



Ville de Sainte-Marthe-sur-le-Lac

POLITIQUE DE COMMUNICATIONS



Adoptée le 11 mars 2026

Table des matières

Préambule	3	Les moyens d'information externes	8
Principes directeurs	3	• Publications imprimées • Enseignes électroniques • Affichage temporaire grand format • Espaces d'affichage de type babillard • Outils numériques	
Publics cibles	3	Communication interne	10
• Internes • Externes		La communication participative	10
Objectifs	4	• Séances du conseil municipal • Consultations citoyennes • Événements de presse et prises de photos officielles • Avis publics • Accès à l'information • Processus électoral	
Champ d'application	4	Publicité	11
Définitions.....	4	Normes, procédures et protocole	11
• Communication politique • Communication administrative		• Papeterie et signature électronique • Objets promotionnels • Mise en berne des drapeaux • Activités protocolaires • Dons, aides financières ou contributions • Langue	
Mandat du Service des communications	5	La communication de crise et les mesures d'urgence	12
Rôles et responsabilités en matière de communication	5	Références municipales	12
• Le maire • Les membres du conseil municipal • La Direction générale • Le Service des communications • Le Service du greffe • Les directions de service • Les employés municipaux • Les services de sécurité publique • Le respect de la propriété intellectuelle de la Ville et de l'utilisation de son logo			
Relations citoyennes	7		
• Visites, appels, courriels • Cheminement et traitement des plaintes et requêtes			
Info-Travaux	8		
• Travaux majeurs • Travaux mineurs • Communications écrites			

Préambule

La Ville de Sainte-Marthe-sur-le-Lac (VSMSLL) compte plus d'une centaine d'employés permanents et à temps partiel. Elle a pour mission de créer un milieu de vie qui corresponde aux besoins de sa communauté composée d'une population de près de 22 000 résidents.

Afin d'encadrer davantage ses actions, le Service des communications se dote d'une première Politique de communication : un outil de gestion qui propose un cadre de référence aux employés et aux élus pour toutes les actions de communication municipale et qui permet de définir les rôles et responsabilités de chacun.

Principes directeurs

Les actions de communication de la Ville de Sainte-Marthe-sur-le-Lac s'appuient sur les principes directeurs suivants :

- Adhésion aux valeurs de démocratie et du droit à l'information; ce droit comporte également, pour chacun, le devoir de s'informer.
- Protection des renseignements personnels.
- Volonté de développer et de maintenir des communications cohérentes, ouvertes et efficaces entre les différents publics cibles.
- Volonté de diffuser l'information la plus objective et exacte que possible.
- Courtoisie, professionnalisme et rigueur quant au service à la clientèle.
- Respect et souci de conformité avec les Lois en vigueur.

Publics cibles

Internes

- Conseil municipal;
- Employés municipaux.

Externes

- Citoyens;
- Bénévoles;
- Organismes communautaires et associations;
- Gens d'affaires;
- Partenaires;
- Autres municipalités;
- Différentes instances gouvernementales;
- Médias.





Objectifs

La Politique de communication permet d'assurer une saine gestion des communications municipales et de veiller à ce qu'elles répondent aux besoins d'information des publics cibles. Elle vise les objectifs suivants :

- Encadrer les rôles et responsabilités des principaux intervenants en matière de communication politique et administrative.
- Diffuser une information de qualité, pertinente et factuelle aux différents publics cibles.
- Faciliter l'accès à l'information.
- Favoriser la participation citoyenne.
- Faire rayonner la Ville de Sainte-Marthe-sur-le-Lac et promouvoir son image de marque.
- Faire preuve de proactivité en matière de communication.

Champ d'application

La présente Politique est un cadre de référence en communication marthelacquoise et s'applique à l'ensemble du personnel municipal, à la Direction générale, aux élus et à toute personne autorisée à s'exprimer au nom de la Ville de Sainte-Marthe-sur-le-Lac.

