

Politique de communication



Février 2025

TABLE DES MATIÈRES

- [1. POLITIQUE \(p. 2\)](#)
- [2. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE \(p. 2\)](#)
- [3. ÉNONCÉS DIRECTEURS \(p. 3\)](#)
- [4. VALEURS DE L'ORGANISATION \(p. 3\)](#)
- [5. COMMUNICATION INTERNE \(p. 4\)](#)
 - [5.1. Outlook \(p. 4\)](#)
 - [5.2. Téléphone \(p. 4\)](#)
 - [5.3. Accueil des nouveaux employés et employées \(p. 5\)](#)
 - [5.4. Formation des employés et employées \(p. 5\)](#)
- [6. COMMUNICATION EXTERNE \(p. 5\)](#)
 - [6.1. Séances du conseil \(p. 5\)](#)
 - [6.2. Hôtel de ville \(p. 6\)](#)
 - [6.3. Courriel \(p. 6\)](#)
 - [6.4. Téléphone \(p. 6\)](#)
 - [6.5. Télécopieur \(p. 6\)](#)
 - [6.6. Courrier \(p. 6\)](#)
 - [6.7. Journaux \(p. 7\)](#)
 - [6.8. Site Web \(p. 7\)](#)
 - [6.9. Affichage \(p. 12\)](#)
 - [6.10. Plateformes socionumériques \(p. 13\)](#)
 - [6.11. Infolettre \(p. 16\)](#)
 - [6.12. Service d'appels automatisés Somum \(p. 17\)](#)
 - [6.13. Pochette d'accueil \(p. 17\)](#)
- [7. IMAGE DE LA MUNICIPALITÉ \(p. 17\)](#)
 - [7.1. Description du logo \(p. 17\)](#)
 - [7.2. Utilisation du logo \(p. 19\)](#)
 - [7.3. Communication avec les médias \(p. 19\)](#)
 - [7.4. Rayonnement de la Municipalité \(p. 20\)](#)
- [8. RESPONSABILITÉS D'APPLICATION \(p. 21\)](#)
 - [8.1. Rôle de la direction générale \(p. 21\)](#)
 - [8.2. Rôle des employés et employées \(p. 21\)](#)
 - [8.3. Rôle des élus et élues \(p. 22\)](#)
- [9. SÉCURITÉ ET COMMUNICATION \(23\)](#)
 - [9.1. Mesures de sécurité en matière d'informations confidentielles et de renseignements personnels \(p. 23\)](#)
 - [9.2. Plan de sécurité civile \(p. 23\)](#)
- [10. ÉVALUATION PÉRIODIQUE DES OUTILS DE COMMUNICATION ET VEILLE MÉDIATIQUE \(p. 23\)](#)
 - [10.1. Veille médiatique et informationnelle \(p. 26\)](#)
- [ANNEXE I : RÈGLES POUR L'UTILISATION DES TÉLÉPHONES FIXES ET PORTABLES \(p. 28\)](#)
- [ANNEXE II : RÈGLES POUR LES COURRIELS \(p. 29\)](#)

1. POLITIQUE

La Municipalité d'Ascot Corner, dirigée par un conseil municipal composé d'un maire ou d'une mairesse et de six conseillers ou conseillères, comprend des employés et employées permanent.e.s et occasionnel.le.s qui travaillent tous et toutes avec le but commun d'offrir les meilleurs services possibles aux citoyens et citoyennes d'Ascot Corner.

L'administration municipale considère que la qualité des services à la population passe par de bonnes communications municipales, tant internes qu'externes. Afin d'assurer la transparence et la cohérence de ses actions ainsi que pour établir un partage clair des tâches dans ses communications internes et externes, il est essentiel pour la Municipalité de se doter d'une politique de communication.

Cette politique consiste en un ensemble de principes directeurs, d'objectifs de communication et de moyens établis pour et par la Municipalité afin d'encadrer les communications avec les différents publics.

Cette politique s'applique à tout le personnel et au conseil municipal de la Municipalité d'Ascot Corner.

2. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

La présente politique définit les différents outils de communication interne et externe dont s'est dotée la Municipalité d'Ascot Corner, identifie à qui revient la gestion de ces outils et, plus globalement, définit le rôle et les cadres d'intervention du personnel et des personnes élues en matière de communication.

Les objectifs généraux de la communication municipale sont :

- d'assurer que l'image de la Municipalité soit positive et attrayante;
- de faire connaître les programmes et services offerts par la Municipalité et d'informer les contribuables des activités et décisions du conseil municipal;
- de favoriser une bonne compréhension et un niveau de confiance élevé des citoyens et citoyennes envers les élus et élues municipaux grâce à la transparence, la cohérence, l'exactitude et la clarté des informations concernant les décisions prises par le conseil municipal;
- de privilégier la transmission de l'information de façon adéquate et exacte aux publics internes et externes de la Municipalité;
- de privilégier la circulation d'information de façon multidirectionnelle entre les différents acteurs;

- d’adopter un style de rédaction inclusif dans les communications internes et externes¹;
- d’encourager la contribution continuelle des employés et employées dans l’amélioration de la qualité des services offerts;
- de diffuser l’information en utilisant les moyens de communication appropriés, dans le respect des priorités et orientations données par le conseil municipal.

L’objectif de cette politique est d’améliorer l’efficacité, la rentabilité et la cohérence des activités de communication, mais aussi de préciser le rôle de chacun et chacune en la matière. Le présent document constitue donc un outil de saine gestion.

3. ÉNONCÉS DIRECTEURS

L’élaboration de la politique de communication s’appuie sur certains principes qui orientent son champ d’action et qui sont reconnus par la Municipalité.

Chaque personne intervenante de la Municipalité (employé/employée, gestionnaire et élu/élue) a la responsabilité individuelle d’utiliser les outils de communication mis à sa disposition pour se tenir informée des développements au sein de l’administration municipale.

La communication interne n’incombe pas uniquement à la personne gestionnaire. La communication au sein de chaque équipe et entre les différents employés et employées est une responsabilité individuelle.

Chaque personne est donc responsable de l’utilisation qu’elle fait des outils de communication mis à sa disposition pour effectuer son travail. Les rencontres de comité sont le moyen choisi par l’administration municipale pour faciliter la communication au sein des équipes de travail. Dans le cas où une personne élue participe à une rencontre de comité, la mise en œuvre des décisions prises et des informations échangées demeurent sous la responsabilité du directeur général ou de la directrice générale.

4. VALEURS DE L’ORGANISATION

Les valeurs qui guident les actions de l’administration de la Municipalité d’Ascot Corner sont les suivantes :

- Le respect et l’équité;
- L’intégrité et la qualité du travail;
- L’honnêteté et la rigueur;
- La responsabilisation et la collaboration.

¹ Il existe un guide sur la rédaction inclusive à l’adresse suivante : <https://inrs.ca/wp-content/uploads/2021/03/Guide-redaction-inclusive-inrs-vf.pdf>

Par ailleurs, pour créer un milieu où il fait bon vivre, la Municipalité d'Ascot Corner est guidée par deux grands principes généraux, soit (1) le développement et (2) la tradition. Cela permet à Ascot Corner de se positionner comme le meilleur des deux mondes, c'est-à-dire à la croisée des milieux rural et urbain. Ainsi, Ascot Corner, c'est la campagne à deux pas de la ville, et donc l'équilibre parfait entre la ruralité et l'urbanité.

