



Boischatel
De nature exceptionnelle

POLITIQUE DE COMMUNICATION

Préparée par le service des communications
et des relations citoyennes

Adoptée le 1^{er} octobre 2025

Résolution 2025-10-278

TABLE DES MATIÈRES

1.	Préambule	2
2.	Principes directeurs	2
3.	Objectifs	2
4.	Publics	3
5.	Rôles et responsabilités	3
5.1.	Instances politiques	3
5.2.	Instances administratives	4
6.	Image de marque	5
7.	Protocole	6
8.	Relations publiques et médiatiques	6
9.	Communication externe	8
9.1.	Canaux entrants	8
9.2.	Canaux bidirectionnels	8
9.3.	Canaux sortants	9
10.	Communication participative	10
11.	Communication interne	11
12.	Gestion des plaintes	11
13.	Gestion de crise et mesures d'urgence	12
14.	Dons et commandites	12
15.	Tolérance zéro violence	13
16.	Langue de communication	13

Annexes

- A. Déclaration de service
- B. Nétiquette
- C. Demandes d'intervention

Note au lecteur : L'utilisation du masculin est utilisée dans le seul but d'alléger le texte.

Références : Politiques de communication de Brossard, Carignan, Gatineau,
Rouyn-Noranda, Saint-Bruno-de-Montarville et Terrebonne

Politique de communication		POL-COM-001	
Direction responsable :	Direction générale		
Destinataire :	Tous les membres de l'organisation		
Adoptée par :	Conseil municipal		
Date d'adoption :	1 ^{er} octobre 2025	No de résolution :	2025-10-278
Entrée en vigueur :	2 octobre 2025		

1. PRÉAMBULE

La communication est une fonction essentielle et stratégique de la gestion municipale. Gouvernement de proximité, les municipalités et les villes ont le devoir de rendre compte de leurs actions et d'informer leur population. La Politique de communication de Boischatel est un cadre de référence et d'orientation de toutes les actions de communication, internes et externes. Elle veille à la cohésion et l'unité des messages, en plus de baliser les normes de diffusion d'information et le traitement des demandes externes.

2. PRINCIPES DIRECTEURS

Boischatel communique de façon soutenue avec ses différents publics et la Politique de communication s'appuie sur les principes directeurs suivants :

- l'adhésion aux valeurs de démocratie et de droit à l'information;
- le respect des lois et règlements en vigueur, des décisions du conseil municipal, des politiques, de la planification stratégique et des valeurs organisationnelles;
- le respect du droit à la protection des renseignements personnels;
- l'authenticité, l'intégrité et la transparence par la diffusion d'une information objective, juste et précise;
- le respect des personnes par une approche de communication bienveillante;
- le suivi des demandes traitées avec diligence;
- la qualité de la langue française et
- le respect de l'environnement en priorisant les communications électroniques et l'utilisation de papier recyclé à 100 %.

3. OBJECTIFS

La Politique de communication de Boischatel vise l'atteinte des objectifs suivants :

- préserver l'image de marque de Boischatel et contribuer à son rayonnement et à sa notoriété;
- définir les rôles et les responsabilités des principaux intervenants tout en déterminant les champs d'application politiques et administratifs;
- favoriser une circulation fluide de l'information et un climat axé sur l'échange et la compréhension entre les acteurs politiques et administratifs et entre les services;

- assurer la diffusion d'une information de qualité auprès des divers publics, tant interne qu'externe;
- favoriser une communication bidirectionnelle et faire preuve d'écoute envers les citoyens, les partenaires et les employés;
- protéger l'information de nature confidentielle dans les limites légales de la Municipalité et dans le cadre de tout processus judiciaire;
- faciliter l'accès à l'information.

4. PUBLICS

Publics internes

- Conseil municipal
- Comités municipaux
- Employés municipaux, incluant ceux du service de sécurité incendie
- Bénévoles

Publics externes

- Citoyens (résidents propriétaires, résidents locataires et nouveaux résidents)
- Bénévoles œuvrant auprès d'un organisme du milieu
- Entreprises locales
- Entrepreneurs immobiliers
- Partenaires du milieu (associations, organismes, commanditaires)
- Médias
- Fournisseurs de service
- Municipalités et villes avoisinantes
- Visiteurs

5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Pour bien informer les différents publics sur les aspects touchant la vie municipale et citoyenne, le service des communications et des relations citoyennes collabore avec les élus, la direction générale et les services municipaux tant au niveau des communications publiques qu'institutionnelles.

Une déclaration publique faite au nom de la Municipalité est une communication faite soit devant un public, en présence de représentants des médias, dans un réseau social ou dans une publication imprimée.

5.1. Instances politiques

Le maire

En tant que premier magistrat, le maire est le représentant officiel de la Municipalité et il assure la responsabilité de porte-parole public et médiatique. Il a le privilège de faire toute déclaration relative aux affaires municipales. Il peut s'exprimer en son nom personnel ou au nom du conseil municipal lorsqu'il y a un consensus ou qu'une résolution est adoptée. En son absence, il peut déléguer au maire suppléant ou à la personne de son choix ses pouvoirs en matière de communication publique.

Les conseillers municipaux

Participant aux décisions prises lors des séances du conseil municipal, les élus peuvent communiquer à leurs électeurs toute décision, tout projet ou tout programme entérinés par le conseil municipal. Lorsqu'un élu fait une déclaration publique sur un sujet sur lequel le conseil municipal ne s'est pas exprimé, il le fait en son nom personnel et doit le préciser, à moins d'avoir reçu un mandat officiel de la part du maire.

Les membres de comité

Les bénévoles siégeant à différents comités municipaux ne sont pas autorisés à faire de déclaration publique en lien avec la nature de leurs travaux tant qu'une décision n'a pas été rendue par le conseil municipal, à moins d'avoir reçu un mandat officiel de la part du maire.

5.2. Instances administratives

La direction générale

La direction générale agit en tant que porte-parole de la gestion courante des activités de la Municipalité et est autorisée à faire toute déclaration publique relative au fonctionnement et aux processus administratifs. Ce privilège s'applique également à la direction générale adjointe en l'absence de la direction générale.