Elle encadre les communications écrites, visuelles et verbales, internes ou externes, produites dans le cadre des activités municipales.

Définitions

Communication politique

Déclaration verbale ou écrite faite par un élu pour exprimer une opinion ou une information relative aux affaires municipales, sans nécessairement refléter une décision officielle du conseil. Il peut aussi s'agir d'une déclaration qui vise à informer sur une activité ou une initiative personnelle, sans engager l'administration municipale. Les communications politiques relèvent de la responsabilité individuelle de l'élu.

Le Service des communications de la Ville de Sainte-Marthe-sur-le-Lac ne prend pas en charge les communications politiques.

Communication administrative

Information découlant d'une décision adoptée par le conseil municipal ou liée aux activités et services de la Ville. Ces communications sont factuelles et objectives, sous la responsabilité du Service des communications.

Mandat du Service des communications

Le Service des communications de la VSMSLL joue un rôle de premier plan pour solidifier le lien qui unit les citoyens, l'appareil administratif et le conseil municipal. Le mandat de ce service est de protéger l'image et le caractère distinctif de la VSMSLL, d'assurer la transparence et de faciliter la compréhension des décisions de la direction et du conseil municipal en assumant la gestion intégrée de l'ensemble des communications auprès des publics cibles. Le Service des communications favorise le maintien des bonnes relations avec ces publics par la qualité des services, la courtoisie et la politesse dont fait preuve son personnel dans les échanges verbaux et écrits. En outre, c'est le Service des communications qui veille à l'application de la présente Politique.

Rôles et responsabilités en matière de communication

a. Le maire

En tant que premier magistrat, le maire est le premier officier de communication de la VSMSLL. Il agit comme porte-parole officiel de la Ville, tant pour les volets politiques qu'administratifs. Il peut déléguer ce rôle au maire suppléant, à la Direction générale ou à la personne de son choix, selon les circonstances.

b. Les membres du conseil municipal

Le rôle des élus est de représenter les intérêts des citoyens et de véhiculer les décisions municipales de manière non partisane. Ils sont tenus de respecter les lois en vigueur quant à la confidentialité et au respect de la vie privée. Le code d'éthique et de déontologie de la Ville de Sainte-Marthe-sur-le-Lac s'applique à tous les élus du conseil municipal et ceux-ci sont tenus de suivre une formation obligatoire en la matière.

Les élus ne peuvent pas utiliser les ressources municipales (site Web, réseaux sociaux municipaux, etc.) à des fins politiques.

Les membres du conseil municipal sont les porte-paroles de dossiers qui leur sont confiés par le conseil municipal. Outre ces dossiers, ils peuvent faire des déclarations, mais ces interventions doivent demeurer d'ordre personnel et l'élu doit clairement préciser qu'il parle en son nom personnel, et ce, tant qu'il n'a pas reçu une directive officielle de parler au nom de l'ensemble des membres du conseil. Si une demande d'interview médiatique lui est offerte, il doit aviser le maire, la Direction générale et le Service des communications avant la tenue de ladite entrevue.

c. La Direction générale

En concertation avec la mairie, la Direction générale est autorisée à faire des déclarations publiques au sujet du fonctionnement et des processus administratifs de la Ville. Elle peut déléguer son pouvoir à une direction de service lorsqu'elle le juge opportun.

d. Le Service des communications

Le Service des communications veille à l'application de la présente Politique et est mandataire de la VSMSLL en matière de communication. Il joue un rôle-conseil auprès de la mairie et des autres services municipaux en les accompagnant et en orientant les démarches communicationnelles. Le Service des communications possède une expertise en communication et à ce titre, il intervient tant sur le plan stratégique qu'opérationnel. Il coordonne et supervise l'ensemble des stratégies de communication municipale de nature administrative ainsi que les communications en mesures d'urgence, plus spécifiquement, il :

- Supervise et autorise la création et la diffusion des publications officielles de la VSMSLL;
- Supervise la création et les achats publicitaires;
- Rédige les communiqués de presse;
- Est responsable de l'application des normes graphiques et du respect de l'image de marque;
- Répond aux questions des médias et dirige vers le maire, la Direction générale et le service concerné, lorsque requis;
- Organise les événements de presse;
- Produit les outils de communication, de promotion et d'information;
- Gère les pages Facebook, LinkedIn, Instagram et YouTube de la VSMSLL;
- Coordonne, en collaboration avec le coordonnateur des mesures d'urgence, les communications à diffuser en temps de crise.

