qui a lieu habituellement à 19 h 30, le deuxième mardi de chaque mois. Afin d'informer la population des sujets discutés en assemblées ordinaire et extraordinaire, le conseil diffuse un projet d'ordre du jour, au plus tard le vendredi précédent, sur le site compton.ca. Les procès-verbaux sont accessibles sur le site Internet, au cours de la semaine suivant la séance où ils ont été entérinés par le conseil.

Les séances du conseil comprennent deux périodes, une au début et une à la fin, au cours desquelles les personnes présentes peuvent poser des questions orales et les personnes absentes peuvent faire parvenir des questions écrites aux membres du conseil par courriel ou via le formulaire en ligne. Les questions adressées lors de la seconde période de questions ne peuvent porter que sur les sujets traités durant la séance en cours. Cette section sur le site Internet est sous la responsabilité du Service du greffe.

8.2 SITE INTERNET (compton.ca)

Le site web officiel de la Municipalité de Compton (compton.ca) constitue un outil central de communication, permettant à toute personne résidant, visitant ou exploitant une entreprise sur le territoire d'accéder facilement à l'information municipale. Il a été conçu pour être clair, accessible et convivial, afin de répondre efficacement aux besoins de l'ensemble de la communauté.

Fonctionnalités principales

Municipalité : Cette section présente l'administration municipale, les services offerts, les règlements en vigueur ainsi que les instances démocratiques de la Municipalité de Compton. On y retrouve notamment l'accès aux règlements municipaux, aux procès-verbaux du conseil, aux politiques municipales, aux documents administratifs pertinents, ainsi qu'un portail pour effectuer des demandes de permis en ligne.

Services : La section Services regroupe l'ensemble de l'information pratique concernant les services offerts par la municipalité : sécurité publique, loisirs, bibliothèque, gestion des matières résiduelles, travaux publics, etc. Elle vise à faciliter l'accès aux ressources disponibles pour les citoyennes et les citoyens.

Milieu de vie :

Cette section donne un aperçu des ressources et des infrastructures qui composent le cadre de vie local, notamment les établissements scolaires, les services communautaires, les installations sportives et les espaces verts. Elle reflète les éléments structurants qui contribuent à la qualité de vie à Compton.

Choisir Compton

La page Choisir Compton présente les caractéristiques du territoire et les aspects liés à la qualité de vie. Elle s'adresse aux personnes et aux familles souhaitant s'établir à Compton, en mettant en lumière les éléments distinctifs du milieu : environnement naturel, potentiel agricole, infrastructures de proximité et services disponibles.

Le site compton.ca est mis à jour régulièrement pour assurer une information fiable et actuelle. Il constitue un point de référence essentiel pour toute personne souhaitant s'informer sur la vie municipale et s'impliquer dans la communauté.

Le Service du greffe et la personne désignée responsable des communications sont responsables de la mise à jour du site Internet. Le Service du greffe est responsable de la section en lien avec le conseil municipal et les règlements.

8.3 SYSTÈME DE REQUÊTES ET SUIVI DES DEMANDES CITOYENNES ET DES PLAINTES

La Municipalité de Compton s'engage à offrir un service efficace et transparent pour le traitement des demandes citoyennes et des plaintes. Voici les étapes du processus de requête afin d'assurer un suivi rigoureux et une réponse adaptée à chaque situation.

1. Dépôt d'une demande ou d'une plainte

Les citoyennes et les citoyens peuvent soumettre une requête par différents moyens :

- ✓ En ligne : Via le formulaire disponible sur le site web de la municipalité.
- ✓ Par téléphone : En contactant le bureau municipal durant les heures d'ouverture.
- ✓ En personne : En se rendant à l'hôtel de ville.
- ✓ Par courriel : En envoyant leur demande à l'adresse officielle de la municipalité.

2. Analyse et traitement de la demande

- ✓ La demande est transcrite dans le système de requête (Accès territoire) et ainsi, dirigée vers le service municipal concerné (travaux publics, urbanisme, loisirs, etc.).
- ✓ Un employé municipal analyse la requête et évalue la nature de l'intervention nécessaire.
- ✓ En cas de demande incomplète ou nécessitant des précisions, le demandeur peut être contacté pour fournir des informations supplémentaires.