Le service du greffe

Les activités de communication d'ordre légal, réglementaire, relevant d'avis publics, de consultations, de référendums ou autres obligations de publication sont la responsabilité du service du greffe, tout comme les demandes d'accès à l'information.

Le service des communications

Le service des communications et des relations citoyennes assure la gestion de l'ensemble des activités de communication, de promotion, d'accueil et de relations de presse de Boischatel. Il élabore les plans de communication externe et interne en plus de planifier et coordonner les stratégies de communication et d'assurer la mise en œuvre des outils incluant, notamment, la gestion du site Internet, des réseaux sociaux et des diverses productions. Il veille au respect de l'image de marque de Boischatel, assure une communication efficace entre la Municipalité et ses différents publics et travaille au maintien d'une culture de service orientée vers le citoyen. Il joue un rôle-conseil et apporte son soutien aux différents services et au conseil municipal. En aucun temps il ne commente les propos publics des élus et de la direction générale. Il peut assumer le rôle de maître de cérémonie lors d'événements de presse ou protocolaires.

Les directions de service

Les directions de service formulent leurs besoins en matière de communication au service des communications qui évalue les budgets requis en fonction des actions à entreprendre.

Les directions de service doivent transférer au service des communications toute demande de renseignements ou d'entrevue en provenance des médias et l'informer de toute opération pouvant avoir des incidences médiatiques ou un impact sur l'image de la Municipalité.

Lors d'événements publics ou officiels, les directions de service sont autorisées à diffuser de l'information de nature opérationnelle qui s'appuie sur des faits. Lors d'événements reliés à la sécurité incendie, la direction du service peut désigner un porte-parole. En aucun temps les personnes autorisées ne doivent émettre une opinion.

Les employés municipaux

Les employés municipaux sont une source d'information précieuse. En raison de leur contact étroit avec la population, ils doivent adopter les valeurs d'un service à la clientèle respectueux, courtois, rapide et confidentiel.

En aucun temps ils ne sont autorisés à faire une déclaration publique ou commenter les dossiers de la Municipalité ou les décisions des élus. Toute demande adressée directement par un média à un employé municipal, que ce soit par téléphone, par courrier, par courriel ou en personne, doit être transmise au service des communications. De plus, ils ne peuvent utiliser les médias sociaux ou autres canaux de communication pour critiquer, désavouer ou altérer l'image et la réputation de Boischatel, de ses élus ou de ses directions.

Confidentialité

Conformément au *Code d'éthique et de déontologie* et à la *Politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels*, les membres du conseil municipal, les membres des comités, les bénévoles et les employés municipaux 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 de tout dossier à caractère confidentiel ou discuté lors de rencontre, et ce, jusqu'à ce qu'une décision du conseil municipal soit prise.

6. IMAGE DE MARQUE

Identité visuelle

L'identité visuelle de Boischatel, incluant le logotype, la typographie officielle, la papeterie, la signature courriel et les documents de présentation, appartient à la Municipalité et est utilisée uniquement dans ses communications.

Le Guide de normes graphiques encadre les normes à respecter afin d'assurer une cohérence dans les communications et de rehausser l'image de Boischatel. Bien que relevant du service des communications, tous les employés municipaux et les élus doivent porter une attention particulière à ces emblèmes de manière qu'ils ne soient pas altérés. Dans leurs communications externes courantes, ils sont tenus d'utiliser la papeterie officielle ainsi que la signature courriel de façon uniforme.

En aucun moment l'identité visuelle de Boischatel ne peut servir à des fins politiques partisans ou personnelles, quels que soient les plates-formes (ex. : médias sociaux) ou les canaux de communication (ex. : lettre, courriel). Il est important de signaler au service des communications toute utilisation abusive ou non conforme de l'identité visuelle de Boischatel.

Logotype

L'utilisation du logotype de Boischatel et de ses déclinaisons est réservée uniquement à la Municipalité. La reproduction intégrale aux fins d'identification de Boischatel à titre de partenaire, commanditaire ou participant à une activité sportive, culturelle, sociale ou autre, est permise sur approbation du service des communications.

En aucun moment le logotype de Boischatel ne peut être utilisé dans les communications réalisées par les élus et leur parti à des fins partisans.

7. PROTOCOLE

Drapeaux

Le drapeau arborant le logotype de Boischatel flotte devant les édifices municipaux munis d'un mât, à l'exception de la caserne de pompier qui héberge un bureau satellite de la Sûreté du Québec. À l'entrée de ville sur le boulevard Sainte-Anne, il est accompagné du drapeau des armoiries de Boischatel et du drapeau du Québec, placé au centre. À l'hôtel de ville, le drapeau des armoiries de Boischatel et le drapeau du Québec ornent l'accueil et sont accompagnés du drapeau de la MRC de La Côte-de-Beaupré et du drapeau du Canada à la salle du conseil municipal et ils sont disposés selon le protocole de préséance.

Lors d'événements protocolaires, le drapeau de Boischatel est utilisé en compagnie des autres drapeaux dans le respect des règles des différents paliers de gouvernement présents.

Mise en berne

Le drapeau de Boischatel est mis en berne lors du décès d'un élu municipal en poste ou d'un ancien maire. Il peut aussi être mis en berne à la suite d'un événement tragique affectant la communauté ou par solidarité aux autres villes vivant une situation exceptionnelle. La mise en berne des drapeaux peut être demandée par le gouvernement provincial ou le maire et adressée à la direction générale ou au service des communications.

Événements protocolaires et prise de parole

L'organisation des événements protocolaire est sous l'entière responsabilité du service des communications, mais les invitations sont faites au nom du maire. La préséance dans les salutations veut que la personne qui occupe le niveau hiérarchique le plus élevé soit saluée en premier, en poursuivant par ordre décroissant, tandis que la préséance dans la prise de parole est inversée. Ainsi, la personne occupant le niveau hiérarchique le moins élevé s'exprime en premier et celle occupant la fonction la plus importante s'exprime à la toute fin. Toutefois, c'est l'hôte qui parle en premier, en l'occurrence le maire, même si une personne d'un rang hiérarchique inférieur doit prendre la parole. Si tel est le cas, elle parlera tout de suite après l'hôte. À sa discrétion, le maire peut remettre aux dignitaires présents un objet promotionnel de la Municipalité.