Par des valeurs comme l'ouverture, le dynamisme et l'initiative, la Municipalité s'assure un avenir prospère. Les valeurs rappelant le caractère rural, soit le patrimoine, la quiétude et la chaleur dans les relations humaines, croisent le premier axe pour établir l'équilibre recherché par les citoyens et citoyennes de la municipalité.

C'est l'équilibre entre ces deux axes qui éclaire les orientations déterminées par le conseil municipal et qui se traduisent en actions lorsque vient le moment de la mise en œuvre. En d'autres termes, ces axes doivent être au cœur de toute stratégie de communication visant à promouvoir la municipalité d'Ascot Corner et ses réalisations passées, présentes et futures.

5. COMMUNICATION INTERNE

Les communications internes concernent les élus et élues municipaux, la direction, les employés et employées, que ces derniers soient ou non syndiqués, le syndicat et les bénévoles offrant leurs services à la Municipalité de façon régulière ou sporadique.

5.1. Outlook

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

Les bonnes pratiques de courriels doivent être appliquées par tous et toutes. Il est de la responsabilité de chaque employé et employée de gérer ses courriels et tâches de façon efficace, de les consulter régulièrement et à des moments appropriés. Le temps consacré à ces activités doit demeurer raisonnable.

Les bénévoles ne reçoivent pas d'adresse courriel de la Municipalité, mais peuvent choisir de partager et utiliser leur adresse courriel personnelle pour faciliter la communication. Ils ne peuvent pas utiliser le logo ou des références directes à la Municipalité d'Ascot Corner laissant croire que leur message provient d'une source officielle de la part de celle-ci.

5.2. Téléphone

L'usage interne du téléphone doit être limité aux communications qui doivent être instantanées (avertir d'une visite ou vérifier la disponibilité immédiate, par exemple). Un appel téléphonique étant de nature à interrompre le travail de l'employé ou de

l'employée, il est préférable d'utiliser le courriel pour fournir ou demander des informations pour lesquelles il n'y a pas de besoin immédiat.

5.3. Accueil des nouveaux employés et employées

Lorsqu'un nouvel employé ou une nouvelle employée est embauché.e par la Municipalité, le directeur général ou la directrice générale peut organiser une tournée de bienvenue avec l'ensemble du personnel à l'occasion de son premier jour de travail. La personne en question se verra remettre un guide de l'employé.e contenant toutes les informations sur le fonctionnement interne de la Municipalité. La direction générale s'assure que le guide est à jour avant de le lui remettre.

5.4. Formation des employés et employées

Une formation continue en matière de communication est assurée auprès des membres du personnel en fonction de leurs besoins et, notamment, en matière de :

- rédaction (comment employer la rédaction inclusive, par exemple);
- respect des lois et procédures entourant les renseignements personnels;
- cybersécurité.

Cette tâche est assumée par l'agent ou l'agente aux communications et bibliothèque.

6. COMMUNICATION EXTERNE

Les communications externes concernent les résidents et résidentes, la communauté d'affaires, les fournisseurs, les clients et clientes, les touristes, les autres Municipalités, les organismes ou intervenants et intervenantes du milieu communautaire, les médias locaux, régionaux et nationaux, la MRC, ainsi que les gouvernements provincial et fédéral.

6.1. Séances du conseil

L'une des principales sources d'informations municipales est l'assemblée publique mensuelle du conseil municipal. Elle a généralement lieu le premier lundi du mois. Le calendrier des séances est disponible sur le [site Web](#) de la Municipalité. Étant ouverte au public, cette séance est accessible à l'ensemble de la population d'Ascot Corner. Elle peut être filmée et diffusée par les citoyen.ne.s ou les journalistes afin d'être visionnable après sa tenue. Dans le but de permettre aux citoyens et citoyennes de connaître les sujets abordés lors de la séance, un ordre du jour est disponible à l'accueil, dans la salle du conseil.

Une fois approuvés, les procès-verbaux de chaque séance publique du conseil sont disponibles sur le site Web. Le directeur général ou la directrice générale agissant comme greffier, il ou elle assiste à toutes les séances. Cependant, en cas d'absence, son adjoint ou

son adjointe agit à titre de remplaçant ou remplaçante, mais il ou elle doit prendre connaissance du procès-verbal dès son retour et de façon prioritaire.

6.2. Hôtel de ville

L'hôtel de ville sert aussi de lieu d'information pour les citoyens et citoyennes. Le ou la réceptionniste est la personne clef pour informer ou diriger quiconque s'y présente.

Mis à part le ou la réceptionniste, le préposé ou la préposée de la Bibliothèque Johanne Demers-Blais et l'agent ou l'agente aux communications et bibliothèque, qui offrent un service de première ligne, les employés et employées 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.

6.3. Courriel

Le courriel est un outil important pour échanger des informations, tant à l'externe qu'à l'interne. Il permet, entre autres, d'échanger des documents, des plans et dessins, des rapports complets, etc., avec les différents intervenants et intervenantes dans un dossier.

Le courriel est un outil individuel et permet d'échanger de façon personnelle. En recevant une adresse courriel, les employés et employées s'engagent à l'utiliser de façon adéquate, en respectant les valeurs et orientations de la Municipalité, et avec le plus d'efficacité possible.

Les principales règles régissant l'utilisation des courriels sont présentées à l'[annexe II](#).

6.4. Téléphone

En plus des lignes téléphoniques fixes, reliées à l'hôtel de ville, certains membres du personnel et certaines personnes élues reçoivent un appareil téléphonique portable comme outil de travail. En tout temps, les échanges téléphoniques doivent respecter les règles présentées à l'[annexe I](#). Les échanges doivent demeurer en tout temps polis et courtois.

6.5. Télécopieur

Le télécopieur est un outil permettant d'échanger des copies de documents. Les copies envoyées par télécopieur peuvent être reconnues légalement.

6.6. Courrier

Tout le courrier entrant passe par le bureau d'accueil de l'hôtel de ville, où le ou la réceptionniste effectue un premier tri et le dirige ensuite vers son ou sa destinataire.

Les personnes élues peuvent demander à ce que leur courrier ne soit pas ouvert à la réception. Elles s'engagent alors à assumer l'entière responsabilité liée aux délais et au traitement du courrier entrant à leur nom qui leur est directement remis par le biais de leur boîte de courrier.

6.7. Journaux

Le journal communautaire *Aux Quatre Coins* est le média écrit principalement utilisé pour rejoindre les citoyens et citoyennes. Ce journal indépendant est publié 10 fois par an et offre de l'espace pour la publication d'avis et d'informations à la population en échange d'une subvention renouvelable annuellement. Une personne membre du conseil siège au conseil d'administration du journal pour s'assurer des intérêts de la Municipalité au sein de cet organisme.

