



*Pour une ville rayonnante, un citoyen épanoui et une municipalité engagée...*

Municipalité de Carthage

## POLITIQUE DE COMMUNICATION DE LA MUNICIPALITÉ DE CARTHAGE

Élaboré par la Commission Communication & Évaluation

Karim MALKI  
27/12/2021

## TABLE DES MATIERES

1.	PRINCIPES DIRECTEURS.....	2
2.	OBJECTIFS.....	3
3.	PUBLICS-CIBLES .....	4
4.	INTERVENANTS & RESPONSABILITÉS LIÉES À LA COMMUNICATION .....	4
5.	SUJETS DE COMMUNICATION MUNICIPALE .....	6
6.	OUTILS DE COMMUNICATION EXTERNE.....	7
7.	OUTILS DE COMMUNICATION INTERNE .....	11
8.	RÈGLES DE CONFIDENTIALITÉ, ÉTHIQUE & BONNE CONDUITE.....	11
9.	IMAGE DE MARQUE.....	12
10.	DÉPLOIEMENT DE LA POLITIQUE.....	13



#### **MOT DE LA MAIRESSE, MME HAYET BAYOUDH**

La communication joue un rôle de première importance dans la gestion de la Municipalité de Carthage. Instaurer une communication efficace constitue, pour nous, un levier déterminant pour offrir un service exemplaire à notre communauté. Ceci ne peut être atteint sans la formalisation d'une politique claire définissant tous les aspects de la communication de la Municipalité et son interaction avec ses parties prenantes.

La présente politique que nous adoptons vient souligner notre volonté de transmettre une information juste, accessible, et en temps opportun, à nos partenaires. Elle traduit l'importance accordée à la transparence dans nos décisions et nos actions, et renforce notre ambition de projeter une image positive de notre ville ainsi que d'en assurer le rayonnement. Développée sur la base des valeurs et des priorités du conseil municipal, elle favorise l'écoute, l'échange et le dialogue avec nos publics internes et externes. Elle contribuera certainement à l'amélioration continue de nos actions pour mieux servir la population Carthaginoise.



#### **MOT DU PRÉSIDENT DE LA COMMISSION COMMUNICATIONS & ÉVALUATION, M. KARIM MALKI**

La communication est au cœur de tout exercice démocratique, et comme pour toute administration publique, elle est à la base d'une bonne gouvernance et un élément essentiel permettant d'assurer la transparence, l'efficacité et la cohérence de son action. Cela n'est possible qu'à travers la mise en place d'un cadre formalisé qui régit l'ensemble des interactions de la Municipalité. C'est la raison pour laquelle la Commission Communication et Évaluation a élaboré cette politique de communication, qui se veut un guide de référence en la matière à l'usage des élus, des employés municipaux, des citoyens et partenaires. En proposant un cadre et des repères pour toutes les actions de communication au sein de la municipalité de Carthage, elle permet de définir les rôles et responsabilités de chacun, afin d'atteindre les objectifs fixés dans le cadre de la stratégie de communication que nous avons défini.

Je suis convaincu que l'adoption de cette politique contribuera à mettre en valeur notre municipalité et à en assurer le rayonnement. Elle aura également un impact positif sur le sentiment d'appartenance des Carthaginois à leur ville et nous aidera à leur offrir des services de grande qualité.



#### **MOT DU SECRÉTAIRE GÉNÉRAL, M. SLIMANE ELGOLLI**

C'est par la communication que l'administration peut cerner les besoins de ses partenaires et c'est aussi grâce à elle que des services de qualité peuvent leur être offerts. Nous nous engageons à mettre en place cette politique de communication qui se veut outil de gestion administrative de premier plan. Tout le personnel municipal s'emploie à appliquer ses directives et l'intégrer dans l'exercice quotidien du travail, visant l'excellence du service et la satisfaction de nos citoyens et partenaires.



#### **MOT DU SOUS-DIRECTEUR DU SERVICE COMMUNICATION, MME. MONIA NOUAGI**

En tant que responsable du service Communication de la Municipalité de Carthage, je suis heureuse de contribuer à proposer, dans le cadre des travaux de la Commission Communication & Évaluation, cette politique de communication à nos citoyens et partenaires, et ce afin d'atteindre les ambitieux objectifs de qualité de service que nous nous sommes fixés. Le service Communication est un acteur incontournable et un pilier important pour la mise en place effective de cette politique, et tous nos efforts seront déployés dans ce sens.

