



# Politique de communication

**Municipalité de Racine**  
Adoptée le 6 juillet 2026  
Résolution numéro 2026-07-392



## Table des matières

1. LA COMMUNICATION MUNICIPALE .....	3
1.1. Présentation et contexte .....	3
2. PRINCIPES DIRECTEURS, OBJECTIFS ET PUBLICS CIBLES .....	4
2.1. Principes directeurs .....	4
2.2. Objectifs .....	5
2.3. Publics cibles .....	6
3. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES PARTIES .....	7
3.1. Maire .....	7
3.2. Conseil municipal .....	7
3.3. Direction générale .....	8
3.4. Responsable des communications .....	8
3.5. Employés municipaux .....	9
4. NORMES ET PROCÉDURES .....	10
4.1. Demandes d'accès à l'information .....	10
4.2. Logo .....	10
4.3. Oriflammes .....	10
4.4. Objets promotionnels .....	11
4.5. Drapeaux - Protocole .....	11
4.5.1. Ordre des drapeaux .....	11
4.5.2. Remplacement des drapeaux .....	11
4.5.3. Mise en berne .....	11
4.6. Courriel et signature électronique .....	11
4.7. Message d'absence .....	12
4.8. Typographie de la municipalité .....	12
4.9. Papeterie .....	12
5. ACCUEIL .....	12
5.1. Des citoyens par les employés .....	12
6. COMMUNICATION EN SITUATION D'URGENCE ET GESTION DE CRISE .....	13
7. MOYENS DE COMMUNICATION INTERNE .....	13
7.1. Accueil de nouveaux employés .....	13
7.2. Réseau interne .....	13
7.3. SYGED et Correspondance .....	13
7.4. Rencontre annuelle des élus et du personnel .....	14



8. MOYENS DE COMMUNICATION EXTERNE .....	14
8.1. Les séances du conseil.....	14
8.2. Ordres du jour et procès-verbaux.....	15
8.3. Assemblées d’information ou de consultation .....	15
8.4. Avis publics relatifs aux règlements municipaux.....	15
8.5. Site internet.....	15
8.6. Page Facebook et Nétiquette .....	16
8.7. Alerte municipale .....	16
8.8. Bulletin municipal.....	17
8.9. Lettres.....	18
8.10. Affiches, brochures, dépliants et socle en métal .....	18
8.11. Médias locaux, régionaux et nationaux.....	19
8.12. Point de presse et conférence de presse .....	19
9. AUTRES OUTILS DE COMMUNICATION .....	20
9.1. Bureau municipal .....	20
9.2. Babillards.....	21
9.3. Mosaïque.....	21
9.4. Nouveaux résidents, Guide du citoyen et visite du bureau municipal .....	21
9.5. Plaintes et requêtes .....	22
9.6. Contributions et commandites .....	22
10. L’UTILISATION DE LA LANGUE FRANÇAISE.....	22
11. DÉPLOIEMENT DE LA POLITIQUE .....	22
ANNEXE A - NÉTIQUETTE.....	24



## 1. LA COMMUNICATION MUNICIPALE

### 1.1. Présentation et contexte

La Municipalité de Racine est une organisation publique au service des citoyens (nes) de Racine. 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 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 Racine 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 de communication qui sera décrit au point 2.1 de ce document.

En cette ère marquée par l'avènement du web, des applications mobiles et des réseaux 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.

La politique s'applique au personnel et au conseil municipal, et elle s'adresse également aux organismes, entreprises, groupes ou particuliers qui souhaitent poser des actions de communication engageant l'image ou l'identité visuelle de la municipalité ou qui souhaitent s'exprimer sur les médias sociaux.

En bref, la politique de communication se veut un cadre de référence qui vise à baliser le rôle de la communication dans l'organisation municipale, ses objectifs et principes directeurs, en plus d'établir les rôles et les responsabilités des parties prenantes et à décrire les moyens et les 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 et se définissent comme suit :

- Reconnaître l'importance de la communication sous toutes ses formes ;
- Communiquer de façon objective, ouverte et transparente pour que les citoyens puissent mieux comprendre les enjeux municipaux et les décisions du conseil ;
- S'engager à mettre en place les ressources nécessaires pour assurer le déploiement de programmes et d'activités de communication et de consultation visant à établir et maintenir des relations harmonieuses avec l'ensemble de ses publics ;
- Faire preuve de respect, de transparence, de rigueur, de cohérence et du sens éthique dans l'ensemble de ses communications ;
- Prioriser un esprit d'ouverture et de collaboration avec ses publics afin de demeurer facilement accessible à tous ;
- Utiliser la langue française dans ses communications en respectant les règles et la grammaire de la langue française. Au besoin, une autre langue pourra être utilisée suivant les dispositions de la « Politique de langue française ».