Le Service des communications n'est pas responsable des communications réalisées au profit des membres du conseil municipal, des organismes, associations ou partenaires du milieu. Toutefois, il collabore avec les organisations qui gravitent autour de l'administration municipale afin de favoriser la cohésion des messages à véhiculer.

e. Le Service du greffe

Le Service du greffe veille notamment à l'application des obligations juridiques qui encadrent les actions municipales. Il est responsable de la gestion, de la tenue et de la conservation des documents officiels et agit à titre de secrétariat général pour le compte de la Ville. Ainsi, ce service est responsable des activités de communication d'ordre légal, relevant d'avis publics, de consultations en vertu de la loi, de référendums ou autres obligations de publications.

Le Service du greffe est également responsable de l'application de la Loi sur l'accès aux documents d'organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

f. Les directions de service

Les responsables de service ont une position stratégique dans l'application de la présente Politique. En plus de veiller à la circulation de l'information au sein de leur équipe, ils ont la responsabilité de :

- Informer et sensibiliser leur personnel aux directives et procédures énoncées dans la Politique de communication;
- Établir un processus d'approbation interne pour assurer l'exactitude et la pertinence des informations communiquées avant de les soumettre au Service des communications;
- Faire connaître leurs besoins de soutien en communication lorsque requis;
- Transmettre toute question provenant des médias au Service des communications;
- Aviser le Service des communications de toute situation susceptible de faire l'objet d'une controverse dans l'opinion publique ou dans les médias.

g. Les employés municipaux

Les employés sont de réels ambassadeurs de la VSMSLL et, à ce titre, ils doivent s'informer des décisions, politiques ou projets résolus par le conseil municipal. Ils doivent également prendre connaissance des diverses publications municipales.

Le personnel municipal ne peut accorder d'entrevue aux médias sans avoir reçu l'approbation préalable. Toute demande adressée directement par un média à un employé de la Ville, que ce soit par téléphone, par courrier, par courriel ou en personne, doit automatiquement être transmise au Service des communications qui pourra en assurer le suivi auprès de la mairie et de la Direction

générale. Dans le but de transmettre une information exacte et complète, l'expertise du personnel municipal peut être sollicitée, auquel cas, ces personnes seront soutenues par le Service des communications.

Les employés municipaux utilisant les médias sociaux le font en leur seul nom personnel et à l'extérieur des heures de travail.

Enfin, rappelons que le code d'éthique et de déontologie des employés municipaux s'applique à tous les employés de Sainte-Marthe-sur-le-Lac. Ce code découle de la Loi sur l'éthique et la déontologie en matière municipale.

h. Les services de sécurité publique

Le Service de police de la Régie de police du Lac des Deux-Montagnes ainsi que le Service de sécurité incendie intermunicipal Deux-Montagnes/Sainte-Marthe-sur-le-Lac sont autorisés à diffuser de l'information de nature opérationnelle dans le cadre de leur travail. La diffusion d'informations sur leurs propres plateformes de communication ne relève pas du Service des communications de la VSMSLL. Toutefois, ces services de sécurité publique collaborent étroitement avec le Service des communications afin d'assurer une diffusion claire et cohérente de toute information susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité de la population. De plus, ils doivent informer le Service des communications de tout événement ou situation d'envergure qui pourrait affecter l'image de la Ville.

i. Le respect de la propriété intellectuelle de la Ville et de l'utilisation de son logo

Tant les élus que les employés doivent porter une attention particulière lorsqu'ils s'adressent à un citoyen au nom de la Ville, que ce soit en personne ou par écrit. Il est de la responsabilité de chacun de faire une utilisation appropriée du logo de SMSLL ainsi que des armoiries. Il est interdit d'utiliser le logo ou les armoiries de SMSLL à des fins personnelles ou partisans.