## 1. PRINCIPES DIRECTEURS

En tant qu'institution publique, la Municipalité de Carthage a le devoir de rendre compte de ses activités et le devoir d'informer ses citoyens et partenaires. Pour ce faire, la Municipalité de Carthage prône une politique de communication qui reflète les principes de la culture de gouvernance ouverte et transparente de son conseil municipal et de ses employés municipaux.

Cette politique repose sur les principes directeurs suivants :

1. L'adhésion et la promotion des **valeurs de démocratie, de participation citoyenne et de droit à l'information**,
2. La diffusion continue d'une **information objective, transparente, précise, cohérente et vérifiable**;
3. Le développement et le **maintien continu de relations communicationnelles ouvertes, bidirectionnelles, concertées et efficaces** entre la municipalité et ses publics internes et externes : population, partenaires, médias et employés.
4. Le **respect des lois et règlements en vigueur**, en relation avec la communication et le droit d'accès à l'information
5. Le **respect et le souci de conformité avec les décisions du conseil municipal** et les politiques municipales

## 2. OBJECTIFS

La présente politique de communication de la Municipalité de Carthage vise à atteindre les principaux objectifs formulés dans le cadre de sa stratégie de communication interne et externe, à savoir :

- Produire et diffuser, d'une manière continue, une **information municipale de qualité** auprès de ses publics interne et externe.
- Garantir **l'accès à l'information** et sa **circulation efficace et efficiente**, et favoriser les **échanges** entre la municipalité et ses partenaires.
- Promouvoir la **participation citoyenne** et renforcer la **démocratie ouverte et participative**.
- Communiquer les **valeurs, la mission et les orientations définies par le conseil municipal et l'administration municipale** et au sein de la Municipalité et à ses partenaires externes.
- Définir les **rôles et les responsabilités des principaux intervenants** dans le processus de communication de la Municipalité.
- **Protéger l'information de nature confidentielle** dans les limites prévues par la loi.
- Faire **rayonner la Municipalité de Carthage** en accroissant sa notoriété sur le plan local, national et international et promouvoir son image de marque et son caractère distinctif de ville archéologique.
- Veiller à la **cohérence graphique des communications municipales** dans le but préserver son image de marque.

### 3. PUBLICS-CIBLES

La présente politique de communication s'adresse aux différents publics internes et externes de la municipalité, dont ci-après une liste non exhaustive :

Publics Externes	Publics Internes
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Citoyens;</li><li>▪ Propriétaires non-résidents;</li><li>▪ Résidents potentiels;</li><li>▪ Touristes et visiteurs</li><li>▪ Industries, commerces et institutions</li><li>▪ Médias locaux, régionaux, nationaux</li><li>▪ Fournisseurs;</li><li>▪ Organismes communautaires et associations</li><li>▪ Organismes partenaires;</li><li>▪ Autres municipalités</li><li>▪ Institutions gouvernementales et Ministères</li><li>▪ Institutions et Organisation internationales et bailleurs de fonds</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Membres du conseil municipal</li><li>▪ Personnel cadre;</li><li>▪ Personnel actif;</li><li>▪ Personnel temporaire et Stagiaires</li><li>▪ Partenaires paramunicipaux.</li></ul>

### 4. INTERVENANTS & RESPONSABILITÉS LIÉES À LA COMMUNICATION

Les intervenants énumérés ci-après sont impliqués dans la communication municipale et assument les responsabilités y afférentes ci-dessous énumérées.

#### LA MAIRESSE

En tant que Présidente du Conseil municipale et de l'administration, la mairesse est le principal représentant du conseil municipal et de la Municipalité de Carthage. Elle a le droit de faire toute déclaration relative à la Municipalité et peut s'exprimer sur tous les sujets y afférents. La mairesse peut s'exprimer en son nom personnel ou au nom du conseil municipal. Elle peut également déléguer ses droits et privilèges en matière de communication publique à une personne de son choix.