3. Délai de réponse

- ✓ Les demandes simples sont généralement traitées dans un délai de 5 à 10 jours ouvrables.
- ✓ Les dossiers plus complexes nécessitant des vérifications ou des interventions spécifiques peuvent prendre plus de temps. Dans ce cas, un suivi sera communiqué au demandeur.
- ✓ Les urgences (bris d'infrastructure, risques pour la sécurité, etc.) sont traitées en priorité et dès que possible.

4. Suivi et clôture de la requête

- ✓ Une fois la demande traitée, une réponse est transmise à la personne avec les actions prises ou les solutions proposées.
- ✓ Si la situation ne peut être réglée immédiatement, des mises à jour sont envoyées à intervalles réguliers.
- ✓ Lorsque le dossier est complété, il est archivé pour référence future.

Ce système permet d'assurer un suivi efficace des demandes citoyennes et d'améliorer continuellement les services municipaux.

8.4 AVIS PUBLICS

Conformément aux lois en vigueur et afin d'informer sa population, des avis publics sont publiés par la Municipalité, entre autres, pour l'adoption de règlements, la tenue de séances du conseil extraordinaire et pour les demandes de dérogation mineure.

Les avis publics sont publiés virtuellement sur le site Internet de la Municipalité et physiquement dans le babillard à l'avant de l'hôtel de ville au 3, chemin de Hatley. La diffusion des avis publics relève du Service du greffe.

8.5 INFOLETTRE MUNICIPALE

L'infolettre municipale de Compton est un outil de communication essentiel permettant aux résidents de recevoir directement, par courriel, les informations les plus récentes concernant la municipalité. Elle vise à assurer une diffusion rapide et efficace des nouvelles locales et des sujets d'intérêt pour la communauté.

L'infolettre peut inclure :

- ✓ Les actualités municipales : Informations sur les décisions du conseil municipal, les projets en cours et les nouvelles réglementations.
- ✓ Les événements à venir : Calendrier des activités culturelles, sportives et communautaires.
- ✓ Les services municipaux : Mises à jour sur les travaux publics, la collecte des matières résiduelles, l'urbanisme et les autres services.
- ✓ Les alertes et les avis importants : Fermetures de routes, mesures d'urgence, coupures d'eau, etc.
- ✓ Les initiatives locales : Mise en valeur des producteurs, des commerçants et des organismes de la région.

Fréquence et accessibilité :

- ✓ L'infolettre est envoyée une fois par semaine, les jeudis après-midi.
- ✓ L'abonnement est gratuit et accessible via le site web de la municipalité (compton.ca).

L'infolettre municipale constitue un moyen pratique et efficace de rester informé et impliqué dans la vie communautaire. Elle reflète l'engagement de la municipalité envers une communication transparente et dynamique avec la population. La personne désignée responsable des communications est responsable de la mise en ligne des nouvelles.

8.6 CALENDRIER DES ÉVÉNEMENTS

Le calendrier des événements de la Municipalité de Compton regroupe toutes les activités municipales, communautaires et culturelles offertes aux résidents. Accessible en ligne sur compton.ca, il permet de rester informé des rendez-vous importants de la vie locale.

Mis à jour régulièrement, ce calendrier est un outil essentiel pour favoriser la participation citoyenne et valoriser la richesse des initiatives locales. La personne désignée responsable des communications est responsable de la diffusion des événements dans le calendrier.

8.7 ALERTES MUNICIPALES

Le système d’alerte permet de joindre rapidement un nombre important de membres de la communauté via le téléphone, le texto ou le courriel. L’usage des alertes municipales est réservé aux situations d’urgence et aux questions touchant des services essentiels dont le rétablissement est prioritaire (qualité de l’eau potable, aqueduc, collecte des matières résiduelles, inondations, etc.). Quelques exceptions peuvent être observées sur avis de la direction générale ou du conseil municipal.

Utilisations :

- Pour toute situation d’urgence, informer la direction générale et contacter le Service du greffe pour faire l’alerte.

Définition de situation d’urgence :

- Bris d’équipement, afin d’assurer la continuité des services ;
- Intempéries qui ont causé des bris ou une détérioration de la propriété municipale ;
- Situation mettant en péril la sécurité des citoyennes et des citoyens et/ou du personnel de la municipalité ;
- Dommages causés aux rues ou aux routes.