Relations citoyennes

Visites, appels, courriels

La gestion des relations avec les citoyens relève de deux services :

- La Direction générale a la responsabilité des visites à la mairie et des appels téléphoniques.
- Le Service des communications traite les courriels acheminés à l'adresse générale info@vsmsll.ca et les messages reçus via les boîtes de réception des médias sociaux.

La culture organisationnelle de la VSMSLL favorise une gestion axée sur le service aux citoyens, notamment par la formation et la diffusion continue d'informations auprès du personnel de première ligne. Par ailleurs, chaque gestionnaire demeure responsable de veiller à ce que son personnel de seconde ligne adopte également un comportement approprié envers les citoyens.

Cheminement et traitement des plaintes et requêtes

La VSMSLL peut recevoir différents types de plaintes et de requêtes. Les plaintes susceptibles d'engager la responsabilité légale ou financière de la Ville sont transmises au Service du greffe, qui en assure le traitement selon la procédure établie.

Les plaintes à caractère légal (réclamations) sont conservées au Service du greffe, où elles deviennent partie intégrante des archives municipales, conformément au calendrier de conservation et de destruction des documents.

Lorsqu'il s'agit d'une requête visant l'obtention de renseignements ou de services spécifiques, celle-ci est acheminée au service concerné. Si le service destinataire n'est pas précisé, la demande est d'abord dirigée vers le Service des communications, qui se charge de l'orienter vers le service approprié pour suivi.

Plateformes à privilégier pour les urgences, les demandes d'information, les plaintes et les requêtes

Urgences

Urgence nécessitant une intervention immédiate (24/7)	911
Autre demande urgente	VSMSLL : 450 472-7310
Autre demande urgente (en dehors des heures régulières de bureau)	Régie de police du Lac des Deux-Montagnes : 450 974-5000 ou formulaire en ligne

Demandes d'information, plaintes et requêtes

	EN PERSONNE	TÉLÉPHONE	INFO@VSMSLL.CA	PORTAIL CITOYEN	MÉDIAS SOCIAUX	SITE WEB
Demande d'information	X	X	X		X	X
Demande d'intervention	X	X	X	X		X
Demande d'intervention urgente	X	X				
Plainte	X	X	X			X
Demande de permis	X			X		X

Info-Travaux

La VSMSLL met en place un processus de communication visant à informer les citoyens touchés par les travaux réalisés sur le territoire, qu'ils soient planifiés ou urgents, mineurs ou majeurs.

Travaux majeurs

Pour les projets d'envergure, tels que la réfection ou le remplacement d'infrastructures existantes, la Ville informe les citoyens à l'aide de divers moyens de communication, notamment :

- Le site Web municipal ;
- Des lettres explicatives remises directement aux résidences concernées ;
- L'infolettre municipale ;
- Le portail citoyen
- Les médias sociaux.

Au besoin, des rencontres d'information peuvent être tenues afin de réunir les citoyens concernés, les élus, les firmes de génie-conseil, les entrepreneurs et le personnel municipal impliqué.

Travaux mineurs

Pour les interventions de moindre envergure, comme la réfection de bordures de rue ou de sections de trottoir, l'information est diffusée principalement sur le site Web, l'infolettre municipale, le portail citoyen et les médias sociaux. Selon le cas, des lettres explicatives peuvent aussi être envoyées aux citoyens concernés.

Communications écrites

Dans certains cas, des lettres sont distribuées directement aux citoyens pour les informer de travaux qui auront lieu à proximité de leur résidence ou qui auront un impact sur leur quotidien. Afin d'assurer des communications uniformes, ces lettres sont approuvées par le Service des communications.

