

# **POLITIQUE D'ENCADREMENT DES DEMANDES EXTERNES DE DIFFUSION ET DE PROMOTION**

**SERVICE DES COMMUNICATIONS  
ET RELATIONS AVEC LE CITOYEN**



# P 2



## TABLE DES MATIÈRES

Mise en contexte et objectifs	P 3
Les outils de communication	P 4
Types de demandeurs	P 4
Droits d'usage des outils de communication	P 6
Dispositions particulières	P 7
Nétiquette	P 8
ANNEXE 1 – Descriptions des outils	P 10



# P 3

## MISE EN CONTEXTE ET OBJECTIF

Sur le territoire de Candiac, tout type d'affichage (enseigne d'un commerce, affichage temporaire par bannières, publicités, etc.) est régi par le Règlement 5000 de zonage.

Le but est d'effectuer une utilisation adéquate de l'espace public, tout en préservant un environnement visuel agréable et en s'assurant d'une distribution équitable et cohérente des messages diffusés.

En tant qu'organisation publique, la Ville de Candiac a le devoir de se doter d'outils de communications lui permettant de diffuser des informations à ses citoyens. Alors que ces outils servent principalement à transmettre ses propres messages et à promouvoir ses activités, la Ville reçoit, de la part d'organismes externes, des demandes de visibilité et de diffusion d'information dans les outils de communication municipaux.

En ce sens, par la présente *Politique d'encadrement des demandes externes de diffusion et de promotion*, la Ville de Candiac souhaite encadrer les demandes externes de diffusion d'information, de promotion d'activité ou de service, dans ses outils de communication. Ce document se veut donc un outil de référence afin de veiller à la pertinence et à la qualité des messages diffusés. Il se veut également un document complémentaire à la Politique d'admissibilité et de soutien pour les organismes.





# P 4

## LES OUTILS DE COMMUNICATION

La Ville dispose de plusieurs outils de communication numériques et traditionnels dont l'éventail permet de diffuser des informations à l'ensemble de ses citoyens. À titre d'exemples : le site web [candiac.ca](http://candiac.ca), le babillard communautaire en ligne, l'Agora, sa page Facebook, son compte Instagram, sa chaîne YouTube, les publications, l'infolettre, les panneaux à messages variables, les structures d'affichage extérieur, les babillards et les présentoirs. La liste des outils et leur description se trouvent Annexe 1 de la présente politique.

## TYPES DE DEMANDEURS

Par demandeurs externes, la Ville entend toute personne morale ou physique ne faisant pas partie de l'administration même de la municipalité. Quatre catégories de demandeurs externes ont été répertoriées :

### **1 LES PARTENAIRES MUNICIPAUX, PUBLICS, SUPRATERRITORIAUX ET SUPRAMUNICIPAUX**

Les partenaires sont principalement des organisations publiques, supraterritoriales et supramunicipales desservant les citoyens de la Ville de Candiac pour diverses natures de services. Leurs secteurs d'activités sont principalement liés à l'environnement, au développement économique, aux transports, à la santé, à la sécurité publique et civile, à la culture, à l'accessibilité universelle ainsi qu'à la gestion du territoire.



# P 5

## **2 LES ORGANISMES RECONNUS**

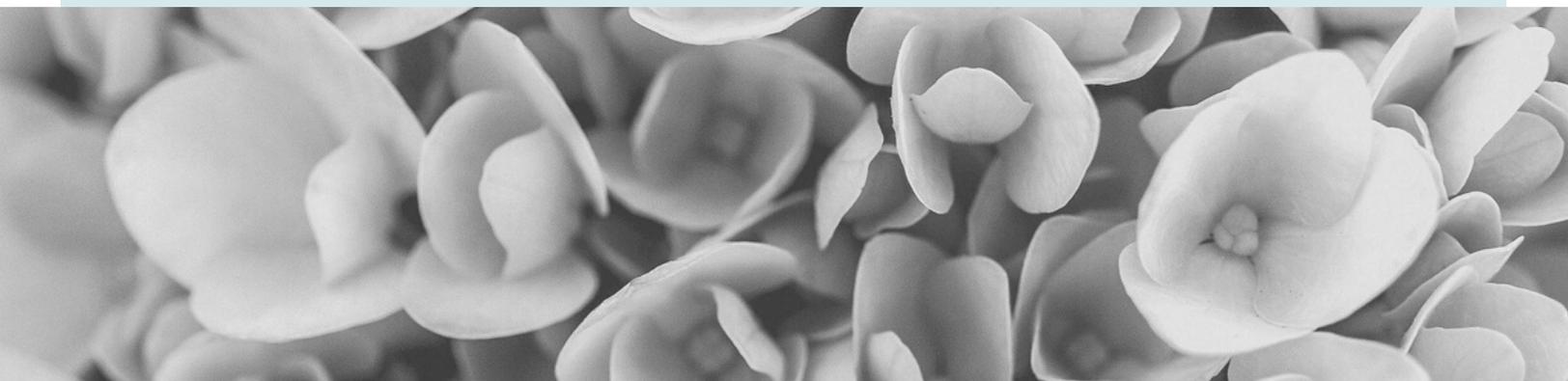
Les critères d'admissibilité pour les organismes reconnus sont définis dans la Politique d'admissibilité et de soutien pour les organismes.