Les employés et les 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.

Les citoyens (nes) de Racine ont droit à une information transparente et de la plus grande qualité possible sur tous les aspects de la vie et de la gestion de leur municipalité.

La municipalité entend faciliter l'accès à l'information municipale en toute circonstance, et ce, dans le respect de la confidentialité des renseignements d'ordre personnel ou des informations, dont la nature pourrait porter un préjudice à un tiers.



## 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 Racine ;
- 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 des moyens de communication à la disposition de la municipalité ;
- Diffuser une image de marque cohérente ;
- Établir la communication comme partie prenante à l'atteinte des objectifs visés par les stratégies et les politiques adoptées.

La présente politique porte sur les différents outils de communication internes et externes dont s'est dotée la municipalité, identifie à qui revient la gestion de ces outils et, plus globalement, définit le rôle et le cadre d'intervention du personnel et des élus en matière de communication.

Les objectifs de la communication municipale sont les suivants :

- S'assurer que les citoyennes et les citoyens reçoivent une information pertinente, cohérente et transparente concernant les décisions prises par le conseil municipal ainsi que par les gestionnaires de la municipalité afin de favoriser une bonne compréhension et un niveau de confiance élevé à l'égard des responsables de la gestion municipale ;
- Faire en sorte de véhiculer une image de la municipalité qui soit positive et attrayante ;
- Faire connaître les programmes et les services offerts par la municipalité et informer les contribuables des activités et des décisions du conseil municipal ;
- Privilégier la transmission de l'information de façon adéquate, rapide et exacte



aux publics internes et externes de la municipalité ;

- Privilégier la circulation d'information de façon multidirectionnelle entre les différents acteurs ;
- Encourager la contribution continue des employés dans l'amélioration de la qualité des services ;
- Diffuser l'information en utilisant les moyens de communication appropriés, dans le respect des priorités et des orientations données par le conseil municipal ;
- La politique vise à améliorer l'efficacité, la rentabilité et la cohérence des activités de communication, à préciser le rôle de chacun et à servir d'outil de saine gestion.

### 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 :

- Publics internes
  - Les membres du conseil municipal
  - Les employés municipaux
- Publics externes
  - Les citoyens racinois
  - Les propriétaires non-résidents
  - Les résidents potentiels
  - Les industries, commerces et institutions
  - Les médias locaux et régionaux
  - Les fournisseurs et les promoteurs
  - Les touristes
  - Les organismes du milieu
  - Les organismes partenaires
  - Les intervenants politiques de la MRC du Val-Saint-François
  - Les autres municipalités de la MRC du Val-Saint-François
  - Les partenaires socioéconomiques
  - Les partenaires agrotouristiques
  - Les groupes sociocommunautaires
  - Les gouvernements provincial et fédéral



### 3. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES PARTIES

Toute partie prenante doit respecter le devoir de loyauté et de confidentialité qui lui est conféré par son appartenance à l'organisation.

Les membres du conseil municipal et du personnel de Racine, communiquant de façon officielle ou non, 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 le font au nom de la Municipalité de Racine.

De surcroît, ils doivent respecter la confidentialité des renseignements qui leur sont communiqués dans le cadre de leur fonction et en aucun cas ne dévoiler le contenu de dossiers confidentiels. En définitive, tous doivent respecter le code d'éthique et de déontologie en vigueur.

De façon officielle, certaines parties jouent toutefois un rôle plus important en matière de communication. 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 les 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, et ce, avant publication.

Sur le plan politique, le maire est responsable et imputable de l'application de la présente politique de communication.

#### 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.

Conformément au Règlement établissant les règles d'éthique et de déontologie applicables aux élus et aux employés municipaux, tout élu se doit d'assumer les responsabilités en regard de la mission d'intérêt public qui lui incombe. Dans toute communication, l'élu doit donc 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, le conseiller visé par la communication et le maire.

Sur le plan politique, le conseil municipal est responsable et imputable de l'application de la présente politique de communication.

### 3.3. Direction générale

En tant que plus haute autorité administrative, la direction générale doit approuver l'ensemble des plans de communication, des stratégies, des messages et des documents préparés par la personne responsable des communications de la Municipalité de Racine.

La direction générale est responsable et imputable de l'application 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. Elle assure la planification stratégique des activités de communication en établissant, au besoin, un plan de communication en identifiant les moyens de communication à utiliser. Elle planifie, organise, dirige et contrôle l'ensemble des activités de relations publiques, de communication interne et externe, de promotion et de publicité pour la Municipalité de Racine.

Elle conçoit, rédige, révise et corrige tous les documents d'information destinés à informer les publics cibles. Elle met à jour le site internet, alimente la page Facebook de la municipalité, rédige des textes et réalise le montage du bulletin



municipal tout en s'assurant que toute communication s'adressant à la population soit en lien avec les décisions prises par le conseil.