Le personnel, les membres de la direction et les élu.e.s de la Municipalité sont invité.e.s à rédiger et soumettre à la rédaction du journal des articles en lien avec leur domaine d'activité et les services offerts.

Une subvention est versée annuellement au journal du Haut-Saint-François par la Municipalité. En contrepartie, cette dernière dispose d'un budget consacré au placement publicitaire. Il est géré par l'agent ou l'agente aux communications et bibliothèque, qui sonde régulièrement les besoins de la Municipalité en matière publicitaire auprès des différents directeurs et directrices. Les publicités diffusées dans le journal doivent être préalablement approuvées par la direction générale.

6.8. Site Web

Ascot Corner possède une adresse courriel générale à la MRC, mise en référence sur le site Web. Toutes les questions, requêtes, plaintes et commentaires de citoyens ou de citoyennes transmis via cette adresse sont gérés par le ou la réceptionniste, qui répond ou redirige au besoin les courriels à la personne habilitée à traiter et gérer la demande.

Le plan initial du site Web de la Municipalité est approuvé par le conseil municipal. Il contient la plupart des informations municipales qui peuvent être rendues publiques. L'agent ou agente aux communications et bibliothèque s'occupe de façon régulière de la gestion et de la mise à jour du site Web de la Municipalité, en plus de créer de nouvelles pages. Il s'agit de diffuser l'information pertinente rapidement auprès des citoyens et citoyennes.

Annuellement, l'agent ou agente aux communications et bibliothèque s'assure de sonder les citoyens et citoyennes afin d'obtenir des rétroactions sur le site Web. Le but est de s'assurer que ce dernier répond adéquatement aux besoins informationnels des citoyens et citoyennes et qu'il diffuse une image de la municipalité d'Ascot Corner répondant à leurs attentes et aspirations. Par ailleurs, l'agent ou agente aux communications et bibliothèque

a pour tâche de sonder à la même fréquence l'ensemble des directeurs et directrices de la Municipalité afin qu'ils évaluent si le site Web répond aux besoins de leur département respectif et qu'ils proposent les ajustements, modifications et bonifications requis.

Dans un souci de transparence, un message faisant état de la mise en ligne de nouveaux avis publics, règlements, politiques et autres documents officiels sur le site Web est émis sur la page Facebook de la Municipalité d'Ascot Corner.

6.8.1. Avis municipaux

Un bandeau surmontant chaque page du site Web de la Municipalité a pour fonction d'afficher les avis urgents ou devant être communiqués rapidement par la Municipalité. L'agent ou agente aux communications et bibliothèque est responsable de diffuser sans délai l'information à l'aide de cet outil, avec l'aval de la direction.

Par « urgents », il faut entendre les avis rendant compte d'événements ou de phénomènes qui, présents ou se déroulant sur le territoire d'Ascot Corner, ou sur un territoire voisin, sont susceptibles de porter atteinte à l'intégrité physique ou psychologique des citoyens et des citoyennes ou à l'intégrité de leurs biens.

Voici quelques exemples d'avis relevant de cette catégorie :

- Ébullition de l'eau;
- Avertissements en provenance du ministère de la Sécurité publique, de la direction de la santé publique (mesures sociosanitaires, sensibilisation lors de la recrudescence de maladies telles que la rage du raton laveur ou la maladie de Lyme), de la SOPFEU (interdiction de feux extérieurs, par exemple), etc.;
- Risques environnementaux (ex. : alerte de smog, déversement de produits toxiques);
- Événement climatique ou risque d'événement climatique grave (par ex. : inondation, incendie de forêt).

S'ajoutent à cela des avis qui, sans faire référence à des événements ou à des phénomènes urgents, peuvent faire appel à l'intervention des citoyens et des citoyennes ou doivent être diffusés rapidement. Voici quelques exemples :

- Fermeture de rues lors de travaux;
- Report d'une collecte de matières résiduelles;
- Ramassage de déchets volumineux;
- Tenue d'activités spéciales;
- Interdiction d'arroser les pelouses et jardins en période de sécheresse.



Positionnement des avis municipaux sur le site Web

6.8.2. Section « Nouvelles »

La section « Nouvelles » du site Web a pour vocation de diffuser des informations qui, sans être urgentes (par opposition à la section « Avis municipaux »), rendent compte de l'actualité de la Municipalité d'Ascot Corner ou de la MRC du Haut-Saint-François, ou encore de services offerts par l'une ou l'autre.

Peuvent y être diffusés, entre autres, des communiqués émis par ou concernant :

- la Municipalité (programmation des loisirs, distinction obtenue, événement sportif ou culturel, offre d'emploi, etc.);
- la MRC (événement sportif ou culturel, campagne de sensibilisation, etc.);
- les organismes à but non-lucratif (OBNL) reconnus par la Municipalité;
- les Régies intermunicipales;
- la Chambre de Commerce du Haut-Saint-François;
- l'école de la Source-Vive.

Nouvelles



Quoi de neuf CHEZ NOUS

1 AOÛT 2023 – Besoin de parler à quelqu'un?

Secours-Amitié Estrie est une ligne d'écoute téléphonique anonyme, confidentielle et gratuite, ouverte de 8 h à 3 h du matin, 365 jours par année. Vous n'êtes pas seul.e. Appelez-nous au 819 564-2323 ou sans frais au 1 800 667-3841. Nous sommes là pour vous écouter. Accueil – Secours-Amitié Estrie (secoursamitieestrie.org) [[Lire la suite](#)]

31 JUILLET 2023 – Fermeture temporaire de la piscine du Parc Pomerleau

Section « Nouvelles » du site Web

6.8.3. Section « Calendrier »

La section « Calendrier » sert à diffuser les activités de la Municipalité, qu'elles soient récurrentes (jeux de la FADOQ, club de course, etc.) ou ponctuelles (festivités de la Saint-Jean-Baptiste, Descente de rivière, etc.).



 Prochaines activités
À SURVEILLER

7 AOÛT 2023 - Jeux FADOQ+
[\[Lire la suite \]](#)

7 AOÛT 2023 - Séance du conseil
[\[Lire la suite \]](#)

8 AOÛT 2023 - Jeux FADOQ+
[\[Lire la suite \]](#)

[Voir le calendrier](#)

Section « Calendrier » du site Web

6.8.4. Calendrier Loisirs de la MRC du Haut-Saint-François

La MRC du Haut-Saint-François offre aux municipalités de son territoire un calendrier sur lequel publiciser leurs activités de loisirs. L'agent ou agente aux communications et bibliothèque est responsable de l'alimenter au même titre qu'il ou elle alimente le site Web de la Municipalité.

Calendrier loisirs

juillet 2023

27 juillet 2023 - 19 h 30 à 22 h 00

Concert de la gare – East Angus

De jeudi, les concerts de la gare accueille Lizée Tous les jeudis à 19 h 30 à la Vieille Gare du Papier (East Angus) – 29 juin au 24 août En 2023, les Concerts de la Gare en seront à leur 11e édition. Les Concerts de la Gare sont une [.]



août 2023

3 août 2023 - 19 h 30 à 22 h 00

Concert de la gare – East Angus

De jeudi, les concerts de la gare accueille The Unknown Tribute Tous les jeudis à 19 h 30 à la Vieille Gare du Papier (East Angus) – 29 juin au 24 août En 2023, les Concerts de la Gare en seront à leur 11e édition. Les Concerts de la Gare [.]