Souhaits de circonstance et marques de sympathie

Les souhaits de circonstance, tels les anniversaires et Noël, et les marques de sympathie, tels les condoléances et l'envoi de fleurs, émanant de la mairie, sont la responsabilité du maire et de la direction générale, tandis que le service des communications prépare les messages et les outils.

Livre d'or

Le livre d'or est un témoin des faits marquants de la Municipalité. Lors d'inaugurations ou de cérémonies officielles, les invités sont conviés à signer le livre d'or de la Municipalité. Les inscriptions de nouvelles entrées relèvent du service des communications.

8. RELATIONS PUBLIQUES ET MÉDIATIQUES

Communiqué de presse

Les demandes de publication de communiqués de presse doivent être acheminées au service des communications qui est responsable de la rédaction de ceux-ci et de leur émission. Il recueille les informations auprès des services concernés et propose des citations d'élu ou du personnel administratif qui peuvent être modifiées par les personnes citées. Les communiqués doivent être approuvés par la direction du service ayant fait la demande, s'il y a lieu, la direction générale et le maire avant publication.

En période électorale, le contenu des communiqués de presse ne peut être altéré en partie ou en totalité par le maire. De plus, aucune citation d' élu ne doit avoir une tendance partisane dans les communiqués de presse de la Municipalité.

Conférence de presse

Le service des communications est responsable de la planification et de l'organisation des conférences de presse, en collaboration avec le maire, la direction générale et la direction du service impliquée, s'il y a lieu. Le maire, ou le porte-parole désigné en son absence, doit maîtriser le dossier puisqu'il répond aux questions des médias.

Lors de mêlées de presse pouvant suivre une réunion du conseil municipal par exemple, les élus sont autorisés à faire des déclarations publiques suivant leurs rôles et responsabilités tels que précisés à la section précédente (5. Rôles et responsabilités).

Reportage et entrevue

La préparation des notes pour le maire, la direction générale ou la direction de service en prévision d'une participation à une entrevue ou un reportage est assumée par le service des communications qui effectue les recherches nécessaires auprès des médias afin d'obtenir le plus d'information possible sur la nature de l'entrevue et le contenu des questions. Des modifications sur le style et la forme peuvent être apportées par la personne qui participera à l'entrevue.

Discours et allocution

La préparation des discours et des allocutions du maire ou de son porte-parole désigné lors d'un événement organisé par la Municipalité ou par un partenaire externe est assumée par le service des communications. Des modifications sur le style et la forme peuvent être apportées par la personne qui livrera le message.

Lettre ouverte dans les médias

La publication de lettre ouverte ou d'opinion dans les médias est une action politique qui relève du maire et signée par lui seul, sans engagement de l'administration municipale. Un conseiller municipal peut, en son nom personnel, écrire une lettre dans les médias.

Photographie

Lors d'un événement de la Municipalité, la prise de photo est une responsabilité du service des communications qui voit à définir les photos à produire et les personnes à photographier. Il choisit les photos qui seront publiées dans les outils de communication de Boischatel.

Les photos des élus prises par la Municipalité en début de mandat sont les photos officielles utilisées dans les publications externes produites par un partenaire, un organisme ou un média. Elles appartiennent à la Municipalité et en aucun moment elles ne peuvent être utilisées à des fins politiques partisans ou personnelles.

Les photos représentant et mettant en valeur Boischatel sont sous la responsabilité du service des communications.

9. COMMUNICATION EXTERNE

9.1. Canaux entrants

Relations citoyennes

L'accueil des citoyens à l'hôtel de ville et le traitement des appels téléphoniques généraux, courriels, demandes et requêtes, messages et commentaires sur le site Internet et les réseaux sociaux sont sous la responsabilité du service des communications et des relations citoyennes qui doit être informé des décisions politiques, modifications à la réglementation, projets, activités, etc., afin de communiquer une information juste et vérifiée aux citoyens. Dans le doute, l'information est validée auprès du service concerné. Le personnel de première ligne dans les autres services municipaux gère également le traitement des appels téléphoniques, les demandes et les requêtes en ligne depuis le dossier citoyen lorsqu'applicable.

Le service des communications et des relations citoyennes travaille à implanter une culture de service orientée vers le citoyen. Le personnel de première ligne, à l'hôtel de ville et dans chacun des services municipaux, doit adopter les valeurs d'un service à la clientèle respectueux, courtois, rapide et confidentiel et adhérer à la déclaration de service qui vise à encadrer les délais d'intervention (Annexe A).

Les plaintes doivent être adressées à la direction générale qui assure un suivi dans les meilleurs délais tel que précisé ci-après (12. Gestion des plaintes).

9.2. Canaux bidirectionnels

Dossier citoyen personnalisé

Le Dossier citoyen personnalisé est un outil de communication qui permet au citoyen de rester connecté avec la Municipalité. En un seul clic, il peut accéder aux services municipaux en plus d'être informé grâce au système d'alerte d'urgence et d'avis municipaux, aux actualités et à l'infolettre mensuelle. Il peut également formuler une demande de permis ou une demande d'intervention en ligne et suivre son cheminement.

Le service des communications est responsable des fonctionnalités du Dossier citoyen personnalisé et de son évolution, de même que des contenus publiés par ce moyen de communication après validation auprès des services concernés.

Médias sociaux

Le service des communications est responsable de l'administration et de l'animation des médias sociaux mis en place pour informer la population sur l'actualité municipale, mais également pour favoriser les échanges. Les citoyens sont invités à partager leurs commentaires, suggestions et questions, tout en respectant la nétiquette de la Municipalité (Annexe B). D'ailleurs, le service des communications se réserve le droit de supprimer des commentaires, voire de bannir certains utilisateurs. De plus, seules les questions formulées en commentaires ou en messagerie privée sont répondues, et ce, durant les heures régulières de bureau, à l'exception d'une crise ou d'une situation d'urgence.