### 3.5. Employés municipaux

Les employés municipaux agissent à titre de dignes représentants, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de leur horaire normal de travail.

Tout employé municipal est un agent d'information et un ambassadeur quant aux services, activités, programmes ou règlements de la Municipalité de Racine. 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 ;
- S'informer régulièrement des décisions prises relativement aux services, activités, programmes, projets ou règlements modifiant le service aux citoyens, particulièrement en ce qui concerne son secteur d'activités ;
- Assurer un suivi efficace des demandes, tant de la part des citoyens que des collègues. Il est de la responsabilité des employés de prendre connaissance des diverses publications de la municipalité (site internet, page Facebook, bulletin municipal, etc.) ;
- Développer une attitude positive et proactive dans la prestation de services aux citoyens.

Conformément au Règlement établissant les règles d'éthique et de déontologie applicables aux élus et aux employés municipaux, ces derniers 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 réseaux 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 réseaux sociaux doivent faire preuve de réserve dans leurs commentaires ou interventions publiques, que ce soit sur leur propre page Facebook ou sur un fil de discussion publique, par exemple de style « *Spotted* ».



## 4. NORMES ET PROCÉDURES

### 4.1. Demandes 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 Racine doit être faite à la directrice générale de la municipalité. Elle a la responsabilité d'assurer les suivis appropriés en respectant les dispositions et les délais prescrits par la loi.

### 4.2. Logo

Le logo de la Municipalité de Racine est la principale signature de l'organisation et constitue son image de marque. La nouvelle signature représente le dynamisme de la municipalité. Le choix de la typographie cursive vient représenter un côté accessible, accueillant et proche des gens. Dans la nouvelle signature, la lettre « R » se veut comme étant rassembleuse et représente un pôle attractif, où l'utilisation des couleurs bleue et verte viennent représenter un côté nature de la municipalité (lacs et espaces verts). Le tout se veut dynamique, très humain mais aussi recherché et très actuel. Une fois agencé à l'énoncé « Accueillants par nature », la nouvelle signature prend tout son sens et est très efficace pour représenter notre pôle agrotouristique.

Le logo doit être apposé sur toutes les publications, objets promotionnels et les écrits de la municipalité. L'application et le contrôle des normes graphiques régissant la signature corporative sont assurés par la responsable des communications.

Toute personne ou tout organisme qui utilise ou reproduit l'identification visuelle de la Municipalité doit obtenir l'autorisation de la personne responsable des communications. Toute demande d'utilisation doit être faite par écrit. Il en va de même pour l'image corporative représentée par exemple dans le bulletin municipal et les outils numériques.

### 4.3. Oriflammes

L'oriflamme est un outil de communication qui se compose d'une voile imprimée avec le logo de la municipalité accompagné du slogan ou d'images représentant la Municipalité de Racine. L'oriflamme publicitaire s'adapte pour une utilisation tant à l'intérieur qu'à l'extérieur.

La municipalité dispose d'oriflammes permanentes sur les lampadaires de rues. Cet outil d'ornement urbain sert à l'autopromotion de la municipalité.

Le suivi de la production et d'installation des oriflammes est assuré par la personne responsable des communications. C'est le Service de la voirie qui a le mandat de procéder à l'installation des oriflammes extérieures.



#### 4.4. Objets promotionnels

Chaque année, divers objets promotionnels sont commandés afin d'avoir une banque de produits à offrir lors d'événements afin de promouvoir l'image de marque de la Municipalité de Racine et pour renforcer le sentiment d'appartenance des citoyens.

L'inventaire de ces objets est tenu par la personne responsable des communications. Les objets promotionnels peuvent être vendus sur demande.

#### 4.5. Drapeaux – Protocole

La personne responsable des communications, en collaboration avec le Service de la voirie, supervise l'installation des drapeaux sur le territoire de la Municipalité de Racine.

##### 4.5.1. Ordre des drapeaux

La prépondérance des drapeaux arborés devant un édifice municipal est encadrée par le *Code municipal*. Selon l'article 146 « Le drapeau du Québec doit être arboré sur ou devant l'édifice, où siège le conseil, à droite, s'il y a deux (2) drapeaux, ou au milieu, s'il y en a davantage » :

- À gauche : drapeau du Canada
- Au milieu : drapeau du Québec
- À droite : drapeau de la Municipalité de Racine

##### 4.5.2. Remplacement des drapeaux

Les drapeaux flottant à l'extérieur doivent être changés périodiquement en raison de l'usure subie par les intempéries. Il importe de soigner l'image de la municipalité et d'afficher en tout temps des drapeaux intacts et en bon état.