4 août 2023 - 18 h 00 au 5 août 2023 - 20 h 00

RideltFest 4e édition – Exposition de 300 véhicules

La 4ème Edition du RideltFest, en collaboration avec Demo Crew aura lieu le 4-5 août 2023. L'événement sera remis le 5-6 août en cas de pluie. Voici à quoi vous attendre : Exposition Intérieure (Top 60) Exposition Extérieure Camping offert la veille (4 août) ciné parc (4 août) food [.]

10.00\$



Calendrier Loisirs de la MRC du Haut-Saint-François

6.9. Affichage

La Municipalité emploie plusieurs moyens d'affichage sur son territoire afin de publiciser certaines informations publiques.

6.9.1. Tableau d'affichage vitré

Un tableau d'affichage vitré est placé sur la porte de l'hôtel de ville pour diffuser les avis légaux et règlements adoptés pour une période de 10 jours. À l'intérieur des édifices municipaux, aucune affiche ne peut être apposée sans l'approbation de la direction générale, exception faite des babillards prévus pour l'affichage public. Pour être acceptée, l'affiche doit être directement liée à un organisme reconnu par la Municipalité, soit :

- Les organismes à but non-lucratif (OBNL);
- Les Régies intermunicipales;
- La Chambre de Commerce du Haut-Saint-François;
- L'école de la Source-Vive.

Les messages en provenance du syndicat sont autorisés dans les espaces réservés aux employés et employées uniquement. La Municipalité ne diffuse aucun contenu faisant la promotion d'entreprises privées, de leurs produits ou de leurs services.

6.9.2. Panneaux d'accueil

Afin d'annoncer le territoire d'Ascot Corner et d'accueillir les visiteurs, un panneau est placé à chacune des entrées de la municipalité sur la route 112.

6.9.3. Panneau d'affichage électronique

Un panneau d'affichage électronique permet la diffusion de messages portant sur les activités et services de la Municipalité. Il est situé devant l'hôtel de ville.

6.10. Plateformes socionumériques

En complémentarité avec les outils de communication externe ci-mentionnés, la Municipalité dispose également de plateformes socionumériques (communément appelées « réseaux sociaux ») afin de transmettre de l'information auprès de sa population et des populations avoisinantes, de même que pour promouvoir son territoire et ses services au sein de la MRC ou à l'extérieur (dans l'optique, par exemple, d'attirer de nouveaux citoyens et de nouvelles citoyennes).

Les plateformes en question offrent l'avantage d'être moins statiques que les sites Web et, donc, d'être mises à jour plus rapidement, mais aussi de renforcer le sentiment de proximité entre la Municipalité et ses citoyens et citoyennes, de rejoindre une audience plus large (les plus jeunes, par exemple) à l'intérieur et en dehors de son territoire et de celui de la MRC, et de produire et diffuser, à coût généralement nul, du contenu multimédia (photographique, audiovisuel, graphique, cartographique, etc.). À cela s'ajoute la possibilité de créer des canaux de communication spécialisés en fonction des différents services offerts. Par exemple, il est possible de mettre en ligne une plateforme dédiée uniquement à la Bibliothèque Johanne Demers-Blais.

L'offre et la pertinence des plateformes socionumériques évoluant rapidement au fil du temps, il est recommandé de les réévaluer annuellement et d'opérer une veille informationnelle à ce sujet.

La Municipalité ne diffuse aucun contenu faisant la promotion d'entreprises privées, de leurs produits ou de leurs services, ce qui inclut le partage dudit contenu sur ses plateformes ou l'émission de commentaires à ce sujet.

6.10.1. Facebook

Facebook peut être vu comme une plateforme généraliste, en ce sens que la plateforme s'adresse à un public large et socialement diversifié (en matière d'âge, de genre, etc.). Il peut accueillir du matériel très divers (textes, photographies, hyperliens, vidéos, etc.),

produit par la Municipalité ou par d'autres organisations. L'un de ses avantages est qu'elle assure une visibilité à la Municipalité non seulement lorsque cette dernière produit du contenu, mais également lorsqu'elle en partage, ce qui contribue à la promouvoir au sein de l'espace public.

Trois pages Facebook sont actuellement gérées par la Municipalité, soit les pages (1) « [Ascot Corner](#) », (2) « [Loisirs Ascot Corner](#) » et (3) « [Bibliothèque Johanne Demers-Blais](#) ».

Pour chaque page, la fréquence hebdomadaire attendue des publications et des partages est d'entre cinq et sept. Le délai de réponse (par l'entremise de Messenger), lui, est d'une journée ouvrable.

Il n'est pas attendu que la ou les personnes en charge de la gestion des pages Facebook de la Municipalité intervienne(nt) sur des pages externes (par ex. : « Babillard Ascot Corner » ou « Parents de l'école Source-Vive »). Toutefois, il est permis d'y relayer des informations factuelles lorsqu'elles renferment des demandes de renseignements sur les divers services et événements de la Municipalité. En aucun cas la personne ne doit intervenir dans le cadre de discussions polémiques ni répondre à des critiques formulées sur ces pages, car les dangers de dérapage y sont fortement présents. Dans de telles circonstances, il convient de rediriger les personnes impliquées vers les bonnes voies de communication, soit les canaux officiels tels que les courriels, le site Web et les plateformes socionumériques de la Municipalité.

(1) « Ascot Corner »

« Ascot Corner » est la page officielle de la Municipalité sur Facebook. Elle est gérée et animée par l'agent ou l'agente aux communications et bibliothèque et elle remplit plusieurs fonctions, soit, notamment, de :

- publiciser les services et événements offerts ou organisés par la Municipalité ou par des organismes du territoire ou de la MRC;
- diffuser les nouveaux règlements et les nouvelles politiques de la Municipalité;
- renforcer le sentiment d'appartenance des Ascotois et des Ascotoises envers leur municipalité;
- promouvoir Ascot Corner à l'extérieur de son territoire afin d'attirer de nouveaux citoyens et de nouvelles citoyennes.

En plus de diffuser ses propres contenus, la Municipalité partage également ceux d'autres organisations présentes sur son territoire ou celui de la MRC lorsqu'elles sont pertinentes pour les Ascotois et les Ascotoises, soit, par exemple :

- les organismes à but non-lucratif (OBNL);
- les Régies intermunicipales;

- la Chambre de Commerce du Haut-Saint-François;
- l'école de la Source-Vive.

(2) « Loisirs Ascot Corner »

« Loisirs Ascot Corner » est la page privilégiée pour diffuser de l'information au sujet des parcs publics de la Municipalité, de même que les événements et services sportifs et culturels offerts par les Loisirs (Service d'Animation Estivale, programmation saisonnière, Descente de rivière, etc.). Elle est gérée et animée par le directeur ou la directrice des loisirs, des sports, de la culture et de la vie communautaire et par l'agent ou l'agente aux communications et bibliothèque.

