



# Politique n° CE-2020-0009 de communication

## 1 Préambule

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

Communiquer efficacement est une activité de gestion importante pour positionner Trois-Rivières comme un milieu de vie exceptionnel et un employeur de choix. Ainsi, les informations transmises par la Ville ou un de ses représentants doivent être claires, précises, structurées et rédigées de manière professionnelle.

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

## 2 Principes directeurs

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

La Politique repose sur les principes suivants :

- L'adhésion aux valeurs de démocratie et de droit à l'information ;
- Les lois et règlements en vigueur, notamment :
  - La Loi sur les cités et villes;
  - La Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités;
  - La Charte de la langue française;
  - La Charte canadienne des droits et libertés;
  - La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;
  - Le Code d'éthique et de déontologie des élus municipaux trifluviens;
  - Le Code d'éthique et de déontologie des employés de la Ville de Trois-Rivières.

- Le respect de conformité avec les décisions du conseil municipal, la planification stratégique Vision 2030, les politiques municipales dont celle qui s'applique au développement durable en particulier, ainsi que les valeurs organisationnelles de la Ville, et ce, à l'intérieur des budgets établis et adoptés par le conseil municipal;
- Le développement et le maintien de relations communicationnelles ouvertes, concertées et efficaces entre l'administration municipale et ses différentes parties prenantes, en l'occurrence : citoyens, partenaires, médias et employés.

### **3 Objectifs**

La Politique vise l'atteinte des objectifs suivants :

- Assurer la diffusion d'une information de qualité auprès des divers publics (population, partenaires, médias et employés);
- Faire preuve de proactivité en matière de communication;
- Faciliter l'accès à l'information;
- Clarifier et définir les processus, les champs d'application ainsi que les rôles et responsabilités des principaux intervenants en matière de communication et de participation publique;
- Favoriser une circulation fluide et un climat axé sur l'échange et la compréhension entre les acteurs politiques et administratifs de même qu'entre les services municipaux et les organismes paramunicipaux;
- Faire rayonner la Ville de Trois-Rivières et promouvoir son image de marque.

### **4 Définitions**

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

#### **4.1 Communication politique**

On qualifie de communication (ou information) politique toute déclaration verbale ou écrite faite par un élu ou un groupe d'élus, dans le but de faire connaître son opinion ou son avis sur les affaires municipales, ou d'informer le public sur une activité ou initiative personnelle, sans engager ou lier l'administration municipale ni compromettre la confidentialité des informations non disponibles au public, dont il a eu connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions.

## **4.2 Communication administrative**

On considère une communication (ou une information) comme administrative lorsque celle-ci est d'ordre opérationnel ou normatif, lorsqu'elle concerne l'appareil municipal ou lorsqu'elle fait suite à une décision du conseil par résolution ou règlement. Cette communication est objective et factuelle. Elle permet d'informer le public sur un service, un programme, un projet, un règlement, une activité ou tout sujet en lien avec la Ville de Trois-Rivières. La responsabilité de ce type de communication appartient exclusivement au maire ainsi qu'aux fonctionnaires.

## **5 Champ d'application**

La Politique constitue le cadre de référence en communication municipale trifluvienne et s'applique au personnel et aux membres du conseil municipal de la Ville de Trois-Rivières.

De façon générale, chaque membre du personnel et du conseil municipal de la Ville de Trois-Rivières a le devoir de porter une attention particulière à la qualité de ses interactions, par écrit ou en personne, avec une tierce partie de l'organisation municipale et de la collectivité, lorsqu'il représente la Ville.

Tous doivent respecter la confidentialité des renseignements qui leur sont communiqués dans le cadre de l'exercice de leur fonction et s'abstenir de dévoiler le contenu des dossiers à caractère confidentiel ou discuté lors des rencontres d'un comité consultatif ou plénier, d'une commission ou de rencontres préparatoires tenues à huis clos.

## **6 Mandat de la Direction des communications et participation citoyenne**

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

Conformément à sa mission au sein de l'organisation, elle joue un rôle-conseil auprès de l'administration municipale et du Cabinet du maire afin d'informer et impliquer les publics interne et externe sur les services et projets de la Ville. Elle assume la gestion intégrée de la diffusion de l'information et coordonne les activités qui font appel à la participation citoyenne. Son équipe se déploie chaque fois qu'une décision, un projet, une activité, un événement, un service ou un programme :

- Pourrait améliorer ou perturber le quotidien d'un public précis ou de la population en général;
- Pourrait avoir un impact sur la qualité de vie, la circulation, l'environnement, la santé ou la sécurité;
- Fais l'objet d'un changement ou présente un caractère urgent, nouveau, novateur, différent ou inhabituel;
- Favorise l'atteinte des objectifs liés à la planification stratégique 2030 et à la Politique de développement durable;

- Implique un investissement majeur;
- Suscite une réaction ou un mouvement d'opposition au sein de la population.