##### 4.5.3. Mise en berne

Lorsque le deuil est décrété, les drapeaux doivent être mis en berne. Celle-ci s'effectue en plaçant le drapeau à mi-mât ou légèrement au-dessus (afin qu'il demeure hors d'atteinte). Lorsqu'un drapeau est mis en berne, tous les drapeaux qui font partie du même groupe doivent l'être également.

#### 4.6. Courriel et signature électronique

Dans ses communications externes, la Municipalité de Racine doit présenter une image uniforme, professionnelle, en conformité avec sa charte graphique. Les élus et les employés municipaux qui possèdent une adresse courriel doivent utiliser la signature électronique qui leur est fournie dans tous les courriers électroniques sortants de la municipalité afin de présenter une image uniforme et professionnelle.



#### 4.7. Message d'absence

Chaque employé doit, lors d'une absence planifiée, enregistrer un message d'absence dans sa boîte vocale afin de guider vers une autre ressource, s'il y a lieu, ceux qui tentent de communiquer avec lui ou du moins les aviser que l'employé est présentement absent.

Boîte vocale - Le message d'absence doit mentionner la durée de l'absence (date et jour) et les coordonnées de la personne-ressource.

Courrier électronique - Un message d'absence doit être programmé via le gestionnaire d'absence du bureau dans la messagerie électronique *Outlook* et mentionner la durée de l'absence et le nom d'une personne-ressource à qui se référer, s'il y a lieu.

#### 4.8. Typographie de la municipalité

Pour toutes les communications, que ce soit pour :

- Correspondance
- Bulletin municipal
- Communiqué de presse
- Site internet
- Page *Facebook*

La police utilisée est de type Barlow - Taille 11 pts.

#### 4.9. Papeterie

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

### 5. ACCUEIL

#### 5.1. Des citoyens par les employés

Tous les employés participent à l'image projetée par la municipalité. Que ce soit par téléphone, à la réception, dans la rue ou ailleurs, l'employé municipal doit aborder les citoyens avec respect, écoute et diplomatie.

Pour accueillir les citoyens dans les édifices municipaux, l'employé doit porter une tenue vestimentaire appropriée au poste qu'il occupe.

Chaque employé doit s'informer des besoins du contribuable afin de l'acheminer au bon endroit et à la bonne personne. Le vouvoiement est de mise entre l'employé municipal et le citoyen.



## 6. COMMUNICATION EN SITUATION D'URGENCE ET GESTION DE CRISE

À l'occasion, il peut arriver que des événements imprévus forcent la municipalité et tous ses services – incluant les communications – à délaissé de façon temporaire ou continue leur quotidien, car la situation exige une attention immédiate et totale. On définit une situation 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.

On privilégiera alors l'alerte municipale décrite en point 8.8 de la présente politique, suivi des moyens de communication nous offrant le plus d'instantanéité, soit la page Facebook et le site internet.

## 7. MOYENS DE COMMUNICATION INTERNE

### 7.1. Accueil de nouveaux employés

Lorsqu'un nouvel employé est embauché par la municipalité, la directrice générale ou le directeur du service concerné doit organiser une tournée de bienvenue avec l'ensemble des employés à l'occasion de son premier jour de travail.

Ce nouvel employé se verra remettre un guide de l'employé qui contient toutes les informations sur le fonctionnement interne de la municipalité. La directrice générale s'assure que le guide est à jour avant de le remettre au nouvel employé.

### 7.2. Réseau interne

La communication entre les employés se fait en personne, par voie téléphonique ou électronique. Des outils de documentation sont disponibles sur le serveur informatique municipal servant uniquement leur service duquel ils sont responsables.

### 7.3. SYGED et Correspondance

L'outil SYGED est le canal de communication officiel de la municipalité pour fournir aux élus toute la documentation nécessaire à la préparation des séances du conseil.

Toute documentation utile à la prise de décision est disponible aux membres du conseil selon les dispositions du règlement numéro 384-04-2024 sur la régie interne des séances du conseil de la Municipalité de Racine et la publication des avis publics.



En plus de SYGED, les correspondances peuvent être partagées et transmises aux membres du conseil à l'aide de SharePoint, une plateforme web de gestion documentaire.

#### 7.4 Rencontre annuelle des élus et du personnel

Autant que possible, l'administration organise annuellement une ou deux activités sociales permettant aux employés de tous les services municipaux de se rencontrer dans un cadre festif et informel pour échanger. Ces rencontres peuvent être une activité estivale ou hivernale de loisir ou d'autre type de rencontre.

Selon les circonstances, une autre rencontre formelle peut avoir lieu afin de communiquer aux employés des renseignements concernant les objectifs de la municipalité, un bilan des activités des services, les orientations du conseil, etc.