En plus de diffuser ses propres contenus, la page « Loisirs Ascot Corner » partage de l'information au sujet des événements et services offerts par d'autres organisations sur le territoire d'Ascot Corner en lien avec les sports et les loisirs, mais aussi des municipalités voisines et de la MRC (ex. : les Dribbleurs du Haut-Saint-François).

(3) « Bibliothèque Johanne Demers-Blais »

La page « Bibliothèque Johanne Demers-Blais » est gérée et animée par le préposé ou la préposée de la Bibliothèque et par l'agent ou l'agente aux communications et bibliothèque. Les publications y remplissent plusieurs fonctions, soit de :

- publiciser les services offerts par la Bibliothèque;
- publiciser les événements organisés à et par la Bibliothèque;
- mettre en valeur la collection de la Bibliothèque et annoncer les nouveautés;
- renforcer le sentiment d'appartenance des usagers et usagères envers la Bibliothèque et, donc, la fréquentation par les abonnés et abonnées;
- augmenter le nombre de nouveaux abonnements;
- publiciser les campagnes de dons de livres ou de financement.

Les partages ont pour objectif de diffuser des informations culturelles pertinentes en fonction de l'actualité. Voici leur ordre de priorité :

- 1) informations culturelles concernant Ascot Corner;
- 2) informations culturelles concernant la MRC du Haut-Saint-François;
- 3) informations culturelles concernant l'Estrie;
- 4) informations culturelles concernant le Québec.

Exemples de sources d'informations à partager :

- Les Libraires;
- Conseil de la Culture de l'Estrie;
- Conseil des Arts et des Lettres du Québec (CALQ);
- Musée des Beaux-Arts de Sherbrooke;
- Musée de la Nature et des Sciences de Sherbrooke;

- Orchestre symphonique de Sherbrooke;
- Auteurs ou autrices québécois.e.s populaires.

6.10.2. Instagram

En sus d'une page Facebook, la Municipalité possède un compte sur la plateforme Instagram sous le nom « [Municipalité d'Ascot Corner](#) ». En raison de son orientation visuelle, cette plateforme est particulièrement indiquée pour la publication de contenus photographiques et vidéo portant sur Ascot Corner. C'est l'outil privilégié pour promouvoir la municipalité en tant que lieu de vie où se concilient le développement et la tradition (voir la section 4, ci-dessus). Il s'agit, en d'autres mots, d'une vitrine idéale pour attirer les citoyens et citoyennes de demain.

Les contenus diffusés se rapportent :

- Aux événements tenus sur le territoire d'Ascot Corner (affiches, brochures, photographies prises lors des événements);
- Au territoire de la municipalité d'Ascot Corner, et en particulier ses paysages (naturels et architecturaux) et ses installations, telles que la shed panoramique et les parcs et bâtiments de la Municipalité, entre autres.

6.10.3. Chaîne YouTube

La Municipalité compte également une chaîne YouTube. La plateforme contient du contenu audiovisuel. Ses fonctions sont, notamment, de diffuser :

- des capsules vidéo promouvant la municipalité d'Ascot Corner, ses paysages, ses installations et ses services;
- des capsules portant sur des événements organisés par la Municipalité.

6.10.4. TikTok

Pour des raisons de cybersécurité, l'installation de l'application mobile de partage de vidéos TikTok est interdite sur les téléphones cellulaires fournis par la Municipalité. En outre, il est recommandé de ne pas installer une telle application sur un téléphone personnel s'il sert à accéder aux ressources informatiques de la Municipalité. Conséquemment, la plateforme n'est pas envisagée à des fins promotionnelles.

6.11. Infolettre

Une infolettre à destination des parents des enfants inscrits au Service d'Animation Estivale (SAE) est diffusée sur une base hebdomadaire au cours de la période durant laquelle le service est offert, soit de juin à août. L'objectif est de tenir informés les parents des activités et services offerts par le SAE et, au besoin, de rappeler certaines consignes. Le coordonnateur ou la coordonnatrice du SAE, sous la responsabilité du directeur ou de la directrice des loisirs, des sports, de la culture et de la vie communautaire, et avec l'aide

de l'agent ou de l'agente aux communications et bibliothèque, rédige et diffuse l'infolettre.

6.12. Service d'appels automatisés Somum

La Municipalité bénéficie de la technologie d'automatisation d'appels permettant de communiquer le plus rapidement possible avec ses citoyens et citoyennes à partir de lignes téléphoniques et du logiciel SOMUM. Ce système de communication automatisée sert à annoncer, entre autres choses :

1. La fermeture de rues lors de travaux;
2. Un avis d'ébullition de l'eau;
3. Le report d'une collecte de matières résiduelles;
4. Le ramassage de déchets volumineux.

La base de données de numéros de téléphone est alimentée par le bottin téléphonique, mais il est également possible pour les citoyens et citoyennes de faire enregistrer un autre numéro de téléphone (cellulaire, ligne fixe pour les personnes locataires, etc.) en envoyant un courriel à la Municipalité (info.ascotcorner@hsfqc.ca).

6.13. Pochette d'accueil

Une pochette d'accueil en version papier est distribuée aux citoyens et citoyennes nouvellement déménagés sur le territoire de la municipalité d'Ascot Corner lors de leur première visite à l'hôtel de ville (généralement lors du paiement des droits de mutation). Une version électronique est également disponible sur le site Web de la Municipalité.

Contrairement aux propriétaires, les personnes locataires n'ont généralement pas affaire à l'hôtel de ville lors de leur arrivée. Une stratégie pour les rejoindre, en plus des publications sur le site Web et les plateformes socionumériques, est de distribuer des pochettes d'accueil aux propriétaires et aux gestionnaires d'immeubles locatifs.

7. IMAGE DE LA MUNICIPALITÉ

7.1. Description du logo

Sur les armoiries d'Ascot Corner, la première chose à remarquer est le contour du territoire de la Municipalité de couleur blanche formant le cadastre actuel.

- Au centre, en bleu, on voit la rivière Saint-François qui sillonne le territoire d'Ascot Corner en le traversant d'est en ouest;
- Le canton d'Ascot est représenté par des engrenages de couleur noire qui illustre le dynamisme de ses citoyens et le début de l'urbanisation;
- Le canton de Stoke est représenté par la feuille d'érable rouge et or qui rappelle ses nombreuses érablières;

- Le canton d'Eaton est représenté par une gerbe de blé symbolisant l'agriculture;
- Le canton de Westbury est représenté par un sapin vert et fait référence à l'industrie forestière;
- En haut du contour du territoire, on retrouve un soleil stylisé et des collines pour signifier la géographie accidentée de la Municipalité;
- En bas, nous retrouvons la date d'incorporation de la Municipalité, soit l'année 1901.

Le mot « persévérance » se veut un hommage aux premiers habitants et aux premières habitantes ainsi qu'aux résidents et résidentes actuels qui persistent, par leur sentiment d'appartenance, à façonner notre municipalité.