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

## **7 Rôles et responsabilités en matière d'affaires publiques**

### **7.1 Communication avec les médias**

#### **7.1.1 Privilège du maire**

En tant qu'officier exécutif principal et en tant que premier citoyen élu, conformément à la *Loi sur les cités et villes (RLRQ, chapitre C-19)*, le maire est le principal représentant et porte-parole du conseil municipal et de la Ville. À ce titre, il a le privilège de faire toute déclaration relative aux affaires municipales. Il peut s'exprimer sur tout sujet lié à l'administration de la Ville, en son nom personnel ou en celui du conseil municipal. Il peut déléguer au maire suppléant ou à la personne de son choix ses pouvoirs et prérogatives en matière de communication publique.

#### **7.1.2 Déclaration des membres du conseil municipal**

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

Toute déclaration d'un conseiller municipal demeure personnelle et n'engage aucunement le conseil municipal ni la Ville de Trois-Rivières, à l'exception des mandats spécifiques confiés par le maire ou le Cabinet du maire. En aucun cas, un conseiller municipal ne doit compromettre la confidentialité des informations non disponibles au public dont ils ont eu connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions (*Code d'éthique et de déontologie des élus municipaux trifluviens*).

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

### **7.1.3 Le directeur général**

Le directeur général peut faire une déclaration publique, verbale ou écrite, liée au fonctionnement de l'administration municipale, en concertation avec le Cabinet du maire. Il peut déléguer son pouvoir à un fonctionnaire lorsqu'il le juge approprié. Ce privilège s'applique également aux directeurs généraux adjoints lorsqu'ils sont désignés pour s'exprimer sur un dossier.

### **7.1.4 Porte-parole**

La Direction des communications assure une gestion efficace des relations avec les médias. Au sein de cette direction, seuls le directeur et le coordonnateur aux relations avec le milieu sont désignés pour agir comme porte-parole la Ville. À ce titre, tous deux sont autorisés à faire une déclaration publique ou à s'adresser aux médias. Ils partagent la responsabilité de répondre aux requêtes médias et de fournir les informations administratives les plus précises et exactes possible, à l'intérieur d'un délai raisonnable. En leur absence ou en cas de situations exceptionnelles, ils peuvent déléguer ces rôles et responsabilités à un autre membre de leur direction.

### **7.1.5 Le personnel municipal**

Un employé ne peut faire de déclaration publique. Toute question et demande adressée directement par un média à un directeur ou un employé de la Ville, que ce soit par téléphone, par courrier, par courriel ou en personne, doit automatiquement être transmise à la Direction des communications.

Toutefois, dans un souci de transmettre une information exacte et complète, l'expertise d'un directeur ou d'un employé peut être sollicitée. Dans cette éventualité, celui-ci serait appelé à fournir des renseignements à la Direction des communications, ou être autorisé à répondre lui-même aux requêtes médias. Dans un tel cas, il sera soutenu par le directeur ou le porte-parole de la Direction des communications, ou son remplaçant.

### **7.1.6 Les porte-paroles des services de sécurité publique**

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

## **7.2 Événements de presse**

Les conférences et points de presse d'ordre administratif ont pour but d'annoncer des décisions du conseil municipal, de procéder à des lancements ou des dévoilements, ou encore de faire le point sur certains événements. Ils sont organisés et convoqués par la Direction des communications, avec l'accord préalable du Cabinet du maire.

Les points de presse ou mêlées de presse qui précèdent ou suivent les séances et réunions du conseil municipal sont de la responsabilité du Cabinet du maire. Pour des objets ou des considérations techniques et administratives, le maire peut être accompagné d'un ou de plusieurs fonctionnaires pour répondre aux questions des journalistes. Les membres du conseil municipal peuvent aussi faire des déclarations suivant ce type de réunion, sous réserve des conditions énumérées au point 7.1.2 de la présente politique.

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

### **7.3 Communiqués de presse**

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

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

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

### **7.4 Lettres ouvertes dans les médias**

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

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

### **7.5 Démarche de participation publique**

Dans le but d'informer les citoyens ou de solliciter leur opinion sur un sujet précis, la Ville peut choisir de se lancer dans une démarche de participation publique en amont d'une prise de décision. Cette initiative peut être complémentaire au processus prévu par la *Loi sur l'aménagement et l'urbanisme (RLRQ, chapitre A-19.1)*.

Avant d'initier un tel processus, une évaluation de chaque projet est faite par l'administration municipale afin de déterminer le bien-fondé de le soumettre à une

démarche participative. Une fois l'évaluation terminée, une recommandation est soumise au conseil municipal sur la pertinence (ou non) d'enclencher une démarche participative.