Les moyens d'information externes

Le Service des communications a la responsabilité de coordonner l'ensemble des outils de communications de la Ville de Sainte-Marthe-sur-le-Lac, ce qui inclut tout produit imprimé ou numérique affichant le logo de VSMSLL.

Le Service des communications voit à la conception, la rédaction, la révision, le montage et l'impression de ces outils, s'il y a lieu. De leur côté, les directions de service doivent informer le Service des communications des contenus nécessitant une mise à jour.

La visibilité accordée aux organismes reconnus par la VSMSLL dans ces outils de communication est encadrée par la Politique de reconnaissance et de soutien des organismes. Des partenaires institutionnels peuvent également, et de façon occasionnelle, bénéficier d'une visibilité dans les publications de la VSMSLL, auxquels cas, cette visibilité est autorisée par le Service des communications.

Publications imprimées

La VSMSLL publie annuellement différents outils de communication imprimés, parmi lesquels :

- Le bulletin municipal Vision sur le Lac;
- Le calendrier municipal;
- Des dépliants divers;
- Des accroche-portes;
- Des lettres à la population;
- Des avis de travaux;
- Etc.

Sont exclus : les lettres personnalisées, les notes administratives et les formulaires.

Tout service municipal désirant produire un document imprimé doit le soumettre à la direction du Service des communications pour approbation et afin de s'assurer de la qualité de la langue et du respect des normes graphiques de la VSMSLL.

Enseignes électroniques

La VSMSLL dispose d'enseignes électroniques municipales sur son territoire pour y diffuser des messages d'intérêt public. La gestion des contenus relève du Service des communications, même pour les messages provenant d'organismes reconnus ou de partenaires institutionnels.

Aucun message de nature commerciale n'est autorisé sur ces enseignes.

Affichage temporaire grand format

Lors d'événements spéciaux ou pour annoncer des chantiers d'importance, la VSMSLL fait parfois usage de structures temporaires pour de l'affichage grand format. C'est le Service des communications qui est responsable des contenus qui sont diffusés sur ces structures.

Espaces d'affichage de type babillard

Il y a plusieurs espaces destinés à de l'affichage dans les bâtiments municipaux de VSMSLL : hôtel de ville, bibliothèque, centre communautaire et garage municipal. Toute demande d'affichage sur ces espaces doit être adressée au gestionnaire du bâtiment municipal concerné. Seul le babillard situé à l'extérieur de l'hôtel de ville est géré par le Service du greffe puisqu'il y affiche ses avis publics.

Outils numériques

Site Web www.vsmsll.ca

Le site Web est le principal outil de communication de la VSMSLL : il offre tous les renseignements en lien avec les services municipaux, contenus qui peuvent être consultés en tout temps. La gestion du site est assurée par le Service des communications. Les responsables de service sont tenus de vérifier régulièrement que les informations de leur service publiées sur le site Web demeurent exactes et à jour.

Infolettre

L'infolettre de VSMSLL est envoyée une fois par mois, par courriel, aux personnes abonnées. Le Service des communications gère l'infolettre et choisit les sujets abordés, qu'ils soient issus des services municipaux, d'organismes reconnus ou de partenaires institutionnels. Il peut s'agir d'événements, d'activités, de travaux, etc. En cas de mesures d'urgence, une infolettre spéciale peut être diffusée, en plus de l'infolettre mensuelle. L'abonnement à l'infolettre se fait via le site Web de la VSMSLL ou via le portail citoyen.

Portail citoyen

Le portail citoyen de la VSMSLL est une plateforme en ligne qui regroupe en un seul endroit une foule de fonctionnalités utiles. Il permet aux citoyens inscrits de :

- Consulter les avis municipaux et demander à les recevoir par courriel;
- S'informer sur les actualités municipales et sur les

projets majeurs en cours;

- Signaler un problème non urgent;
- Consulter et s'inscrire aux activités de la Programmation sports, loisirs et culture;
- Faire des demandes de permis ou de certificat;
- Consulter le compte de taxes et le rôle d'évaluation des propriétés;
- Recevoir les alertes d'urgence (appels, textos et courriels);
- Prendre part à des sondages.