Outre l'information municipale, le service des communications peut partager de l'information utile pour l'ensemble de la population en provenance d'autres paliers de gouvernement, de partenaires du milieu et d'organismes sans but lucratif, tout en s'assurant de maintenir l'intérêt de ses abonnés.

Des vérifications préalables peuvent être faites auprès du service concerné.

Sondage

Les sondages sont utilisés dans le but de connaître l'appréciation de la population à l'égard d'un service municipal rendu ou d'évaluer la perception de la population face à un enjeu municipal. Les demandes de sondage doivent être acheminées au service des communications qui est responsable de leur création et de la transmission des rapports.

9.3. Canaux sortants

Site Internet

Le site Internet boischatel.ca est un outil de communication complet disposant d'une multitude d'informations sur les services municipaux. Le service des communications est responsable de la présentation visuelle et de l'arborescence du site, en plus d'analyser sa performance et de proposer des stratégies d'amélioration en continu. Il veille à la mise à jour du site en révisant et rédigeant les contenus. Chaque direction de service doit s'assurer de l'exactitude des contenus dans les sections relevant de son service et informer le service des communications de toute mise à jour à effectuer.

Boischatelois

Le journal d'information municipale le Boischatelois est édité quatre fois par année et distribué dans tous les foyers et commerces de Boischatel. Il a pour mission d'informer la population sur les services et projets municipaux et de traiter en profondeur de l'actualité.

Le service des communications est responsable de la production du journal (rédaction et révision des textes, gestion infographique, vente des espaces publicitaires). Avant chaque publication, le service des communications dresse la table de contenu qu'il soumet au maire, à la direction générale et aux services municipaux pour bonification, en plus de faire un appel de textes aux partenaires du milieu et organismes à but non lucratif desservant la population de Boischatel. Une page est aussi réservée pour présenter les exploits ou honneurs de citoyens et les bons coups d'entreprises ayant leur siège social à Boischatel.

Les contenus municipaux ont la priorité dans le montage du journal. Le service des communications se réserve un droit de regard sur la priorisation des sujets en fonction de l'actualité et de l'espace disponible.

Infolettre Boischatelois express

L'infolettre Boischatelois express est expédiée par courriel à tous les abonnés du Dossier citoyen personnalisé après chaque réunion du conseil municipal. Elle traite de l'actualité municipale, présente les activités à venir et rappelle les informations récurrentes. Le service des communications peut autoriser la diffusion d'information provenant de partenaires du milieu ou d'organismes à but non lucratif desservant la population de Boischatel.

Publications officielles

Le service des communications coordonne la production de tout dépliant, brochure, guide, vidéo corporative, rapport, document informatif, affiche ou présentation destinés à un public externe. Le contenu doit être fourni par le service municipal demandeur, qui maîtrise l'information à divulguer, tandis que la forme de la publication développée et le contenu vulgarisé est de la responsabilité du service des communications.

Publicités

Tout projet publicitaire doit être soumis au service des communications qui assure, en collaboration avec la direction du service demandeur, la conception, la production et le placement publicitaire. La publication d'avis publics relève du service du greffe.

Affichage

Les panneaux d'affichage numérique situés aux entrées de ville sont à l'usage exclusif de la Municipalité. La gestion des messages est assurée par le service des communications qui partage, à l'occasion, de l'information au bénéfice des citoyens provenant d'organismes complémentaires aux services municipaux.

Tout affichage sur les babillards municipaux doit recevoir l'approbation du service des communications, à l'exception des affichages émanant du service du greffe. Les publications disposées à l'accueil de l'hôtel de ville doivent également recevoir l'approbation du service des communications. En aucun temps ces espaces ne peuvent servir à de la publicité pour des entreprises privées qui disposent de différents moyens tels que décrits dans le *Règlement ayant pour objet d'établir la tarification de différents services municipaux*.

L'affichage des édifices et équipements municipaux ainsi que la signalétique relèvent de la direction générale qui travaille en collaboration avec le service des communications afin de préserver l'image de marque de Boischatel. Cette responsabilité n'inclut pas la signalisation routière standard qui relève du service des travaux publics.

Autre outil de communication

Le service des communications coordonne la production de tout autre outil de communication non cité précédemment. De plus, tout document pour diffusion externe réalisé par les services municipaux doit recevoir l'approbation du service des communications afin de préserver l'image de marque de Boischatel.

10. COMMUNICATION PARTICIPATIVE

Séance du conseil municipal

La séance du conseil est le principal lieu d'exercice de la démocratie municipale à laquelle les citoyens sont conviés mensuellement. Les dates des rencontres sont diffusées dans le Boischatelois et sur le site Internet de la Municipalité. Les ordres du jour y sont déposés et les procès-verbaux y sont téléversés conformément au *Règlement concernant la régie interne des séances du conseil municipal*.

Rencontre d'information

La rencontre d'information permet de présenter à la population un programme, une politique ou un projet de façon formelle. Elle vise à informer les citoyens, répondre à leurs questions et entendre leurs commentaires, et non à les consulter.

Le service des communications informe la population de la tenue d'une telle rencontre et fournit les outils de communication adaptés aux circonstances, que la rencontre soit en présentiel ou en ligne.

Les rencontres d'information d'ordre réglementaire relèvent des services du greffe et de l'urbanisme.

Consultation publique

La consultation publique permet de présenter à la population un programme, une politique ou un projet de façon formelle. Elle vise à consulter les citoyens, répondre à leurs questions et connaître leurs commentaires et suggestions.

Le service des communications informe la population de la tenue d'une telle consultation et fournit les outils de communication adaptés aux circonstances, que la consultation soit en présentiel ou en ligne.

Les consultations d'ordre réglementaire relèvent des services du greffe et de l'urbanisme.

11. COMMUNICATION INTERNE

Plan de communication interne

Le service des communications est responsable de l'élaboration du plan de communication interne et des actions à déployer, sur approbation de la direction générale et du conseil municipal.