À lui seul, un élu, un employé municipal ou un comité consultatif ne peut publiquement engager la Ville dans une démarche de participation publique. S'il juge qu'un sujet devrait faire l'objet d'une telle démarche, il peut soumettre l'idée au directeur ou chargé de projet dont relève le dossier.

Sous la condition d'une décision favorable des membres du conseil, la Direction des communications prendra charge de l'organisation et de la promotion de ce genre d'événement, avec la collaboration et le soutien de la direction concernée. Un délai raisonnable doit être prévu entre l'annonce officielle d'une démarche de participation publique et le début des activités.

## **7.6 Séances du conseil municipal**

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

# **8 Rôles et responsabilités en matière de communication externe**

## **8.1 Site Internet**

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

## **8.2 Médias sociaux**

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

Un employé doit faire usage des médias sociaux conformément aux lois et aux règlements applicables, conformément à la Politique d'utilisation des médias sociaux.

### **8.3 Publications municipales**

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

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

### **8.4 Affichage extérieur et pavoisement**

Le terme pavoisement comprend toute forme de signalisation, de décoration ou d'affichage temporaire fixé à un immeuble public et privé. Toute personne ou organisation qui souhaite s'afficher ainsi sur le territoire de Trois-Rivières doit faire une demande d'autorisation auprès des autorités compétentes, conformément aux politiques et règlements en vigueur.

### **8.5 Affichage dans les édifices municipaux**

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

La Direction des communications se réserve un droit de regard sur le contenu et le design graphique de l'affichage, lequel doit respecter les normes de l'Office québécois de la langue française.

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

### **8.6 Placements publicitaires**

En tant que responsable de l'image de la Ville de Trois-Rivières, la Direction des communications doit coordonner et superviser les placements publicitaires à des fins d'information ou de promotion, et ce, pour l'ensemble des directions. Cependant, les placements de positionnement sont soumis à la décision du Cabinet du maire, parce qu'ils appellent à une prise de position.

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



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

## **9 Rôles et responsabilités en matière de communication interne**

### **9.1 Règles générales**

Tout employé municipal a le devoir :

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

Chaque direction doit utiliser les moyens appropriés pour fournir aux employés l'information qui leur est nécessaire pour atteindre les objectifs de l'organisation.

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

En regard des communications, il doit :

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

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

Chaque service est responsable d'acheminer à la Direction des communications toute information jugée pertinente pouvant servir et renseigner les citoyens. Dès lors, l'information

peut être diffusée selon les stratégies et plans de communication mis en place par Direction des communications.

De plus, les directeurs doivent, avec leurs équipes :

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

## **9.2 Intranet**

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

L'intranet propose notamment un répertoire des employés. Chaque employé peut personnaliser sa page de profil en y ajoutant une photo professionnelle, ses compétences et ses intérêts.

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

## **9.3 Informations relatives aux ressources humaines**

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

Cette direction est aussi responsable de coordonner ou organiser des activités de valorisation et de reconnaissance des employés.

## **10 Rôles et responsabilités en matière de communication en situation d'urgence**

L'Organisation municipale de sécurité civile (OMSC) de la Ville de Trois-Rivières est encadrée par la Direction des opérations incendies et de la sécurité civile.

À cet égard, un plan municipal de sécurité civile est applicable et actualisé régulièrement. Son action est orientée par les quatre grands principes de sécurité civile, soit la prévention, la préparation, l'intervention et le rétablissement.

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

Le maire agit comme porte-parole lors des mesures d'urgence. Il peut toutefois déléguer cette responsabilité à un autre membre du conseil municipal ou à un fonctionnaire. La Direction des communications doit fournir les outils nécessaires au porte-parole désigné pour la prise de parole en public.

## **11 Normes et procédures**

### **11.1 Accès aux documents et protection des renseignements personnels**

Le responsable de l'accès aux documents et à la protection des renseignements personnels veille à ce que les renseignements confidentiels détenus par la Ville ne soient pas dévoilés.

À ce titre, il joue un rôle-conseil avec les élus, la Direction générale et les employés afin de s'assurer que les déclarations publiques en sont exemptes.

La transparence, la véracité de l'information et son accessibilité sont des principes directeurs de communication à la Ville de Trois-Rivières. Par contre, des lois encadrent la divulgation de l'information publique de façon à protéger les personnes ou les organisations, les renseignements de nature personnelle ou confidentielle afin de respecter la vie privée.

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

Le responsable de l'accès à l'information a la responsabilité d'assurer les suivis appropriés en respectant les dispositions et les délais prescrits par la loi.