C'est le Service des communications qui gère toutes les fonctionnalités de la plateforme du portail citoyen, que ce soit par la publication de nouvelles municipales, d'envoi de courriels ainsi que d'alertes lors de situations d'urgence telles que : avis d'ébullition, évacuation, incidents majeurs, etc.

Médias sociaux (Facebook, Instagram, LinkedIn et YouTube)

Les médias sociaux font partie des plateformes de communication utilisées par la VSMSLL pour étendre la portée des actions de communication. Ils ne se substituent pas aux autres outils de communication, dont le site Web qui est la principale source d'informations municipales.

Les comptes officiels des médias sociaux de la Ville de Sainte-Marthe-sur-le-Lac sont gérés exclusivement par le Service des communications. Les publications d'organisations externes peuvent être relayées sur les pages de la VSMSLL, sans toutefois engager la Ville.

Une veille sporadique a lieu sur les médias sociaux pendant les heures normales de bureau. Les commentaires ou questions envoyés à la VSMSLL par le biais de ces médias en dehors de ces heures sont traités le plus rapidement possible lors du retour au travail.

Dans les échanges sur ces plateformes, les comportements à favoriser sont ceux énoncés dans la Nétiquette de la Ville de Sainte-Marthe-sur-le-Lac.

Capsules vidéo

Le Service des communications peut produire des capsules vidéo visant à informer et à sensibiliser les citoyens sur des sujets d'actualité ou d'intérêt municipal. Ces capsules servent également à mettre en valeur la diversité de la programmation culturelle, sportive, de loisirs et événementielle de la VSMSLL. Elles sont diffusées sur les médias sociaux de la Ville et peuvent être hébergées sur la chaîne YouTube municipale.

Communication interne

En matière de communication interne, la VSMSLL privilégie l'envoi de courriels aux employés. Ces messages sont rédigés et diffusés par le Service des communications selon les orientations fournies par la Direction générale ou par le service concerné par le sujet.

La communication participative

Séances du conseil municipal

Les séances du conseil municipal représentent la première source d'information sur les sujets discutés et les décisions prises par les élus municipaux. Une période de questions du public est prévue à chaque séance. Le Service du greffe s'assure de faire parvenir les ordres du jour de chaque séance, ainsi que les procès-verbaux, au Service des communications pour la mise à jour du site Web. Toutes les séances du conseil municipal de la VSMSLL sont captées, diffusées et archivées. C'est le Service des communications qui assume ces responsabilités, avec le support du technicien informatique.

Consultations citoyennes

Pour certains projets, des consultations obligatoires sont prévues par la loi, notamment dans le cadre de dérogations mineures ou de changements de zonage. Ces consultations respectent les exigences légales et visent à informer et à recueillir l'avis des citoyens concernés.

Par ailleurs, pour des projets spéciaux, la Ville peut organiser des consultations afin de connaître l'opinion de la population. Ces consultations peuvent prendre la forme de tables rondes, de groupes de discussion, de sondages, selon les besoins. La VSMSLL peut faire appel à des expertises externes pour mener à bien ces consultations ou les réaliser à l'interne. Dans tous les cas, le Service des communications veille à leur promotion afin de favoriser la participation citoyenne.

Événements de presse et prises de photos officielles

Le Service des communications est responsable des événements de presse, des prises de photos officielles ainsi que de la rédaction des invitations et des communiqués de presse. Les événements de presse sont organisés avec l'accord préalable du maire et de la Direction générale.

Avis publics

Conformément aux lois en vigueur, le Service du greffe prépare les avis publics et les affiche à l'hôtel de ville et dans le journal local, lorsque nécessaire. Le Service des communications publie ces avis sur le site Web de la VSMSLL.