Courriel aux employés

La direction générale et le service des ressources humaines communiquent de façon ponctuelle avec les employés sous forme de courriel par l'envoi de note de service, de documents administratifs ou par la transmission d'outils de communication développés par le service des communications.

Activités d'employés

La direction générale et le service des ressources humaines sont responsables de l'organisation des activités d'employés. En collaboration avec le service des communications et des employés volontaires, elle organise la soirée de Noël et le dîner estival, en plus de s'assurer que les années de service des employés soient soulignées.

Le service des ressources humaines est responsable de l'accueil des nouveaux employés.

Objet promotionnel

Le service des communications est responsable de la production des objets promotionnels portant l'effigie de Boischatel pouvant être remis aux employés. La production de vêtements corporatifs identifiant les employés municipaux est également sous la supervision du service des communications selon les paramètres budgétaires établis.

12. GESTION DES PLAINTES

La gestion des plaintes est assurée par le service du greffe, en collaboration avec la direction générale et les services concernés, qui veille à fournir aux plaignants un traitement uniforme, neutre et objectif de leurs plaintes.

Définitions

- **Plainte** : Une plainte est l'expression d'une insatisfaction à l'égard d'un service, d'un règlement, d'une politique, d'un événement ou d'un comportement humain relevant d'une compétence municipale, pour lequel le plaignant se sent lésé et demande une action corrective.
- **Plainte non fondée** : Un commentaire, une suggestion ou une opinion ne créant aucun préjudice à quiconque représentent une plainte non fondée.
- **Demande d'intervention** : Une demande d'intervention, ou requête, vise à corriger une situation déterminée dans le temps (Annexe C), comme une irrégularité entre voisins, une réparation de nid-de-poule ou un lampadaire brûlé par exemple, et ne constitue pas une plainte. Les services concernés assurent la gestion et le suivi des demandes d'intervention.

Plainte non admissible

- Plainte anonyme, verbale ou provenant des réseaux sociaux;
- Plainte se rapportant à un litige privé n'étant pas du ressort de la Municipalité;
- Plainte relevant d'une autre instance;
- Plainte concernant la régie interne de la Municipalité;
- Plainte formulée dans le cadre de l'adjudication ou de l'attribution d'un contrat public (plainte traitée conformément à la *Procédure de traitement des plaintes à l'égard d'appels d'offres publics*);

Traitement d'une plainte

Pour qu'une plainte soit traitée et qu'un suivi soit assuré auprès du plaignant, les conditions suivantes doivent être respectées :

- Être acheminée par la poste à l'attention de la direction générale, par courriel à l'adresse direction@boischatel.net ou depuis le formulaire en ligne disponible sur le site Internet de la Municipalité au boischatel.ca, à la section *Nous joindre*, avec pour sujet *Plaintes*;
- Contenir les coordonnées complètes du plaignant (nom, adresse physique et adresse courriel, le numéro de téléphone est optionnel);
- Être fondée et suffisamment détaillée pour permettre une intervention, incluant la date et le lieu de l'événement, ainsi que les personnes impliquées, s'il y a lieu.

Un accusé de réception est acheminé au plaignant et un suivi est assuré dans le respect des délais identifiés dans la déclaration de service (Annexe A). Selon la complexité de la plainte, il est possible qu'un délai supplémentaire soit nécessaire. Dans un tel cas, le plaignant est informé de la situation.

Confidentialité

La Municipalité est soumise à l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et conformément à la *Politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels*, le traitement d'une plainte se fait dans le respect de toutes les parties et dans la plus stricte confidentialité. Aucun renseignement personnel n'est divulgué. Seule la nature de certaines plaintes peut être communiquée aux élus municipaux.

En aucun moment une plainte ne peut être déposée lors d'une séance publique du conseil municipal ou formulée directement auprès d'un membre du conseil municipal qui, le cas échéant, doit informer le plaignant du processus de traitement d'une plainte.

13. GESTION DE CRISE ET MESURES D'URGENCE

Le service des communications est un intervenant de première ligne en situation d'urgence et son rôle est défini dans le *Plan de sécurité civile*. Sous la responsabilité de la coordination des mesures d'urgence, le plan présente les balises et les procédures à suivre en cas de sinistre, de l'alerte à l'information citoyenne en passant par les relations avec les médias.

14. SOUTIEN FINANCIER

Les demandes de soutien financier doivent être adressées à la direction générale, à l'attention du conseil municipal qui analyse leur pertinence et les autorise ou non. Si une demande est acceptée, le service des communications assure le suivi et le respect des clauses de visibilité, le cas échéant.

15. TOLÉRANCE ZÉRO VIOLENCE

Conformément à la *Politique de prévention du harcèlement, de l'incivilité et de la violence au travail*, le harcèlement de toute nature est prohibé à Boischatel et il n'est aucunement toléré.

16. LANGUE DE COMMUNICATION

Par son statut, les communications de Boischatel se font uniquement en français, respectant la *Politique linguistique de l'État*. Tout citoyen s'exprimant dans une autre langue que le français est accueilli aux meilleurs des connaissances linguistiques des employés comme prévu à la *Directive particulière relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle de la Municipalité* décrivant les exceptions pour lesquelles une autre langue que le français pourrait être utilisée.

ANNEXE A

DÉCLARATION DE SERVICE

Gouvernement de proximité, Boischatel met tout en œuvre pour offrir à ses citoyens des services de qualité qui contribuent à leur qualité de vie. La présente déclaration de service encadre la prestation de service et guide les employés municipaux dans leur travail. En adhérant à la déclaration de service, les employés s'engagent à respecter les délais d'intervention maximaux établis pour les différents types de communication.

- **Accueil en personne**

Les personnes se présentant à l'hôtel de ville ou dans une autre infrastructure municipale sont saluées et accueillies dans un délai maximal allant de 3 à 5 minutes selon l'achalandage. L'accueil en personne a priorité sur l'accueil téléphonique.

- **Accueil téléphonique**

Les appels entrants peuvent être mis en attente, mais ils sont pris en charge dans un délai maximal allant de 3 à 5 minutes. Au-delà de ce délai, le retour d'appel est privilégié.