## 8. MOYENS DE COMMUNICATION EXTERNE

### 8.1. Les séances du conseil

La séance ordinaire du conseil est le principal moment d'exercice de la démocratie municipale et est la source première de toute information municipale. Les élus réunis en conseil représentent la population et, à ce titre, prennent les décisions sur les orientations et les priorités d'action.

Les citoyens sont invités à y assister dans le respect des règles de fonctionnement qui prévalent dans ces assemblées et peuvent participer aux périodes de questions.

Le conseil établit, avant le début de chaque année civile, le calendrier de ses séances ordinaires pour cette année en fixant le jour et l'heure du début de chacune. Il peut cependant décider qu'une séance ordinaire débutera au jour et à l'heure qu'il précise plutôt que conformément au calendrier.

De plus, les séances ordinaires sont diffusées sur les ondes de la télévision communautaire TVME. Les séances ordinaires sont également disponibles en ligne sur le site internet de la municipalité, dans les 48 heures suivant la séance.

Des séances extraordinaires peuvent également être convoquées par le maire en tout temps pour traiter de sujets urgents qui ne peuvent pas attendre la session ordinaire. Aucun autre sujet ne peut être abordé, sauf sur consentement unanime des membres du conseil, s'ils sont tous présents.

La réglementation sur les séances du conseil de la Municipalité de Racine est disponible sur le site internet à [racine.ca](http://racine.ca)



## 8.2. Ordres du jour et procès-verbaux

Les ordres du jour sont disponibles à la population sur le site internet de la municipalité à [racine.ca](http://racine.ca). La version finale de l'ordre du jour est mise en ligne généralement le vendredi précédent la séance du conseil et distribuée au public lors de la séance du conseil. Des modifications peuvent y être apportées lors de la séance du conseil.

Les procès-verbaux sont accessibles sur le site internet de la municipalité après leur adoption, généralement le mois suivant la séance.

## 8.3. Assemblées d'information ou de consultation

Des rencontres d'information ou de consultation regroupant des élus et la personne responsable du service peuvent être organisées pour informer la population sur un dossier ou un projet spécifique.

Le service concerné informe la personne responsable des communications qui coordonne la diffusion de l'information à la population à l'aide des différents outils de communication.

## 8.4. Avis publics relatifs aux règlements municipaux

Pris en charge par le Service du greffe, les avis publics requis par la Loi sont les seules communications visant le grand public qui ne sont pas supervisées par la personne responsable des communications.

Les avis publics, relatifs aux règlements municipaux, émis par la municipalité sont publiés selon les modalités du règlement sur la régie interne des séances du conseil de la Municipalité de Racine et la publication des avis publics.

## 8.5. Site internet

Le site internet est la porte d'entrée, 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 référence pour diffuser les nouvelles les plus récentes de la municipalité et/ou de ses partenaires.

Il permet également aux citoyens d'acheminer à la municipalité divers formulaires.

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



## 8.6. Page Facebook et Nétiquette

La page Facebook de la Municipalité de Racine 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.

### La Nétiquette

La municipalité s'est dotée d'une « Nétiquette » pour baliser l'utilisation de sa page Facebook et pour une meilleure gestion. La municipalité encourage les internautes à prendre part aux différentes discussions tout en respectant certaines règles de conduite qui sont essentielles. Tout message doit être traité, sauf si le contenu de ce dernier ne cadre pas dans la Nétiquette.

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 et la communication.

On trouve la Nétiquette, en Annexe A, de la présente politique et sur la page Facebook de la municipalité dans la section *À propos, Confidentialité et information juridique, Mentions légales*.

## 8.7. Alerte municipale

Un service d'appels d'urgence automatisés est offert aux citoyens de Racine.

Lorsque des situations jugées urgentes ou d'intérêt public 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 l'alerte municipale pour effectuer des rappels concernant des activités ou consultations publiques exceptionnelles.

Pour y adhérer, le citoyen doit s'inscrire en se rendant sur la page d'accueil du site internet de la municipalité à [racine.ca](http://racine.ca), et cliquez sur l'onglet Alerte municipale inscription.

La personne responsable des communications rédige et diffuse les messages.



## 8.8. Bulletin municipal

Le bulletin municipal et communautaire *Le Racinoscope* est envoyé par la poste dix (10) fois par année à l'ensemble de la population racinoise. Chaque parution est également mise en ligne sur le site internet de la Municipalité. L'information qui s'y trouve est avec la collaboration des membres du conseil, la direction générale, les services municipaux ainsi que les organismes locaux.

La personne responsable des communications est chargée de la conception graphique, de la rédaction et de la révision du bulletin municipal ainsi que de la coordination avec l'imprimeur. La direction générale a la responsabilité d'en approuver le contenu général tandis que les élus municipaux approuvent le contenu rédigé en leur nom. À l'occasion, une édition spéciale pourrait être produite comme celle du budget annuel.