Accès à l'information

Comme toutes les villes et municipalités du Québec, la Ville de Sainte-Marthe-sur-le-Lac est assujettie à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ c. A-2.1).

Cette loi s'applique à tous les documents que la Ville détient dans l'exercice de ses fonctions, que leur conservation soit assurée par la Ville elle-même ou par un tiers, et quelle que soit leur forme : écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.

Toute personne, peu importe son lieu de résidence, peut demander l'accès à un tel document. Cependant, les renseignements personnels, c'est-à-dire portant sur une personne physique et permettant de l'identifier, sont confidentiels et ne peuvent donc être communiqués sans le consentement de la personne concernée.

Pour effectuer une demande d'accès à l'information, les personnes intéressées doivent s'adresser au Service du greffe par écrit en spécifiant :

- Toutes leurs coordonnées;
- Le document demandé (titre, auteur, sujet, date ou période visée et service concerné).

Pour ce faire, il est possible de remplir ce formulaire en ligne ou d'envoyer les renseignements demandés par courriel à : accesinfo@vsmsll.ca.

Processus électoral

C'est la présidente ou le président d'élection qui a le mandat de veiller au bon déroulement du processus électoral et de mettre en place les outils de communication nécessaires à informer les personnes habiles à voter ainsi que le personnel, et ce, avant et durant le processus électoral.

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

Publicité

Le Service des communications assume la responsabilité de la préparation, de la présentation et de la diffusion des publicités informatives et promotionnelles, tant pour les médias imprimés que numériques. Le choix, la planification et la diffusion des publicités sont effectués en fonction du budget publicitaire annuel disponible, des besoins organisationnels et des priorités de la Ville. Le Service des communications peut également être appelé à coordonner des publicités-commandites (tels que des vœux, des félicitations, etc.), auquel cas, la décision d'acheter de l'espace publicitaire relève du conseil municipal.

Normes, procédures et protocole

Le logo de la Ville de Sainte-Marthe-sur-le-Lac lui appartient exclusivement. Toute utilisation ou reproduction de ce logo doit être approuvée par le Service des communications qui voit au respect des normes graphiques. L'usage du logo à des fins personnelles, commerciales ou partisans est interdit.

Les armoiries de la VSMSLL sont réservées exclusivement aux publications en lien avec le conseil municipal et la mairie. Elles servent de signature sur les documents officiels ainsi que sur les drapeaux de la municipalité.

Papeterie et signature électronique

Le Service des communications est responsable de la papeterie corporative dans le respect des normes graphiques, incluant les cartes professionnelles (cartes d'affaires). En ce qui concerne les signatures électroniques, les employés et les élus sont tenus d'utiliser la matrice fournie par le Service des communications afin de retrouver une uniformité dans les échanges courriel.

Objets promotionnels

Les objets promotionnels arborant le logo de la Ville de Sainte-Marthe-sur-le-Lac permettent de faire rayonner son image de marque et d'accroître sa notoriété. De tels objets sont remis dans le cadre d'événements spéciaux ou de reconnaissance. Ils peuvent aussi être vendus sur demande.

Le Service des communications est responsable de la production de ces objets et approuve les épreuves auprès des différents fournisseurs.

Mise en berne des drapeaux

La disposition des drapeaux hissés devant l'hôtel de ville doit respecter l'ordre protocolaire. Ainsi, le drapeau du Québec se retrouve au centre, alors que celui du Canada est placé à gauche et celui de la Ville à droite de la personne qui observe.

Par ailleurs, la mise en berne des drapeaux est une procédure qui sert à conférer un honneur et exprimer un sentiment collectif de tristesse pour démontrer qu'un deuil est partagé par la communauté.