- **Message téléphonique**

Les messages téléphoniques sont retournés habituellement dans la journée même ou dans un délai maximal de deux jours ouvrables. Un message de boîte vocal confirme le délai de retour d'appel, notamment pour les employés de première ligne.

- **Correspondance électronique (courriel, site Internet et réseaux sociaux)**

Un accusé de réception, ou une réponse, si applicable, est acheminé dans un délai maximal de deux jours ouvrables. Si un suivi approfondi est nécessaire, celui-ci est assuré dans un délai maximal de 30 jours ouvrables selon la nature de la demande (Annexe C).

- **Correspondance papier**

Un accusé de réception, ou une réponse, si applicable, est acheminé dans un délai maximal de dix jours ouvrables. Si un suivi approfondi est nécessaire, celui-ci est assuré dans un délai maximal de 30 jours ouvrables selon la nature de la demande (Annexe C).

- **Demande d'intervention ou de permis en ligne par le biais du dossier citoyen personnalisé**

Un accusé de réception est automatiquement envoyé au citoyen confirmant la réception de la demande et son traitement. Un suivi est assuré dans un délai maximal de 30 jours ouvrables selon la nature de la demande (Annexe C) et un message automatique est envoyé au citoyen lors de l'ajout d'une intervention ou lorsque la demande est complétée.

- **Autre demande en ligne par le biais du site Internet**

Un accusé de réception est automatiquement envoyé au citoyen confirmant la réception de la demande. Un suivi est assuré dans un délai maximal de 30 jours ouvrables selon la nature de la demande (Annexe C).

ANNEXE B

NÉTIQUETTE

Les médias sociaux utilisés et gérés par la Municipalité de Boischatel sont mis en place pour informer la population, mais également pour favoriser les échanges. Les citoyens sont invités à partager leurs commentaires, suggestions, plaintes et questions, mais certaines règles s'appliquent. Chaque utilisateur doit en prendre connaissance avant d'interagir sur les différents médias sociaux et il est tenu pour acquis que ces conditions sont comprises de tous et, par conséquent, s'appliquent sans avertissement préalable.

Les médias sociaux de la Municipalité de Boischatel sont gérés par le service des communications sur les heures d'ouverture des bureaux, du lundi au vendredi. Ainsi, les réponses aux questions et aux commentaires se font durant cette période, dans un délai le plus respectable possible.

Lors d'une interaction sur les pages de médias sociaux de la Municipalité; c'est-à-dire lorsqu'une personne :

- commente une publication;
- répond à un commentaire existant sous une publication;
- utilise les boutons « J'aime » et « Partager », ainsi que les émojis de réaction, les GIF animés et les stickers;

elle est consciente d'être dans l'espace public et de s'adresser à plusieurs personnes à la fois.

Par conséquent, elle consent à :

- utiliser un langage courtois, poli et non agressif, comme elle le ferait en face-à-face avec ses interlocuteurs, en évitant notamment tout contenu :
 - diffamatoire, raciste, homophobe, transphobe, discriminatoire, ordurier, insultant, injurieux, menaçant, méprisant, blessant, haineux, hargneux ou harcelant;
 - qui incite à la violence, à commettre un délit ou un acte criminel;
 - vulgaire, obscène, pornographique ou sexuellement explicite;
 - à caractère commercial, publicitaire, promotionnel ou mercantile;
 - visant à promouvoir ou à discréditer les représentants ainsi que les autorités de la Municipalité de Boischatel;
 - non significatif (confus ou imprécis) ou encore non lié au sujet de la publication;
 - faisant référence à du matériel illicite ou des substances interdites (par exemple, qui contrevient à une ordonnance d'un tribunal, qui concerne les stupéfiants ou qui fait référence à des activités interdites au sens de la Loi);
 - faisant la promotion d'idéologies revendicatrices, quelles qu'elles soient (religieuses, politiques, etc.);
 - visant à mobiliser la population pour toute cause ou tout événement qui ne relève pas de la Municipalité de Boischatel.
- éviter l'usage abusif des majuscules, ce qui équivaut à crier;
- respecter les droits d'auteur de ce qu'elle publie, ce qui veut dire s'assurer d'avoir la permission de diffuser ou partager du contenu qu'elle n'a pas elle-même créé;
- citer les sources en appui à ses affirmations (par exemple un journal, un livre, un magazine, une chaîne télévisée, un site web, un blogue, etc.);
- favoriser les débats et les échanges plutôt que la polarisation ou l'intimidation;
- utiliser la critique constructive (étaier des faits avérés ou poser des questions ouvertes) et ainsi encourager la recherche de solutions;

- aviser la personne concernée lorsqu'elle rapporte ses propos ou l'interpelle, en utilisant la fonction « mentionner une personne, un groupe ou une page (tag) »;
- ne jamais diffuser de renseignements personnels (adresse, numéro de téléphone, etc.), tant les siens que ceux d'autres personnes.

Ces attentes sont également valables pour la messagerie privée des pages de médias sociaux.

La Municipalité de Boischatel se réserve le droit de supprimer les commentaires qui ne satisfont pas les attentes exprimées plus haut, voire bannir certains utilisateurs persistants ou agressifs, ainsi que de modifier sa Nétiquette en tout temps, et ce, sans préavis.

Librement inspiré de :
Nétiquette de la Ville de Québec
Nétiquette de la Ville de Rivière-du-Loup
Nétiquette du gouvernement du Québec

ANNEXE C

DEMANDES D'INTERVENTION

Avec le Dossier citoyen personnalisé, il est possible de formuler une demande d'intervention en ligne (identifiée en bleu) et de suivre son cheminement. Les délais de traitement identifiés dans l'outil « Qualité de service » pour chaque type de demande figurent dans le tableau ici-bas.