Le Service du greffe est responsable de créer les alertes, mais elles doivent toutes être approuvées par la direction générale.

8.8 RÉSEAUX SOCIAUX

Les réseaux sociaux de la Municipalité de Compton sont des outils de communication dynamiques permettant de joindre rapidement et efficacement l’ensemble de la population. Ils favorisent l’interaction avec les personnes citoyennes, la diffusion d’informations en temps réel ainsi que la mise en valeur des initiatives locales.

La municipalité est présente sur les plateformes suivantes :

- ✓ Page Facebook Municipalité de Compton
- ✓ Page Facebook Loisirs de Compton
- ✓ Page Facebook Bibliothèque Estelle-Bureau
- ✓ YouTube : Séances du conseil
- ✓ LinkedIn

Objectifs des réseaux sociaux

- Informer : Partager les actualités municipales, rappels de services et avis d’urgence.
- Engager : Encourager la participation citoyenne aux événements et projets locaux.
- Échanger : Permettre un dialogue ouvert avec les résidents et les résidentes en répondant aux questions.
- Valoriser : Mettre en lumière les initiatives locales, les commerçants, les agriculteurs et la vie communautaire.

Lignes directrices d’utilisation

- Les publications sont effectuées de manière régulière pour assurer un suivi constant de l’actualité municipale.
- Un ton professionnel, accessible et inclusif, est adopté dans toutes les communications.
- La modération des commentaires est assurée afin de garantir des échanges respectueux et constructifs.
- En cas de situation d’urgence, les réseaux sociaux servent de relais d’information, mais ne remplacent pas les canaux officiels comme le site web ou l’infolettre.

Les réseaux sociaux sont un complément essentiel aux autres outils de communication municipale. Ils permettent d'entretenir un lien direct avec la population et de renforcer le sentiment d'appartenance à la communauté de Compton.

Il est recommandé de ne pas utiliser les comptes personnels pour répondre aux questions des citoyens pour éviter la confusion. Il est préférable d'utiliser les comptes des pages gérées par la municipalité pour répondre aux questions des citoyens et des citoyennes.

8.9. Publipostage et envoi courriel

Des envois postaux ou par courriel peuvent être utilisés pour transmettre des informations importantes, notamment les avis officiels, les consultations publiques et les événements majeurs au besoin.

8.10. Affichage public

Des babillards situés à des endroits stratégiques (hôtel de ville, bibliothèque, commerces) permettent d'informer la population sur les événements et les annonces importantes.

Des affiches et des dépliants sont également utilisés pour promouvoir les activités municipales et les initiatives locales.

Deux écrans sont disponibles pour afficher certaines informations, un écran est situé à la bibliothèque et l'autre dans le bâtiment de service du Récré-O-Parc.

8.11. Événements et activités

La Municipalité organise ou participe à divers événements communautaires (Fête nationale, Plaisirs d'hiver, activités au Récré-O-Parc, activités à la bibliothèque, activités culturelles, activités pour les personnes âgées, marché public, etc.) afin de favoriser les échanges et la participation active des résidents.

8.12. Accueil des nouveaux résidents

La Municipalité a mis en place divers outils pour accueillir chaleureusement ses nouveaux résidents. Une pochette d'accueil est préparée et une activité bisannuelle d'accueil est organisée. Les membres du conseil accueillent les nouvelles personnes arrivées. La personne responsable des communications prend en charge la création du contenu de la pochette ainsi que l'organisation de l'activité d'accueil.

8.13. Médias traditionnels et partenaires locaux

La municipalité collabore avec les journaux locaux, les radios communautaires et les autres médias régionaux pour diffuser des communiqués et promouvoir les initiatives municipales. Les placements publicitaires sont effectués en fonction des objectifs établis par le conseil municipal, des publics cibles, des attentes et du budget.

La planification, le placement et la production publicitaire de la Municipalité de Compton relèvent de la direction générale, de concert avec la personne responsable des communications.

Des partenariats avec des organismes locaux permettent d'élargir la portée des messages municipaux et d'assurer une meilleure diffusion de l'information au sein de la communauté.

En combinant ces différents outils de communication, la Municipalité de Compton veille à ce que l'information municipale soit accessible à tous, quel que soit le canal privilégié par les résidents.