## **3 LES ORGANISATIONS NON RECONNUES ET LES PARTICULIERS**

Les organisations non reconnues sont celles qui ne répondent pas aux critères d'admissibilité des organismes reconnus établis par la Politique d'admissibilité et de soutien pour les organismes. Les particuliers sont toutes les personnes ou tous les regroupements d'individus résidents ou non de la Ville de Candiac n'ayant pas un statut défini.

## **4 LES ENTREPRISES, LES PROMOTEURS, LES ORGANISATIONS PRIVÉES OU LES PROFESSIONNELS À VOCATION COMMERCIALE**

Cette catégorie de demandeurs englobe toute entreprise, organisation privée ou type de professionnel produisant des biens ou de services à caractère commercial et industriel.





# P 6

## DROITS D'USAGE DES OUTILS DE COMMUNICATION

Les droits d'usage des outils de communication sont d'abord définis par la classification du demandeur parmi les quatre types. Pour être admissible, un message doit s'adresser à l'ensemble de la population candiacoise et non à un groupe de personnes spécifiques. La gestion et le choix des outils pour la diffusion des messages reçus relèvent du cadre de référence du Service des communications et relations avec le citoyen qui tient notamment compte de la nature du message, de sa portée, de la période et la disponibilité des supports.

### DROIT D'USAGE SELON LE CATÉGORIE

- 1** Il est possible pour ces organismes de formuler une demande de diffusion ou de promotion au Service des communications et relations avec le citoyen. Il est impératif que l'information faisant l'objet d'une demande de diffusion dans les outils de la Ville ait déjà été publiée ou diffusée via les outils propres à l'organisation ou de l'instance demandeuse. Le Service analysera la requête dans un délai raisonnable, selon plusieurs critères tels la pertinence, le délai d'action, le public cible, la saturation des outils, etc. La décision sera ensuite communiquée au partenaire demandeur.

Interdiction : La promotion d'un événement de portes ouvertes ou d'autofinancement ainsi que les messages venant ternir l'image de la ville ou semer une inquiétude non fondée auprès de la population candiacoise ne sont pas permis.



# P 7

- 2** Le soutien promotionnel offert par la municipalité aux organismes reconnus est détaillé dans la Politique d'admissibilité et de soutien pour les organismes.
- 3** Ce type de demandeur ne bénéficie pas de l'usage des outils de communication de la Ville de Candiac à l'exception de la section « publication des visiteurs » de la page Facebook officielle de la Ville de Candiac.
- 4** Ce type de demandeur ne bénéficie pas de l'usage des outils de communication de la Ville de Candiac à l'exception de la section « publication des visiteurs » de la page Facebook officielle de la Ville de Candiac.

## DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

Il est à noter que les droits d'usage peuvent être modifiés à la discrétion de la Ville de Candiac, lors de situations exceptionnelles telles qu'une entente contractuelle avec la municipalité, de mesures d'urgence, d'une demande fondée et nécessaire provenant de la direction générale ou d'une résolution entérinée par le conseil municipal.

Dans ces cas particuliers, si un avis urgent ou important doit être partagé à travers le territoire de la municipalité, la Ville a l'autorité de monopoliser tous ses outils de communication afin d'informer les citoyens. Toute annonce ou publication de demandeurs externes pourra donc être retirée sans préavis pour la durée requise, et ce, peu importe l'entente convenue préalablement avec la municipalité.