Code	Nature de la demande	Service	Classification	Délai
	ADMINISTRATION - GMR			(jours)
ADM-GMR-01	Collecte ordures non effectuée	Administration	GMR	1
ADM-GMR-02	Collecte recyclage non effectuée	Administration	GMR	1
ADM-GMR-03	Collecte encombrants non effectuée	Administration	GMR	1
ADM-GMR-04	Bac ordures brisé	Administration	GMR	5
ADM-GMR-05	Bac recyclage brisé	Administration	GMR	5
ADM-GMR-06	Autres collectes	Administration	GMR	5
ADM-GMR-07	Problématique liée à la collecte	Administration	GMR	5
	ADMINISTRATION - GÉNÉRAL			
ADM-GN-01	Animaux - licence de chien	Administration	Général	30
ADM-GN-02	Stationnement - vignette	Administration	Général	10
ADM-GN-03	Sécurité routière	Administration	Général	10
ADM-GN-04	Factures taxes	Administration	Général	10
ADM-GN-05	Factures diverses	Administration	Général	10
ADM-GN-06	Communications - Boischatelois	Administration	Général	30
ADM-GN-07	Communications - Autres	Administration	Général	10
ADM-GN-08	Plainte générale	Administration	Général	30
	ADMINISTRATION - GREFFE			
ADM-GRF-01	Demande accès information	Administration	Greffe	30
ADM-GRF-02	Demande maire/conseil	Administration	Greffe	10
	GESTION DE L'EAU			
GE-EAU-01	Arrosage interdit	Gestion eau	Eau	5
GE-EAU-02	Qualité eau	Gestion eau	Eau	2
	LOISIRS - ÉVÉNEMENTS			
LOI-EVE-01	Événements - variété, qualité	Loisirs	Événements	10
LOI-EVE-02	Événements - sécurité	Loisirs	Événements	2
LOI-EVE-03	Événements - bruit	Loisirs	Événements	5
LOI-EVE-04	Événements - horaire	Loisirs	Événements	10
LOI-EVE-05	Événements - stationnement	Loisirs	Événements	10
LOI-EVE-06	Événements - coût	Loisirs	Événements	10
LOI-EVE-07	Demande de matériel	Loisirs - INTERNE	Événements	5
LOI-EVE-08	Demande de participation autre service	Loisirs - INTERNE	Événements	10
LOI-EVE-09	Suggestion - événements	Loisirs	Événements	10

	LOISIRS - INFRASTRUCTURES			
LOI-INF-01	Bris - équipement	Loisirs	Infrastructures	5
LOI-INF-02	Bris - bâtiment	Loisirs	Infrastructures	5
LOI-INF-03	Bris - parc	Loisirs	Infrastructures	5
LOI-INF-04	Entretien/nettoyage - équipement	Loisirs	Infrastructures	5
LOI-INF-05	Entretien/nettoyage - bâtiment	Loisirs	Infrastructures	5
LOI-INF-06	Entretien/nettoyage - parc	Loisirs	Infrastructures	5
LOI-INF-07	Sécurité - équipement	Loisirs	Infrastructures	2
LOI-INF-08	Sécurité - bâtiment	Loisirs	Infrastructures	2
LOI-INF-09	Sécurité - parc	Loisirs	Infrastructures	2
LOI-INF-10	Horaire	Loisirs	Infrastructures	10
LOI-INF-11	Accueil	Loisirs	Infrastructures	10
LOI-INF-12	Personnel des loisirs	Loisirs	Infrastructures	10
LOI-INF-13	Location, réservation, coût	Loisirs	Infrastructures	5
LOI-INF-14	Stationnement	Loisirs	Infrastructures	10
LOI-INF-15	Suggestion - infrastructure	Loisirs	Infrastructures	10
	LOISIRS - SERVICES			
LOI-SER-01	Programmation loisirs - cours, horaire, coût	Loisirs	Services	10
LOI-SER-02	Programmation loisirs - professeur	Loisirs	Services	5
LOI-SER-03	Programmation loisirs - inscription	Loisirs	Services	5
LOI-SER-04	Camp de jour - programme, horaire, coût	Loisirs	Services	10
LOI-SER-05	Camp de jour - animation	Loisirs	Services	5
LOI-SER-06	Camp de jour - inscription	Loisirs	Services	5
LOI-SER-07	Camp de jour - sécurité	Loisirs	Services	2
LOI-SER-08	Suggestion - services	Loisirs	Services	10
	INCENDIE - PRÉVENTION			
SSI-PRE-01	Inspection bâtiment	Incendie	Prévention	2
SSI-PRE-02	Suivi visite prévention	Incendie	Prévention	30
	-	-	-	-
	INCENDIE - RÈGLEMENTATION			
SSI-REG-01	Feu à ciel ouvert	Incendie	Règlementation	0
SSI-REG-02	Feux d'artifice, lanternes chinoises	Incendie	Règlementation	0
	TRAVAUX PUBLICS - AQUEDUC, ÉGOUT			
TP-AE-01	Aqueduc - bris	Travaux publics	Aqueduc, égout	0
TP-AE-02	Borne-fontaine - bris, accident	Travaux publics	Aqueduc, égout	0
TP-AE-03	Borne-fontaine - demande de branchement direct	Travaux publics	Aqueduc, égout	0
TP-AE-04	Eau - pression	Travaux publics	Aqueduc, égout	2
TP-AE-05	Égout - odeur	Travaux publics	Aqueduc, égout	2
TP-AE-06	Égout - refoulement	Travaux publics	Aqueduc, égout	0
TP-AE-07	Entrée d'eau - ajustement hauteur	Travaux publics	Aqueduc, égout	5
TP-AE-08	Entrée d'eau - bris, fuite, bruit, vibration	Travaux publics	Aqueduc, égout	0
TP-AE-09	Entrée d'eau - gelée	Travaux publics	Aqueduc, égout	0
TP-AE-10	Entrée d'eau - localisation	Travaux publics	Aqueduc, égout	3
TP-AE-11	Entrée d'eau - ouverture/fermeture	Travaux publics	Aqueduc, égout	3
TP-AE-12	Entrée d'eau et égout - raccordement, inspection	Travaux publics	Aqueduc, égout	2