Logo actuel

L'ancien logo de la Municipalité ne doit plus être utilisé. Il doit être remplacé par le nouveau logo chaque fois que cela est possible.



Ancien logo

7.2. Utilisation du logo

Les documents officiels tout comme les documents promotionnels et d'information reconnus par la Municipalité doivent comporter une représentation du logo.

De façon à conserver une uniformité de présentation dans les documents, et pour faciliter l'identification à la municipalité d'Ascot Corner, certaines normes doivent être respectées lorsque le logo est utilisé.

Le logo couleur doit respecter toutes les couleurs originales. Le logo utilisé en version monochrome (noir et blanc) ne peut être mis que sur un document ou du matériel monochrome. Il doit ressortir clairement du fond. Au besoin, un ombrage doit être ajouté pour accentuer le contraste du logo sur le fond.

L'utilisation du logo par une personne externe doit d'abord être examinée et approuvée par le directeur général ou la directrice générale, ou encore par un employé ou une employée désigné.e et formé.e par celui-ci ou celle-ci. Une utilisation non autorisée du logo ou qui irait à l'encontre des valeurs de la Municipalité pourrait être jugée comme frauduleuse.

7.3. Communication avec les médias

Les communiqués de presse émis par la Municipalité doivent être revus par la direction et le maire ou la mairesse, et sont retransmis à l'ensemble des employés et employées, ainsi qu'aux élus et élues d'Ascot Corner. Ils sont également affichés sur le site Web. Les

communiqués de presse doivent fournir une information objective et basée sur des faits, expliquant ou présentant un service, une réalisation ou un projet de la Municipalité.

Les porte-parole officiels de la Municipalité autorisés à s'adresser directement aux médias et à faire une déclaration publique au nom de la municipalité d'Ascot Corner sont :

- le maire ou la mairesse : pour tous les dossiers et en cas d'urgence.
- le directeur général ou la directrice générale : en remplacement du maire ou de la mairesse, ou pour traiter toute demande liée à un dossier de nature administrative ou institutionnelle.
- le directeur ou la directrice des incendies : pour les dossiers en matière de sécurité incendie.

Aucuns employés ou employées ne peuvent s'adresser aux médias ni faire de déclaration publique aux médias concernant la Municipalité, ses activités, son personnel ou ses élus et élues.

7.4. Rayonnement de la Municipalité

Les canaux de communication externe mentionnés dans la section 6 du présent document sont autant d'outils à mettre à profit dans le but d'assurer le rayonnement d'Ascot Corner. Ce rayonnement doit s'appuyer sur les valeurs et grands principes de la municipalité, qui en font un lieu de vie à la croisée du développement et de la tradition et lui permettent d'atteindre l'équilibre parfait entre la ruralité et l'urbanité (voir la section 4). En complément de ces canaux, voici quelques outils supplémentaires.

7.4.1. Comité de rayonnement

Le comité de rayonnement de la Municipalité est composé du maire ou de la mairesse et de deux conseillers ou conseillères. Son mandat est d'élaborer et de coordonner des campagnes et stratégies visant à promouvoir la municipalité d'Ascot Corner tant à l'intérieur de son territoire qu'à l'extérieur.

7.4.2. Tradition : histoire et patrimoine de la Municipalité

Parmi les fonctions du site Web et des plateformes socionumériques de la Municipalité figure celle de mettre en lumière l'histoire d'Ascot Corner et la richesse de son patrimoine et de ses traditions. Un effort de collecte et de valorisation des archives et artefacts historiques de la municipalité est donc de mise.

En complément de ces outils, la page consacrée à Ascot Corner sur l'encyclopédie collaborative en ligne Wikipédia représente une vitrine pour la municipalité et son

histoire. Si la plateforme Wikipédia est la propriété d'une organisation tierce, son contenu est le produit d'efforts collectifs auxquels le personnel de la Municipalité peut participer sur une base volontaire, au même titre que n'importe quel usager ou usagère, pour autant que les politiques d'utilisation soient respectées. Il serait donc pertinent que le personnel contribue à la mise à jour et à l'enrichissement de la page « [Ascot Corner](#) ».

7.4.3. Développement : les organismes et entreprises qui font la vitalité d'Ascot Corner

Non seulement les outils de communication externe doivent-ils mettre de l'avant le passé et le patrimoine d'Ascot Corner, mais ils doivent également offrir une vitrine pour ses agents et agentes de développement, soit les organismes à but non-lucratif et les entreprises qui œuvrent sur son territoire. Le site Web de la Municipalité doit dédier une page à ces derniers et s'assurer de la garder à jour.

7.4.4. Plan d'action intégré

La Municipalité doit réaliser les différents sous-objectifs de son plan d'action intégré 2017-2030 en matière de communication et d'image publique, dont voici la liste :

- Objectif 1, sous-objectifs 1.1.4., 1.4.5. et 1.4.6.;
- Objectif 2, sous-objectifs 2.1.2., 2.1.3., 2.1.5., 2.1.6., 2.1.7. et 2.2.4.;
- Objectif 3, sous-objectif 3.3.1.;
- Objectif 4, sous-objectifs 4.1.2., 4.1.5. et 4.3.6.

8. RESPONSABILITÉS D'APPLICATION

8.1. Rôle de la direction générale

Le directeur général ou la directrice générale est responsable des activités de communication de tous les services municipaux, tant à l'interne qu'à l'externe. Il ou elle voit à l'application de la présente politique, en s'assurant de fournir les outils et informations nécessaires et en veillant au respect de ses différents éléments.

Le rôle du directeur général ou de la directrice générale est de coordonner et de superviser la diffusion de l'information municipale de nature administrative, et de s'assurer que les membres du personnel connaissent bien les politiques internes et qu'ils les appliquent. Il ou elle est responsable de la diffusion des informations concernant la Municipalité auprès des différents employé.e.s et élu.e.s, et de la diffuser de la manière la plus compréhensible possible à la population et à l'interne, et ce par le biais des différents outils de communication mis à sa disposition. Le tout doit se faire dans le respect des priorités, des valeurs et des orientations établies par le conseil municipal.

De plus, il doit assurer une bonne visibilité à la Municipalité et veiller à la qualité de l'image projetée.

Le directeur général ou la directrice générale, sous l'autorité du conseil municipal, travaille pour le maire ou la mairesse, sans pour autant jouer le rôle d'attaché ou attachée politique. En aucun cas, il ou elle n'est tenu de prendre en charge les communications personnelles des différents conseillers et différentes conseillères municipaux.

8.2. Rôle des employés et employées

Les employés et employées sont le premier contact direct de la Municipalité avec les citoyens et citoyennes. Dans ce rôle, ils doivent en tout temps afficher une image cohérente avec les valeurs de la Municipalité.

Le directeur général ou la directrice générale doit s'assurer d'informer les employés et employées des nouvelles directives et décisions du conseil soumises à leur attention, afin que ceux-ci puissent fournir aux citoyens et citoyennes une information à jour et cohérente.