OUTILS DE COMMUNICATION EXTERNE NON-MUNICIPAUX



Céline Dion

9. OUTILS DE COMMUNICATION EXTERNES NON MUNICIPAUX

9.1 Journal L'écho de Compton

La Municipalité de Compton peut recourir à des outils de communication mis à disposition par des intervenants non municipaux pour joindre ses clientèles externes. L'un de ces partenaires est *L'écho de Compton*, un média local qui comprend trois canaux de diffusion : un journal papier, un site web et une page Facebook. Une entente annuelle est conclue entre la Municipalité et *L'écho* pour encadrer l'utilisation de ces plateformes dans le cadre des communications municipales.

Le **journal papier L'écho de Compton**, distribué mensuellement par la poste à environ 1500 adresses sur le territoire, comprend une section municipale alimentée par la Municipalité. Celle-ci y publie notamment un résumé des séances du conseil municipal ainsi que des nouvelles touchant les secteurs des loisirs, de la culture, de la bibliothèque, etc. La publication a lieu le dernier mercredi de chaque mois, et le matériel doit être transmis autour de la deuxième semaine du mois (selon le calendrier établi). La personne responsable des communications s'occupe de l'envoi des informations relatives aux activités et services municipaux, tandis que la direction générale est chargée de l'approbation et de la transmission du contenu concernant les séances du conseil.

Le **site web de L'écho de Compton** reprend certains articles parus dans le journal papier et permet également l'ajout de contenu en continu. Il comprend une section municipale, une section « Avis aux citoyens » et des annonces d'événements municipaux. La personne responsable des communications s'occupe de l'envoi des textes et des photos destinés à la publication en ligne.

Enfin, la **page Facebook de L'écho** sert de relais pour les nouvelles publiées dans le journal et sur le site web. Elle peut également être utilisée ponctuellement pour diffuser des annonces municipales. Les publications diffusées sur cette page sont transmises par la personne responsable des communications. L'utilisation de ce canal ne comporte pas de coûts supplémentaires, et elle est également couverte par l'entente annuelle avec L'écho.

9.2 Ressources Coaticook

Ressources Coaticook est une plateforme régionale centralisant l'information sur les services communautaires, les organismes et les ressources disponibles dans la MRC de Coaticook, incluant Compton. Elle facilite l'accès des citoyennes et des citoyens aux services en santé, aide sociale, éducation, emploi, loisirs et bien-être.

La plateforme offre :

- Un répertoire des organismes avec coordonnées et descriptions ;
- Des informations pratiques sur les services disponibles ;
- Un calendrier d'activités communautaires et d'événements locaux.

La Municipalité de Compton encourage l'utilisation de Ressources Coaticook, intègre des liens vers la plateforme dans ses communications officielles, et collabore avec les organismes pour assurer la mise à jour régulière des informations. Cet outil renforce l'accès à un réseau de soutien essentiel pour la population.

9.3 Autres médias utilisés

La Municipalité de Compton mise sur une communication diversifiée pour joindre sa population. Au besoin, elle utilise les **médias locaux et régionaux**, tels que journaux et radios, partenaires essentiels pour relayer l'information auprès d'un large public.

10. PROTOCOLE ET RELATION AVEC LES MÉDIAS

Le maire ou le conseil municipal accueille officiellement toute personne, groupe ou délégation qu'il juge bon d'inviter au bureau municipal. La direction générale est désignée pour recevoir et traiter les demandes et assurer la coordination de ces événements en collaboration avec le Service du greffe au besoin.

Types d'événement considérés comme officiels :

- Conférence de presse ou point de presse ;
- Consultation publique ;
- Soirée-séance d'information, lors de l'élaboration des politiques publiques, des projets de développement ou lorsqu'il est question d'aménagement du territoire ;
- Dévoilement, lancement, inauguration, etc.