## NÉTIQUETTE

“ La Nétiquette de la Ville de Candiac s'applique à tous ses médias bidirectionnels, nommément :

- Ses réseaux sociaux (Facebook, Instagram, YouTube, LinkedIn)
- La plateforme Agora (Boîte à idées, formulaire de requête)

”

Ces outils de communication sont des lieux d'échanges et de diffusion de nouvelles d'intérêt public. Dans le but de préserver l'harmonie sur nos plateformes et de permettre des échanges fructueux, des règles de conduite ont été établies et elles doivent être respectées en tout temps. Notre objectif n'est pas de censurer, mais uniquement de favoriser le dialogue et de prévenir les dérives.

Afin de conserver un climat respectueux dans lequel les échanges se font de façon courtoise, nous nous réservons le droit de supprimer sans préavis tout contenu non pertinent ou contraire aux lignes de conduite de la page soit tout :

- commentaire inapproprié, haineux, violent, discriminatoire, injurieux, diffamatoire, grossier ou contenant de la désinformation;
- attaque et insulte personnelle, atteinte à la vie privée;
- propos sexiste, agiste, homophobe et raciste
- langage vulgaire, obscène et malveillant;
- commentaire inapproprié et récurrent sans lien avec le sujet d'une publication;
- emploi abusif de la majuscule ou d'emojis (équivalent aux cris);





# P 9

- messages répétitifs visant à encombrer une page;
- propos susceptible d'être perçu comme étant agressifs, ainsi que l'utilisation jugée abusive des hyperliens vers du contenu externe.
- sollicitation publicitaire et promotionnelle;
- promotion ou discrédit d'une entreprise, d'un produit, d'un parti politique, de ses représentants, ou des autorités de la Ville de Candiac ;
- commentaire laissé par un faux compte;
- messages de type spam.

Les messages privés du même type seront ignorés. Nous nous réservons également le droit de bannir les usagers qui ne respectent pas la présente netiquette.

Les commentaires écrits en majuscules ou qui abusent d'emojis pouvant être interprétés comme des cris de colère, les insinuations qui portent atteinte à la réputation d'une personne et les images à connotation sexuelle sont des exemples de commentaires contre lesquels nous agissons.

Nous encourageons les citoyens à s'exprimer en faisant preuve de courtoisie, tant envers leurs concitoyens qu'envers les élu·es et élus. Les commentaires autorisés sont ceux qui respectent les droits d'auteur, la vie privée et la protection des renseignements personnels, ainsi que les opinions fondées sur des faits vérifiés.

Pour en savoir plus sur la bienséance en ligne, consultez la page expliquant les normes de Facebook : <https://www.facebook.com/communitystandards/>

Cette netiquette peut être modifiée à tout moment sans préavis.

Les outils de communication sont gérés par des employés de la Ville de Candiac selon les heures de travail, soit du lundi au jeudi de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30 ainsi que le vendredi de 8h30 à 13h, à l'exception des jours fériés. Des réponses seront fournies aux internautes dans les meilleurs délais lors de ces périodes.



# ANNEXE 1

## LISTE NON EXHAUSTIVE DES OUTILS DE COMMUNICATION EN DATE DE MAI 2023

### 1. SITE WEB CANDIAC.CA

Le site web de la municipalité ([candiac.ca](http://candiac.ca)) est une plateforme numérique permettant l'accès aux informations pertinentes reliées à la municipalité, c'est-à-dire, des renseignements sur la Ville, les services offerts, les activités, les règlements, les emplois disponibles, ses installations, etc.

#### 1.1 CALENDRIER WEB

Hébergé sur le [candiac.ca](http://candiac.ca), le calendrier annonce les activités offertes par la municipalité, les dates des différentes collectes et des séances publiques du conseil municipal.

#### 1.2 BABILLARD COMMUNAUTAIRE

Le Babillard communautaire ([candiac.ca/Babillard](http://candiac.ca/Babillard)) est un service gratuit permettant uniquement aux organismes reconnus par la Ville de Candiac de faire la promotion de leurs activités et de leurs messages d'intérêt public. Celui-ci est directement hébergé sur le site web de la Ville.

### 2. AGORA DE CANDIAC

L'Agora est un espace numérique permettant aux citoyens de soumettre leurs idées, d'exprimer leurs attentes et leur opinion sur des sujets précis et d'ainsi prendre part au dialogue afin d'enrichir les décisions prises par la Municipalité. L'Agora de Candiac est également un guichet citoyen permettant, entre autres, d'obtenir des messages d'alerte, de communiquer avec la Ville et d'accéder à de multiples services en ligne comme l'achat d'une licence pour animaux.