De leur côté, les employés et employées ont la responsabilité de se tenir informé.e.s de l'actualité municipale, notamment en consultant régulièrement les pages d'accueil du site Web de la Municipalité et de Québec municipal (<https://www.quebecmunicipal.qc.ca/>), de même qu'en lisant le journal Aux Quatre Coins et le procès-verbal du conseil municipal le plus récent.

8.3. Rôle des élus et élues

8.3.1. Maire, mairesse

Le maire ou la mairesse possède le privilège de faire toute déclaration, verbale ou écrite, relative aux affaires municipales. Chaque fois qu'il s'adresse au public ou aux médias, il peut le faire en son nom personnel ou au nom du conseil municipal, en spécifiant chaque fois en quel nom il parle. S'il le fait au nom du conseil municipal, il doit le faire en parfait accord avec les orientations prises par le conseil et la philosophie de gestion de la Municipalité.

En son absence, le maire suppléant se voit conférer les mêmes pouvoirs d'intervention en matière de communication.

8.3.2. Membres du conseil municipal

Le pouvoir décisionnel du conseil municipal est collectif, ce qui signifie qu'aucun membre du conseil, à l'exception du maire, ne peut faire de déclaration personnelle qui engage l'ensemble du conseil ou la Municipalité, à moins que cette responsabilité lui ait été spécifiquement attribuée.

En tant que participant aux décisions prises pour la Municipalité lors des séances du conseil, chaque membre du conseil possède le privilège de faire des déclarations. Toutefois, ces interventions demeurent d'ordre personnel. Si un conseiller est contacté

directement par un journaliste, il est tenu de l'en aviser clairement avant que ne débute l'entrevue.

9. SÉCURITÉ ET COMMUNICATION

9.1. Mesures de sécurité en matière d'informations confidentielles et de renseignements personnels

Les mesures de sécurité en matière de protection des informations confidentielles et des renseignements personnels – et notamment en matière de cybersécurité – constituent un enjeu crucial pour la Municipalité, ceci en raison du caractère sensible de certaines données détenues (le numéro d'assurance sociale ou d'assurance-maladie de certains citoyens et citoyennes, dont des personnes mineures, par exemple). Pour cette raison, et afin de se conformer aux exigences de la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels* (ou Loi 25), la Municipalité a mis en place une politique de confidentialité et un cadre de gouvernance des renseignements personnels.

9.2. Plan de sécurité civile

Au sein de la Municipalité figure une organisation municipale de la sécurité civile responsable d'élaborer un plan applicable lors de mesures d'urgence. Dans ce cadre, le maire ou la mairesse est responsable de la mission *Communication* et l'agent ou l'agente aux communications et bibliothèque remplit la fonction de responsable substitut.

10. ÉVALUATION PÉRIODIQUE DES OUTILS DE COMMUNICATION ET VEILLE MÉDIATIQUE

Il est de la responsabilité de l'agent ou de l'agente aux communications et bibliothèque d'évaluer périodiquement l'efficacité des outils de communication dont la Municipalité dispose et l'efficacité de ses campagnes promotionnelles et d'information, en particulier lorsque des fonds sont dépensés à des fins publicitaires. Pour ce faire, plusieurs méthodes existent.

Les plateformes socionumériques disposent d'outils statistiques colligeant le nombre de « vues » pour une publication donnée, soit sa capacité à rejoindre une audience, mais aussi le degré d'engagement qu'elle suscite, laquelle est traduite en nombre de mentions « J'aime » et autres réactions émotives, de partages ou de commentaires.

Statistiques de la publication



**** Parc Pomerleau fermé**** Veuillez prendre note qu'en raison de la forte pluie le parc Pomerleau est inondé...

Publié par **Andréane Rivard** · 11 juillet, à 06 h 44 ·

Impressions de publications

1 517

Couverture de la publication

1 418

Interaction avec la publication

548

Interactions



11



0



0



16



6



0



Réactions

32



Commentaires

6

Mettre la publication en avant

Statistiques détaillées pour une publication donnée

Des statistiques colligeant ces données pour l'intégralité de la page Facebook sont également disponibles :

Découvrir

Couverture des publications	2 328
Interaction avec les publications	839
Nouvelles mentions J'aime la Page	4
Nouveaux abonnés de la Page	8

Interactions

Réactions	75
Commentaires	19
Partages	30
Vues de photo	285
Clics sur un lien	20

Autre

Masquer toutes les publications	0
Annulations d'abonnement	0

Portrait statistique général de la page « Ascot Corner »

Couverture

Comparez votre couverture entre cette période et la période précédente.

[En savoir plus sur les performances de votre contenu](#)

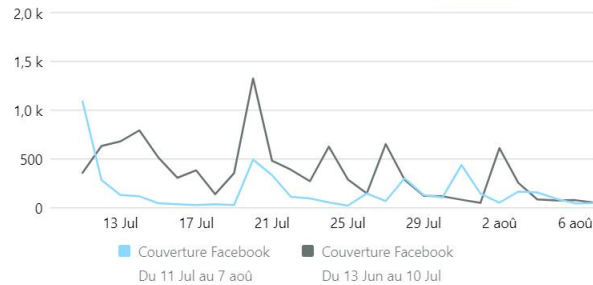
Couverture Facebook ⓘ

2 354 ↓ 39

Couverture payée ⓘ

0,0

Par jour Cumulé



Comment élargir votre couverture

Publiez fréquemment et régulièrement

[Publications publiées](#) ⓘ

13 ↓ 23,5

[Stories publiées](#) ⓘ

0,0

Améliorez les interactions relative à votre contenu

[Médiane des réactions, commentaires et partages pour les publications](#) ⓘ

3 ↓ 7,0

[Médiane des réactions, réponses et partages pour les stories](#) ⓘ

--

Ces statistiques sont basées sur vos publications et stories les plus récentes.

[Voir des conseils pour améliorer votre contenu](#)

Essayez de toucher plus de personnes avec une publicité

[Couverture payée Facebook](#) ⓘ

0,0

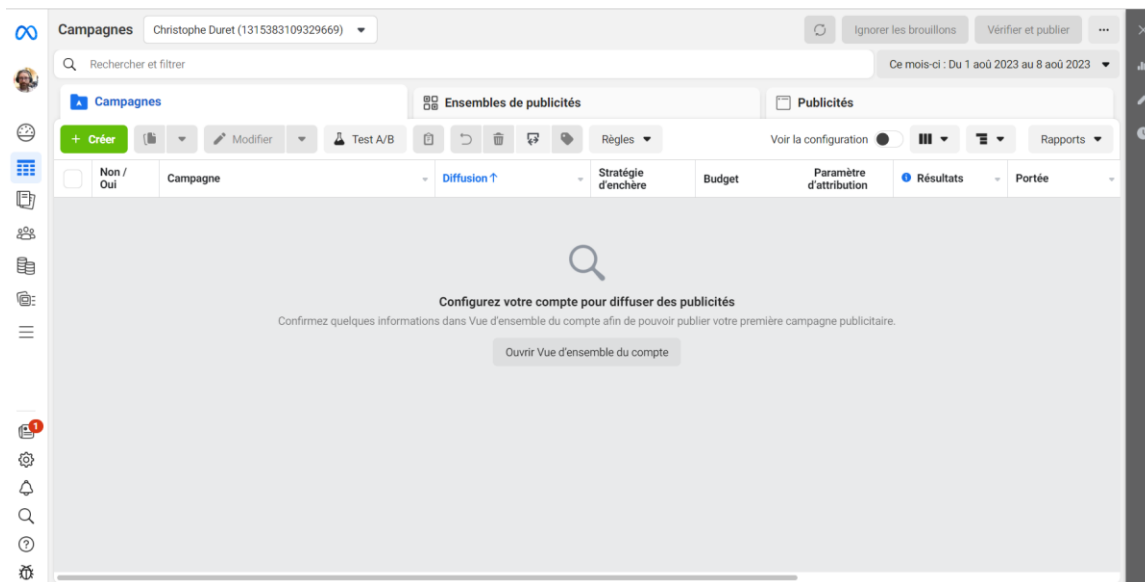
[Créer une publication](#)