Le bulletin municipal est le reflet officiel de la vision et de la mission du conseil municipal. Il vise à informer les citoyens 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.

### Procédure pour soumettre un texte

Toute personne, organisme de Racine ou de la région du Val-7 peut soumettre un texte pour publication dans le bulletin municipal, *Le Racinoscope*.

Le matériel, texte en format Word et la ou les photos en format JPG ou PNG, est envoyé à l'adresse : [secretaire@racine.ca](mailto:secretaire@racine.ca) au plus tard le 25 de chaque mois pour l'édition du mois suivant.

Le texte doit contenir au maximum 350 mots avec une photo. Si deux photos, le texte doit contenir au maximum 300 mots, soit l'équivalent d'une page. Un texte par organisme est accepté afin de laisser la chance aux autres.

Toutefois, sachez que la publication du texte n'est pas systématique. Autrement dit, tout dépend du nombre de textes reçus, de l'espace disponible et de la pertinence du sujet traité.

En aucun temps, un texte « à caractère éditorial » exprimant l'opinion d'un comité, d'un groupe de citoyens, d'un citoyen sur un dossier municipal en cours ou d'actualité n'est publié dans *Le Racinoscope*.



Si un citoyen souhaite faire connaître son opinion sur un sujet, un dossier en particulier, il est invité à communiquer directement avec le maire ou l'un des conseillers municipaux.

#### 8.9. Lettres

Dans certains cas, 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 ou le maire suppléant, la direction générale, un directeur de service ou la personne responsable des communications.

#### 8.10. Affiches, brochures, dépliants et socle en métal

Différents outils de communication sont produits par la personne responsable des communications.

Tous les services, souhaitant produire un document, doivent le soumettre à la personne responsable des communications aux fins de révision et d'approbation en regard à l'utilisation des normes graphiques de la Municipalité de Racine.

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

Le socle en métal, à l'entrée du Centre communautaire de Racine, affiche en permanence un visuel de la Municipalité de Racine.

Cet outil est aussi à la disposition des organismes locaux afin d'y afficher l'annonce d'un événement ponctuel se déroulant, à Racine. Chaque organisme a la responsabilité de produire son affiche selon les normes graphiques de la Municipalité de Racine, d'obtenir l'approbation du visuel et l'autorisation de la personne responsable des communications, et ce, avant son installation, car c'est à la personne responsable des communications de faire la gestion de l'horaire d'affichage des événements à promouvoir.

Les demandes d'affichage doivent être acheminées à la personne responsable des communications 30 jours avant la date prévue de la pose de l'affiche, à l'endroit mentionné ci-haut.



### 8.11. Médias locaux, régionaux et nationaux

#### Demande d'entrevues ou renseignements demandés par les journalistes

La personne responsable des communications est le point de convergence des demandes des médias. Elle reçoit et traite les demandes des journalistes et est la source officielle de diffusion de l'information municipale. Un employé de la Municipalité ne peut pas faire de déclaration publique aux médias engageant la Municipalité.

Les employés doivent rapidement prévenir la personne responsable des communications s'ils reçoivent une demande des médias. Ensuite, ils peuvent être appelés à collaborer avec la personne responsable des communications à titre d'experts dans leur domaine. La personne responsable des communications n'est en aucun cas responsable des propos de nature politique recueillis par un journaliste auprès des élus.

La Municipalité fait appel aux médias à certaines occasions au courant de l'année pour faire paraître une publicité dans les médias locaux 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, la révision du contenu ainsi que sa mise en page graphique.

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

### 8.12. Point de presse et conférence de presse

Il est également de la responsabilité de la personne responsable des communications de coordonner l'organisation et le déroulement des points de presse et des conférences de presse.

#### Avant l'événement

La personne responsable des communications détermine le moment des événements de presse, en tenant compte des disponibilités de tous les intervenants qui prendront la parole, notamment le maire. Il est de mise d'inviter tous les élus et les directeurs de service ainsi que les intervenants ou partenaires qui ont joué un rôle, de près ou de loin, dans le projet dont il est question.



La personne responsable des communications invite également les médias locaux et, lors d'événements de plus grande envergure, les médias régionaux ou nationaux. Les invitations sont faites au nom du maire ou de la Municipalité et une confirmation de présence est demandée. La personne responsable des communications propose un déroulement qui doit être approuvé par le maire et, s'il y a lieu, détermine qui sera le maître de cérémonie, généralement la personne responsable des communications, pour faire le lien entre les différents intervenants.

#### Jour de l'événement

Accueil des invités par la personne responsable des communications ainsi que remise de la pochette de presse aux représentants des médias présents et des documents relatifs au dossier traité. Préparation de la pochette de presse du maire ou de l'élu responsable contenant :

- Discours, allocution;
- Communiqué de presse;
- Déroulement;
- Liste des invités

\*Une période de questions est toujours prévue à la fin de la conférence de presse.