### **11.2 Processus électoral**

Le président est le seul qui a la prérogative de veiller au bon déroulement du processus électoral et de déployer de façon exclusive les outils de communication nécessaires pour informer les électeurs et les employés, avant et durant le processus électoral. Il peut répondre

aux questions des médias ou avoir recours à leurs services, en publiant un avis ou un communiqué de presse.

### **11.3 Langue privilégiée**

Soumise aux règles de la Charte de la langue française, la Ville de Trois-Rivières doit communiquer en français. Lors de situations particulières, elle peut choisir de communiquer dans une autre langue, sans toutefois en avoir l'obligation.

À titre d'organisme public, la qualité du français doit être sans reproche. De ce fait, tout employé doit accorder une attention particulière à la qualité de ses communications verbales et écrites.

### **11.4 Logo et identité visuelle**

L'appellation « Ville de Trois-Rivières » et son logo appartiennent à la Municipalité et sont placés sous la responsabilité de la Direction des communications. Celle-ci a comme rôle de protéger l'image corporative et promotionnelle de la Ville. Elle agit également comme l'acteur principal de la promotion et du rayonnement de la Ville de Trois-Rivières. Un guide des normes graphiques a été produit afin d'orienter l'utilisation de l'identité visuelle de la Ville, lequel est disponible sur intranet et sur le site Web municipal.

Tous les employés et les élus doivent porter une attention particulière à l'usage du nom de la Ville de Trois-Rivières, de son logo ou de son identité visuelle, de manière à ce qu'ils ne soient pas altérés ni ne servent à des fins personnelles, commerciales, partisans ou électorales. À cet effet, il faut préciser que l'usage du logo ou de l'identité visuelle n'est pas autorisé par les candidats aux postes de maire ou de conseiller municipal dans un contexte électoral.

### **11.5 Papeterie, cartes professionnelles et signature électronique**

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

Dans leurs communications professionnelles, les employés sont tenus d'utiliser la papeterie ainsi que la signature électronique de la Ville. Sur autorisation de la Direction des communications seulement, les employés peuvent utiliser un bandeau promotionnel pour accompagner leur signature électronique.

### **11.6 Objets promotionnels**

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

La Direction des communications possède l'autorité du choix et de l'achat des objets promotionnels affichant le logo de la Ville de Trois-Rivières ainsi que toute autre entité, tout

service et tout événement associé à la Ville. Les objets promotionnels peuvent être remis gracieusement par le Cabinet du maire ou un membre de la direction municipale, conformément aux règles d'attribution dont s'est dotée l'organisation. En conformité aux objectifs de la Politique de développement durable, le choix d'objets écoresponsables ou de fabrication locale et régionale sera privilégié.

### **11.7 Commandites et partenariats**

Toute demande de commandite de citoyens ou d'organismes doit être transmise au Cabinet du maire pour être traitée. Les clauses relatives à la visibilité octroyée tant à la Ville qu'au partenaire, négociées dans le cadre des différents protocoles d'entente, doivent être validées avant signature auprès de la Direction des communications.

### **11.8 Photographies**

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

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

### **11.9 Tenue vestimentaire**

Le port de vêtements à l'image de la Ville de Trois-Rivières ou qui affiche son logo est recommandé pour certains salariés et obligatoire pour d'autres. La Direction des communications peut demander d'être impliquée dans le choix de vêtements ou d'uniformes affichant le logo de la Ville et composant le catalogue.

### **11.10 Drapeaux**

Les drapeaux flottants hissés sur les mâts ou sur hampe, sur ou à l'intérieur des édifices publics, doivent respecter l'ordre protocolaire : le drapeau du Canada à gauche, celui du Québec au centre puis celui portant le logo de la Municipalité à droite, du point de vue de la personne qui les regarde.

Trois drapeaux sont déployés en permanence aux abords de l'hôtel de ville. Trois-Rivières met en berne ces drapeaux lors du décès d'un élu municipal en poste, d'un ancien maire ou d'un citoyen émérite. La mise en berne des drapeaux peut également être demandée par les gouvernements provincial et fédéral, ou décidée par le Cabinet du maire lors de circonstances ou d'événements particuliers.

### **11.11 Événements protocolaires et livre d'or**

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

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

### **11.12 Service à la clientèle (centre d'appels 311)**

Mis sur pied afin de recevoir les appels non urgents et les demandes en ligne ayant trait aux services municipaux, le service 311 permet à la population d'entrer en communication avec des téléphonistes regroupés au sein d'un centre d'appels.

Chacun des services a la responsabilité de fournir au centre d'appels 311 toute l'information pertinente qui doit être relayée aux citoyens. Ils ont aussi le devoir de traiter les requêtes en provenance du centre d'appels à l'intérieur des délais fixés.

Édicté à la séance du Comité exécutif du 13 janvier 2020.