[Créer une publicité](#)

Portrait statistique détaillé de la page « Ascot Corner »

Enfin, le ou la gestionnaire de la page dispose de statistiques avancées pour quantifier l'impact des campagnes publicitaires sur Facebook. Le placement publicitaire étant particulièrement coûteux et le retour sur investissement réel, incertain, ce procédé n'est toutefois pas préconisé.



Gestionnaire des publicités (Meta Business Suite)

En ce qui a trait au site Web de la Municipalité, des outils similaires existent. WordPress, la plateforme à l'aide duquel le site a été conçu, propose à cet effet l'extension JetPack. La version gratuite est toutefois peu utile et un abonnement premium est exigé pour débloquent les fonctionnalités les plus pertinentes afin d'évaluer la fréquentation du site. Ceci dit, une ligne de code a été implémentée dans chacune des pages afin de rendre le service Google Analytics opérationnel, dont les fonctionnalités sont comparables à celles de JetPack.

Enfin, un sondage administré auprès des citoyens et citoyennes à tous les trois ans est nécessaire pour évaluer l'efficacité et la pertinence des différents canaux de communication employés par la Municipalité, y compris les canaux traditionnels (babillards, journal communautaire, prospectus, etc.). Si une telle méthode d'évaluation peut s'avérer coûteuse lorsqu'elle est effectuée par une firme, elle peut être mise en place à faible coût par l'agent ou l'agente aux communications et bibliothèque à l'aide d'applications telles que SurveyMonkey.

10.1. Veille médiatique et informationnelle

En plus des méthodes d'évaluation proposées, une veille informationnelle est recommandée afin de connaître le fonctionnement et l'évolution des algorithmes de recommandation des diverses plateformes socionumériques utilisées par la Municipalité, ceci afin de maximiser la visibilité de cette dernière et, par le fait même, sa capacité à rejoindre ses actuels et futurs citoyens et citoyennes.

Parallèlement, il serait opportun d'instaurer une veille informationnelle afin de suivre les tendances en matière de communication numérique, et notamment les nouvelles habitudes des usagers et usagères (adoption de nouvelles plateformes en fonction de l'âge du public cible, par exemple).

Pour finir, une veille médiatique doit être effectuée par l'agent ou l'agente aux communications et bibliothèque au sujet de la Municipalité d'Ascot Corner afin d'analyser l'image qu'elle projette dans l'espace public.

ANNEXE I : RÈGLES POUR L'UTILISATION DES TÉLÉPHONES FIXES ET PORTABLES

1. L'utilisation de téléphones fixes doit être privilégiée, plutôt que le portable, lorsque le choix est possible.

2. Les appels professionnels doivent demeurer en tout temps courtois, tout en étant efficaces :

- des formules de politesses commencent et terminent chaque appel;
- après une courte période de salutations polies, le cœur de l'appel est abordé;
- dans les cas où un interlocuteur glisse hors sujet (bavardage), l'employé ou l'employée doit poliment ramener le sujet vers l'objectif de l'appel;
- bien qu'il n'y ait pas de durée maximale pour chaque appel, le temps consacré à celui-ci devrait être proportionnel à l'importance et à l'impact de l'information échangée. Après quelques minutes, l'employé ou l'employée doit se demander si un autre moyen de communication serait plus efficace;
- Tolérance zéro pour la violence : dans le cas où l'interlocuteur.trice adopte un langage inapproprié (agressivité, menaces, insultes, etc.) rendant l'employé.e inconfortable, ce dernier ou cette dernière se doit de l'avertir que la violence verbale n'est pas tolérée, et qu'il ou elle devra mettre fin à l'appel si le ton est maintenu, en plus d'inviter l'interlocuteur.trice à porter plainte à la Municipalité s'il y a lieu. Si le ton reste inapproprié malgré l'avis, l'employé ou l'employée peut mettre fin brusquement à l'appel. Il doit alors immédiatement aviser le directeur général ou la directrice générale de la situation.

3. Les appels téléphoniques personnels sont permis dans les limites du raisonnable. Lorsque cela est possible, l'employé ou l'employée doit effectuer les appels à partir d'un téléphonique fixe, et pendant ses moments de pause.

4. Lors de déplacements à l'extérieur du bureau excédant une journée complète, l'employé.e doit laisser un message de réception (boîte vocale) indiquant le moment de son retour.

ANNEXE II : RÈGLES POUR LES COURRIELS

1. Tous les courriels doivent porter le nom et les coordonnées de l'expéditeur en signature automatique, de façon à ce que le ou la destinataire puisse facilement répondre.
2. Les courriels doivent être clairs et exempts de fautes dans la mesure du possible.
3. Les courriels doivent être utilisés de façon cohérente avec les valeurs et les orientations de la Municipalité. Une réponse à tous les courriels doit être envoyée dans les 24 heures ouvrables suivant sa réception.
4. Une note à caractère écologique, questionnant l'utilité d'imprimer le courriel, doit suivre le message. Par exemple :

 **L'environnement, est une priorité pour la Municipalité d'Ascot Corner. Devez-vous vraiment imprimer ce courriel ?**

5. Une note automatique mentionnant que le contenu du courriel est confidentiel doit apparaître au bas du message. Par exemple :

" Cette information est confidentielle: ce courriel, ainsi que tout fichier qui y est joint, est envoyé à l'intention de son ou (ses) destinataire(s) uniquement; il est confidentiel et peut faire l'objet d'une information privilégiée. Nous avisons toute personne autre que le destinataire prévu que la lecture, la copie, la distribution ou toute autre utilisation de ce message ou des documents joints sont strictement interdites. Si vous n'êtes pas le destinataire prévu, veuillez en aviser immédiatement l'expéditeur par retour de courriel et supprimer ce message et tout document joint de votre système. Merci! "

6. En cas d'absence de plus d'un jour, une réponse automatique doit être programmée et rediriger l'expéditeur en cas d'urgence. Par exemple :

- « Bonjour,
Veuillez prendre note que je serai absent du (date) au (date) inclusivement.
Pour assistance immédiate, veuillez contacter mon collègue (nom) à l'adresse (adresse).
Merci.
(signature habituelle) »