#### Après la conférence

Le communiqué (et les autres documents présentés s'il y a lieu) doit être transmis par courriel, d'abord à l'interne (élus et personnel), à tous les médias et aux invités absents. Il doit également être publié dans nos différents outils de communication afin d'en informer les citoyens.

## 9. AUTRES OUTILS DE COMMUNICATION

### 9.1 Bureau municipal

Le bureau municipal sert aussi de lieu d'information pour les citoyens. La réceptionniste est la personne clé pour informer ou diriger toute personne qui se présente.

Mis à part la réceptionniste qui offre un service de première ligne, les employés susceptibles de rencontrer des gens le font sur rendez-vous. Ceux-ci doivent prendre en note la nature de ce qui leur est demandé et les informations fournies, pour référence ultérieure.



## 9.2 Babillards

### Informations légales

Les babillards vitrés, situés dans le hall d'entrée du bureau municipal et au lac Brompton, servent principalement à la diffusion de documents publics et légaux émanant de la Municipalité. Selon le règlement, les avis publics relatifs aux règlements municipaux ainsi que les offres d'emploi doivent faire l'objet d'un affichage public que la Municipalité effectue par le biais de ces babillards qui sont barrés en tout temps.

### Informations publiques

Les babillards, situés également dans le hall d'entrée du bureau municipal et au centre communautaire, sont mis à la disposition des citoyens, des organismes qui désirent afficher une annonce pour un événement quelconque. Toutefois, les annonces doivent faire l'objet d'une demande et doivent être autorisées par la personne responsable des communications. Les annonces ne sont valides que pour 30 jours.

## 9.3 Mosaïque

La mosaïque du conseil municipal en poste est accrochée au mur à la réception du bureau municipal, alors que la mosaïque du conseil précédent est accrochée au mur, dans la salle du conseil, au centre communautaire, à la suite des autres mosaïques.

## 9.4 Nouveaux résidents, Guide du citoyen et visite du bureau municipal

Dans le but de personnaliser et de rendre plus chaleureux l'accueil d'un nouveau résident sur son territoire, la Municipalité de Racine met à leur disposition un Guide du citoyen.

Tous les nouveaux résidents peuvent se procurer un Guide du citoyen, au bureau municipal ou en ligne à [racine.ca](http://racine.ca) afin qu'ils puissent accéder aux informations pertinentes, dont ils auront besoin.

Il peut également être remis au citoyen qui fait la demande d'un permis de construction. Dans ce cas, c'est le Service de l'urbanisme et de l'environnement qui en fait la distribution.

Le Guide du citoyen contient de l'information générale reliée à la Municipalité et à la région. Idéalement, il est révisé tous les quatre ans, ce qui coïncide avec les élections municipales. La personne responsable des communications a le mandat de rédiger le guide et d'en faire la mise à jour.



Il est aussi possible de visiter le bureau municipal en adressant une demande à la direction générale afin d'organiser la visite en question.

#### 9.5 Plaintes et requêtes

Pour qu'une plainte soit considérée, le citoyen doit remplir le formulaire qui se trouve sur le site internet ou d'en faire la demande à la municipalité.

Conformément à la Politique gestion des plaintes de la Municipalité de Racine, les citoyens peuvent consulter ce document accessible sur le site internet.

Une requête peut être formulée par courriel ou à l'aide du site internet en se rendant dans l'onglet Communication, sous-onglet Plaintes et requêtes. Les usagers peuvent remplir le formulaire à cet effet.

Lors de sa réception, la requête sera acheminée au service auquel elle se réfère afin d'être traitée.

#### 9.6 Contributions et commandites

Les différentes contributions et commandites demandées à la Municipalité sont gérées par la directrice générale selon la Politique contributions et commandites adoptée par le conseil municipal.

Les différentes contributions sont gérées par le conseil municipal, lors de l'adoption du budget municipal en décembre de chaque année.

Pour demander une contribution, chaque organisme doit en faire la demande avant la première semaine de novembre et, pour la recevoir au début de l'année, chaque organisme doit fournir ses états financiers de l'année précédente.

Pour toutes les contributions et commandites reçues, les récipiendaires doivent afficher le logo de la Municipalité dans leurs locaux et/ou sur tous les documents de leurs activités.

### 10. L'UTILISATION DE LA LANGUE FRANÇAISE

La Municipalité de Racine est un organisme public à majorité francophone et est régie par la Charte de la langue française. Pour cette raison, les publications municipales sont réalisées principalement en français.

Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2023, la Politique linguistique de l'État (PLE) s'applique à tous les organismes municipaux. Vous pouvez la consulter en ligne sur le site de la Municipalité, dans l'onglet Nos services, sous-onglet Politiques et règlements municipaux.