La Ville de Sainte-Marthe-sur-le-Lac s'inspire des règles institutionnelles des gouvernements provincial et fédéral pour la mise en berne des drapeaux. Ainsi, les drapeaux de l'hôtel de ville sont mis en berne dans les circonstances suivantes :

- Décès d'un membre du conseil municipal actuel;
- Décès d'un employé en devoir;
- Décès d'une ancienne mairesse ou d'un ancien maire;
- À la demande des gouvernements provincial et fédéral;
- À la demande du maire, lors de circonstances ou événements ayant un impact important sur la communauté marthelacquoise.

La décision de procéder à une mise en berne est prise par la mairie, sur la recommandation du Service des communications.

La mise en berne s'effectue en plaçant les drapeaux à mi-mât. Lorsqu'un drapeau est mis en berne, tout autre drapeau ou toute bannière se trouvant dans le même ensemble doit être retiré ou mis en berne également.

De façon générale, la mise en berne devrait avoir lieu dès le premier jour du deuil, du recueillement ou des funérailles, jusqu'au coucher du soleil le jour suivant. Or, lors d'un décret du gouvernement provincial, de funérailles nationales ou de la publication d'un avis de mise en berne national par le gouvernement fédéral, les drapeaux sont en berne à partir du moment décrété par le gouvernement et selon la durée prescrite par ce dernier.

Activités protocolaires

Le maire peut accueillir officiellement toute personne, tout groupe ou toute délégation qu'il juge pertinent d'inviter ou de recevoir. La signature du livre d'or peut être prévue à l'occasion de ces événements afin d'en conserver le souvenir.

Seul le maire est autorisé à approuver la tenue d'une

réception civique, d'une cérémonie protocolaire ou d'une visite de la mairie. Toute demande relative à ce type d'activité doit lui être transmise. Le Service des communications assure l'organisation et la logistique entourant ces événements.

Dons, aides financières ou contributions

L'attribution des dons, aides financières ou contributions relève du conseil municipal. Les demandes d'aide financière et de soutien à la pratique sportive, ainsi que les demandes d'aide financière pour les jeunes athlètes d'élite sportive sont gérées par le Service des loisirs, de la culture et de la vie communautaire. Ce service reçoit et évalue les demandes en fonction de la Politique de reconnaissance et de soutien aux organismes. Après quoi, il formule une recommandation qu'il soumet au conseil municipal pour décision.

Les autres demandes de dons ou de contributions financières relèvent directement de la Direction générale.

Si, en vertu des ententes convenues, des éléments de visibilité doivent être respectés, c'est le Service des communications qui voit à l'application de ces ententes.

Langue

La VSMSLL n'est pas reconnue comme étant une ville bilingue. Elle communique exclusivement en français, conformément à la Charte de la langue française. Depuis 2023, et par résolution, la VSMSLL s'engage à utiliser la langue française de façon exemplaire, à en promouvoir la qualité et à en assurer le rayonnement, tout en veillant à sa protection. La Ville a une directive qui précise la nature des situations dans lesquelles elle entend utiliser une autre langue que le français.

La communication de crise et les mesures d'urgence

L'Organisation municipale de sécurité civile (OMSC) de la Ville de Sainte-Marthe-sur-le-Lac relève de la Direction générale de la VSMSLL qui assure la coordination des mesures d'urgence pour le territoire marthelacquois lors de situations d'urgence. Le Service des communications est responsable de la mission communication et, à ce titre, voit au déploiement du Plan de communication des mesures d'urgence qui est actualisé régulièrement. Il fournit les outils nécessaires au porte-parole désigné, il rédige et déploie les outils de communication et, au besoin, il met sur pied un centre d'information et de renseignements pour les citoyens.

Références municipales

Pour la rédaction de cette Politique de communication, la Ville de Sainte-Marthe-sur-le-Lac s'est inspirée de politiques provenant des villes de Carignan, Gatineau, Lachute, Nicolet, Rosemère, Rouyn-Noranda, Trois-Rivières, ainsi que de la Municipalité de Sainte-Barbe.

Date d'entrée en vigueur de la Politique de communication : 11 mars 2026, date de son adoption par une résolution du conseil municipal. Toute modification à cette politique doit être adoptée de nouveau.