10.1 PROTOCOLE

Lors d'événements officiels tenus par des intervenants et interlocuteurs externes, la Municipalité suivra le protocole suivant :

- Préséance : La préséance consiste à établir de façon ordonnée la position d'un titulaire d'une fonction ou d'un rang par rapport à un autre. La préséance n'est pas en soi un énoncé de l'importance de chaque personne, mais sert essentiellement d'outil permettant de placer les institutions et les personnes en vue d'assurer un déroulement convenable des activités publiques. Par conséquent, un ministre a toujours préséance sur un maire, alors que celui-ci a préséance sur les autres membres du conseil municipal. Un élu a le privilège de précéder un non-élu.
- Salutations officielles : Le maître de cérémonie est le seul à saluer les invités au tout début des allocutions. Les locuteurs n'ont pas à répéter les noms des invités. L'ordre des salutations officielles est décroissant, débutant avec le représentant de l'institution la plus élevée du point de vue de la hiérarchie.
- Ordre des allocutions : Un maître de cérémonie ouvre la présentation en saluant et en remerciant les participants. L'hôte, quel que soit son rang, est celui qui parle en premier puisque c'est lui qui reçoit. La personne la moins élevée dans la hiérarchie parle en premier et la plus élevée, en dernier. Les interventions seront complémentaires. Le nombre d'orateurs doit être limité.

10.2 COMMUNICATIONS AVEC LES MÉDIAS

Certains journalistes ont besoin de renseignements complémentaires, ce type de demande doit être transmise sans délai à la direction générale, sauf si un membre du personnel est préalablement autorisé à répondre.

Le maire, en tant que porte-parole de la Municipalité de Compton, peut répondre aux questions touchant les affaires municipales, les décisions du conseil municipal et tous les sujets d'ordre stratégique. Aucun service municipal n'est autorisé à diffuser de l'information à un média au nom de la Municipalité. Toutefois, le maire et la direction générale peuvent faire appel à un employé municipal pour connaître certains éléments d'ordre technique. Dans ce contexte, l'employé peut être amené à répondre à des questions d'ordre journalistique.

10.3 CONFÉRENCES DE PRESSE ET POINTS DE PRESSE

La Municipalité de Compton convie les médias à une conférence de presse lorsqu'elle le juge pertinent, compte tenu de l'importance de la nouvelle, de la décision ou du message à véhiculer. La décision relative à la tenue d'une conférence de presse est prise par le conseil municipal et la direction générale.

La conférence de presse est donnée par le maire, ou son représentant, qui est accompagné du responsable du dossier, si nécessaire. Le lieu de la conférence de presse est choisi en regard du sujet traité. Habituellement, la conférence de presse se déroule dans la salle du conseil.

Les invitations (médias et invités) à une conférence de presse ou autre activité de presse relèvent de la direction générale. La conférence de presse doit tenir compte des heures de tombée des médias et, de ce fait, la convocation doit être acheminée de cinq à sept jours ouvrables avant la tenue de l'événement. Une pochette de presse peut être remise aux médias avant l'ouverture de la conférence. Cette pochette contient des informations et des documents en relation avec la nouvelle annoncée (photos, textes, graphiques, etc.). Ces outils peuvent aussi être envoyés par courriel après la conférence de presse.

Le déroulement d'une conférence de presse respecte le protocole habituel, soit l'accueil, l'exposé du message, la période de questions réservée aux représentants des médias, la période d'entrevues individuelles et les photos. À la différence de la conférence, le point de presse est une rencontre souvent plus courte ayant pour but de faire le point sur un sujet ou une situation.

10.4 COMMUNIQUÉ DE PRESSE

La Municipalité de Compton publie un communiqué de presse pour diffuser toute nouvelle qui concerne ses services, ses activités, ses programmes, ses projets ou ses règlements. Il doit d'abord et avant tout comporter des éléments de type « nouvelles ». Les communiqués de presse doivent être acheminés aux médias par le biais de la liste de distribution par courriel prévue à cette fin. Il est émis par la direction générale.

CONCLUSION



11. CONCLUSION

La présente politique de communication vise à assurer une diffusion claire, transparente et efficace de l'information municipale, tout en favorisant l'engagement de la population dans la vie collective de Compton. En adoptant des pratiques de communication cohérentes et adaptées aux réalités de notre communauté, la municipalité souhaite renforcer le lien de confiance avec les citoyennes et les citoyens, valoriser les initiatives locales et encourager la participation active de tous.

Cette politique évoluera en fonction des besoins et des attentes de la population, des nouvelles technologies et des défis à venir. Un suivi régulier sera effectué afin d'évaluer son efficacité et d'apporter les ajustements nécessaires.

Ensemble, par une communication ouverte et proactive, nous contribuerons à faire de Compton une municipalité dynamique, bien informée et fière de son identité.