### 11. DÉPLOIEMENT DE LA POLITIQUE

La Politique de communication est en vigueur au moment de son adoption. Sa révision est effectuée aux trois ans et elle peut faire l'objet de mise à jour de façon ponctuelle, par voie de



résolution du conseil municipal.

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

- Planifier et réaliser des activités de communication visant à soutenir les réalisations des services administratifs de la municipalité et les décisions du conseil municipal;
- Effectuer des consultations publiques ou sondages est un processus démocratique qui permet aux citoyens de participer à la prise de décision concernant des projets ou des politiques qui les concernent. Ils impliquent un dialogue entre les décideurs et le public, et peuvent porter sur divers sujets, tels que des projets d'aménagement urbain ou des réformes législatives. Ces moyens favorisent l'engagement et garantissent que les voix de la communauté soient entendues et prises en compte.
- Organiser des événements de promotion et de communication mettant en valeur les réalisations et les projets municipaux;
- Établir un plan d'action et/ou une stratégie de relations publiques afin de bien présenter les réalisations et les projets municipaux;
- Coordonner les demandes d'information et/ou plaintes adressées à la Municipalité et en assurer une gestion diligente.



## ANNEXE A – NÉTIQUETTE

La nétiquette représente l'ensemble des règles de conduite régissant le comportement des internautes qui interagissent sur la page Facebook de la Municipalité de Racine, qu'ils soient employés, élus ou citoyens.

Cette nétiquette repose sur des valeurs telles que le respect d'autrui, l'ouverture, l'écoute et la courtoisie. La page Facebook Municipalité de Racine est un lieu d'information avant tout et d'échanges. La Municipalité encourage les internautes à prendre part aux différentes discussions tout en respectant certaines règles de conduite qui sont essentielles.

Par conséquent, les comportements suivants ne seront aucunement tolérés :

- Divulgarion d'information personnelle sur la Municipalité, ses élus, ses employés ou citoyens;
- Insultes ou attaques personnelles envers les élus, les employés ou tout autre utilisateur de la page;
- Propos diffamatoires ou choquants, haineux, sexistes, racistes, xénophobes, homophobes ou disgracieux envers l'origine ethnique, l'appartenance à une religion ou à un groupe d'âge;
- Informations ou attaques personnelles, des déclarations diffamatoires, à propos d'un autre utilisateur, d'autrui ou du maire, des conseillers ou d'un employé de la Municipalité;
- Commentaires visant à discréditer une information publiée sur les canaux officiels de la Municipalité;
- Commentaires hors-sujet, publiés à répétition, pourriels ou de mauvaises fois;
- Commentaires agressifs, grossiers, violents ou obscènes;
- Tout contenu faisant la promotion de biens et services ou qui serait de nature publicitaire;
- Langage inapproprié;
- Discours incitant à la haine, injures, menaces ou harcèlement.

La Municipalité de Racine n'est pas responsable des commentaires et des opinions émis par les utilisateurs. Les opinions des participants qui commentent sont des opinions personnelles.

Pour protéger votre vie privée et celle des autres, veuillez ne pas inclure de numéros de téléphone ou d'adresses de courriel dans votre commentaire.

Si vous souhaitez obtenir de l'information sur un sujet en particulier, vous devez contacter la Municipalité au 450 532-2876.

### Plaintes et requêtes

Aucune demande concernant un dossier personnel ou une plainte sera traitée par le biais de la page Facebook. Si vous désirez formuler une plainte, vous pouvez le faire en ligne sur le site internet à [racine.ca](http://racine.ca), dans la section Communication, l'onglet Plaintes et requêtes et remplir le formulaire à cet effet.

### Modération

Dans la volonté de maintenir et d'encourager des échanges harmonieux, la Municipalité modère tous les commentaires et messages émis par les utilisateurs.



La Municipalité se réserve le droit de supprimer, sans préavis, tout commentaire jugé inapproprié, contrevenant à sa nétiquette ou ne correspondant pas aux valeurs véhicul es par la Municipalité.

La page Facebook Municipalité de Racine est sous la responsabilité de la personne responsable des communications.

La Municipalité de Racine peut également bannir un abonné ou un utilisateur si elle constate et juge que ce dernier ne respecte pas les règles de conduite, les normes sociales de discussion, et ce, sans préavis.

#### Délai de réponse

La Municipalité de Racine s'assure de donner suite aux questions formulées sur sa page Facebook dans les meilleurs délais durant les heures d'ouverture de la Municipalité du lundi au vendredi (  l'exception des jours fériés).

Dans certains cas, des vérifications doivent être effectuées auprès de différents services et un délai est à prévoir.

En terminant, la Municipalité de Racine se réserve le droit de modifier ces règles de conduite (nétiquette) en tout temps, et ce, sans préavis.