	TRAVAUX PUBLICS - GÉNÉRAL			
TP-GN-01	Abribus - brisé, nettoyage	Travaux publics	Général	5
TP-GN-02	Aménagement paysager - parc, fleurs poteau,	Travaux publics	Général	5
TP-GN-03	Bac de recyclage - commande ou endommagé	Travaux publics	Général	10
TP-GN-04	Clôture terrain municipal	Travaux publics	Général	10
TP-GN-05	Demande fournisseurs (Hydro-Québec, télécomm,...)	Travaux publics	Général	10
TP-GN-06	Écocentre - heures ouvertures	Travaux publics	Général	1
TP-GN-07	Écocentre - matières acceptées	Travaux publics	Général	1
TP-GN-08	Lumière de rue - brulée ou défectueuse	Travaux publics	Général	15
TP-GN-09	Oriflamme, drapeau	Travaux publics	Général	5
TP-GN-10	Demande collaboration TP	TP - INTERNE	Général	3
	TRAVAUX PUBLICS - VOIRIE			
TP-VR-01	Accumulation eau dans la rue	Travaux publics	Voirie	5
TP-VR-02	Couvercle égout/pluvial brisé, manquant, défectueux	Travaux publics	Voirie	0
TP-VR-03	Déneigement	Travaux publics	Voirie	0
TP-VR-04	Déneigement - dommage propriété privée	Travaux publics	Voirie	3
TP-VR-05	Déneigement - stationnement	Travaux publics	Voirie	0
TP-VR-06	Déversement dans la rue - produits dangereux, autres	Travaux publics	Voirie	0
TP-VR-07	Entrave circulation	Travaux publics	Voirie	0
TP-VR-08	Nettoyage - animaux morts	Travaux publics	Voirie	0
TP-VR-09	Nettoyage - rue, trottoir, stationnement, piste cyclable	Travaux publics	Voirie	5
TP-VR-10	Nid-de-poule	Travaux publics	Voirie	0
TP-VR-11	Piste cyclable - bollard	Travaux publics	Voirie	0
TP-VR-12	Pluvial - obstrué, non fonctionnel	Travaux publics	Voirie	0
TP-VR-13	Réparation - bordure de rue et trottoir	Travaux publics	Voirie	10
TP-VR-14	Rue	Travaux publics	Voirie	0
TP-VR-15	Signalisation routière - afficheur vitesse	Travaux publics	Voirie	0
TP-VR-16	Signalisation routière - modification ou problème	Travaux publics	Voirie	0
	URBANISME - ENVIRONNEMENT			
URB-ENV-01	Construction ou travaux en bande riveraine	Urbanisme	Environnement	2
URB-ENV-02	Déversement produits dangereux	Urbanisme	Environnement	2
URB-ENV-03	Eau, ruissellement sur le terrain	Urbanisme	Environnement	2
URB-ENV-04	Épandage de produits non autorisés	Urbanisme	Environnement	2
URB-ENV-05	Installation septique - vidange	Urbanisme	Environnement	2
URB-ENV-06	Installation septique non conforme	Urbanisme	Environnement	2
	URBANISME - NUISANCES			
URB-NUI-01	Abri hivernal temporaire	Urbanisme	Nuisances	10
URB-NUI-02	Animaux - ferme	Urbanisme	Nuisances	10
URB-NUI-03	Arbre dangereux, morts, malades	Urbanisme	Nuisances	2
URB-NUI-04	Bâtiment dangereux	Urbanisme	Nuisances	2
URB-NUI-05	Bruit équipement	Urbanisme	Nuisances	10
URB-NUI-06	Clôture dangereuse	Urbanisme	Nuisances	2
URB-NUI-07	Construction - travaux dangereux	Urbanisme	Nuisances	2
URB-NUI-08	Construction - heures des travaux	Urbanisme	Nuisances	2
URB-NUI-09	Construction - propreté chantier	Urbanisme	Nuisances	2

URB-NUI-10	Débris sur le terrain	Urbanisme	Nuisances	5
URB-NUI-11	Demande inspection générale	Urbanisme	Nuisances	10
URB-NUI-12	Entreposage interdit	Urbanisme	Nuisances	10
URB-NUI-13	Entreposage VR, remorque, bateau	Urbanisme	Nuisances	10
URB-NUI-14	Entretien général bâtiment	Urbanisme	Nuisances	10
URB-NUI-15	Entretien général terrain	Urbanisme	Nuisances	10
URB-NUI-16	Odeur	Urbanisme	Nuisances	5
URB-NUI-17	Piscine non entretenue	Urbanisme	Nuisances	10
URB-NUI-18	Utilisation voie publique sans autorisation	Urbanisme	Nuisances	2
URB-NUI-19	Visibilité sécurité	Urbanisme	Nuisances	2
	URBANISME - RÈGLEMENTATION			
URB-REG-01	Antenne, soucoupe	Urbanisme	Règlementation	10
URB-REG-02	Arbre coupé sans autorisation	Urbanisme	Règlementation	10
URB-REG-03	Clôture, mur de soutènement - hauteur	Urbanisme	Règlementation	10
URB-REG-04	Clôture, mur de soutènement - matériaux utilisés	Urbanisme	Règlementation	10
URB-REG-05	Commerce - enseigne et affichage	Urbanisme	Règlementation	10
URB-REG-06	Excavation, remblais	Urbanisme	Règlementation	5
URB-REG-07	Location court terme	Urbanisme	Règlementation	10
URB-REG-08	Logement	Urbanisme	Règlementation	10
URB-REG-09	Permission conteneur dans la rue	Urbanisme	Règlementation	5
URB-REG-10	Piscine	Urbanisme	Règlementation	2
URB-REG-11	Stationnement, allée d'accès	Urbanisme	Règlementation	10
URB-REG-12	Travaux non conformes	Urbanisme	Règlementation	5
URB-REG-13	Travaux sans autorisation	Urbanisme	Règlementation	2
URB-REG-14	Usage non conforme	Urbanisme	Règlementation	10
URB-REG-15	Usage sans autorisation	Urbanisme	Règlementation	10

Demande d'intervention EN LIGNE disponible sur le Dossier citoyen personnalisé