## **2.1 ALERTES CITOYENNES**

Ce module de transmission d'alertes et d'avis vise à signaler rapidement aux citoyens des situations urgentes, prioritaires ou imprévues, et ce, par téléphone, courriel ou message texte. Les citoyens peuvent s'y inscrire en choisissant les catégories de messages qu'ils souhaitent recevoir et les moyens par lesquels ils veulent être joints.

## **2.2 INFO-CHANTIER**

Ce module diffuse des mises à jour sur l'avancement des travaux lors de chantiers d'envergure. Les citoyens doivent s'inscrire au chantier qui les touche et recevront des informations uniquement sur ces travaux.

## **3. PAGE FACEBOOK OFFICIELLE**

La page Facebook officielle de la Ville de Candiac ([facebook.com/VilleCandiac](https://facebook.com/VilleCandiac)) est un lieu d'échanges et de diffusion de nouvelles d'intérêt public de la municipalité.

### **3.1 PUBLICATIONS DES VISITEURS**

La section Publications des visiteurs est accessible à tous. Le contenu publié est cependant soumis aux règles de sa nétiquette.

## **4. COMPTE INSTAGRAM**

Ce compte vise notamment à faire la promotion des attraits de la Ville via des images et des photos (Candiac\_maville).

## **5. CHAÎNE YOUTUBE**

Cette chaîne publie des vidéos produites par la Ville de Candiac.

## **6. PUBLICATIONS IMPRIMÉES ET NUMÉRIQUES**

La programmation des activités de loisir, le bulletin des nouvelles municipales, la brochure estivale Vivre l'été, le Rapport du maire sur la situation financière et la brochure Budget sont entre autres conçues chaque année par la Ville. Certaines sont imprimées et distribuées à l'ensemble des résidences candiacaises, d'autres sont diffusées en format numérique.

## **7. INFOLETTRE**

L'infolettre est envoyée bimensuellement par courriel à sa liste d'abonnés. Celle-ci contient les actualités, les activités, les collectes et les emplois disponibles.

## **8. PANNEAUX D'AFFICHAGE À MESSAGES VARIABLES**

Candiac possède des panneaux électroniques situés aux entrées du territoire. Les visuels affichés sont des messages d'intérêt public en provenance de la Ville tels que les activités offertes par la municipalité et les collectes.

## **9. STRUCTURES D’AFFICHAGE EXTÉRIEUR (4 X 8)**

La Ville de Candiac dispose de 12 panneaux situés à différents endroits sur le territoire :

1. Sortie chemin Saint-François-Xavier
2. Sortie 44 de l’autoroute 15
3. Chemin d’Auteuil, angle Augustin
4. Boulevard de Sardaigne, face au parc
5. Boulevard de Sardaigne, intersection rue de Strasbourg
6. Entrée boulevard Jean-Leman (face à Desjardins)
7. Sortie du boulevard Jean-Leman
8. Boulevard Jean-Leman vers la sortie Saint-Philippe
9. Boulevard Jean-Leman vers l’entrée Candiac
10. Carrefour giratoire (Secteur des rues « F »)

Ceux-ci ont principalement pour utilité la diffusion de messages d’intérêt public et d’activités à venir.

## **10. BABILLARDS MUNICIPAUX**

Les babillards sont situés au Complexe Roméo-V.-Patenaude, au Centre Frank-Vocino et au parc Montcalm. Ils sont mis à la disposition des organismes reconnus selon les procédures définies dans la Politique d’admissibilité et de soutien des organismes.

## **11. PRÉSENTOIRS**

Les présentoirs sont situés au Complexe Roméo-V.-Patenaude et au Centre Claude-Hébert. Ils sont mis à la disposition des organismes reconnus selon les procédures définies dans la Politique d’admissibilité et de soutien des organismes.

## **12. SUPPORTS À ORIFLAMMES**

De nombreux lampadaires sur le territoire de Candiac sont dotés d’un support à oriflamme. Les messages diffusés sont uniquement à l’effigie de l’image de marque de la Ville.

## **13. BANNIÈRES DANS LES ESPACES RÉSERVÉS À L’ENTRÉE DES BÂTIMENTS MUNICIPAUX**

Des bannières affichant des messages d’intérêt public importants sont installées à l’entrée des bâtiments municipaux.

## **14. AUTRES OUTILS**

L’affichage ou la disposition de tous autres supports ou outils de communication tels que des affiches est prohibé à moins d’avoir une entente particulière avec la Ville de Candiac autorisant leur utilisation.