#### LES CONSEILLERS MUNICIPAUX

Du fait de leurs fonctions d'élus, et dans la mesure où ils participent aux décisions du conseil municipal, les conseillers municipaux sont autorisés à faire toute déclaration qu'ils considèrent d'intérêt public. Ils peuvent ainsi s'exprimer sur les projets, activités et les décisions approuvées par le conseil municipal. Cependant, ils doivent le faire en concertation préalable avec les membres du conseil municipal.

Dans le cas où un élu fait une déclaration sur un sujet qui n'a pas été discuté par le conseil municipal et pour lequel il n'y pas eu de décisions entérinées par celui-ci, il doit le faire en son nom propre et non au nom de la Municipalité, et doit le préciser lors de sa déclaration publique.

## LE PRÉSIDENT D'UNE COMMISSION OU D'UN COMITÉ

Le président d'une commission ou d'un comité, ou tout autre porte-parole nommé par la commission ou le comité, peut faire toute déclaration touchant les activités de sa commission ou de son comité après que celle-ci a été entérinée par le Conseil municipal, et en concertation avec celui-ci.

## LE SECRÉTAIRE GÉNÉRAL

En accord avec la Mairesse, le Secrétaire Général est autorisé à faire toute déclaration publique concernant le fonctionnement et les processus administratifs de la Municipalité. Il peut également mandater un de ses subordonnés pour s'exprimer sur un dossier le concernant.

## LA COMMISSION DE COMMUNICATION & ÉVALUATION

La Commission Communication & Évaluation se compose d'un Président membre du conseil municipal, d'un membre du conseil municipal, et du responsable du Service Communication. Cette commission a les responsabilités suivantes :

- La définition de la politique de communication de la municipalité,
- Le contrôle des moyens et outils de communication matériels et immatériels,
- L'organisation des processus d'information et de communication avec les citoyens,
- L'organisation d'activités de communication,
- Le suivi et l'évaluation de la communication et du processus communication de la municipalité,
- La préparation des rapports périodiques, la politique de communication et ses processus,
- La proposition des modifications nécessaires le cas échéant et les mettre en œuvre, et tout ce qui concerne les sujets connexes relevant des compétences de la municipalité.

## LE SERVICE COMMUNICATION

Le Service Communication de la Municipalité est le responsable principal de la production et la diffusion de la communication municipale. Il est expressément mandaté par l'administration municipale pour les responsabilités suivantes:

- Piloter la réalisation du plan de communication annuel approuvé par la commission Communication et Évaluation.
- Élaborer et diffuser les communiqués de presse concernant les activités et le fonctionnement de la Municipalité : PV et décisions du conseil municipal, événements à caractère public.
- Administrer le site web et les comptes de la Municipalité sur les réseaux sociaux : gestion des contenus et rétroaction.
- Produire tous les outils de communication externe et interne de la Municipalité (imprimés ou numériques).
- Organiser les événements officiels de la Municipalité.
- Soutenir les élus municipaux en matière de communication sur les dossiers qui les concernent.
- Répondre aux demandes des médias sur différents sujets concernant la Municipalité, et maintenir avec eux des relations directes et régulières.

- Dans les situations d'urgence, assister aux réunions y afférentes pour élaborer les communications adéquates à diffuser dans les médias ou sur les plateformes de communication de la Municipalité.

Le Service Communication peut déléguer l'une des attributions mentionnées ci-dessus, mais il en reste responsable.

#### LE PORTE-PAROLE ADMINISTRATIF

Le Secrétaire Général agit comme porte-parole principal de la Municipalité. Il peut s'exprimer publiquement sur les sujets concernant l'administration de la Municipalité. Il est de sa responsabilité de faire diffuser ses communications aux médias. Il peut déléguer cette responsabilité à tout autre collaborateur avec une concertation préalable.

#### LES EMPLOYÉS DE LA MUNICIPALITÉ

Par leurs fonctions, ils agissent comme des agents d'information et **de véritables ambassadeurs** quant aux services, activités, programmes ou règlements de la Municipalité. Ils sont tenus d'offrir une prestation de services de qualité aux citoyens. **Ils doivent aussi avoir une tenue vestimentaire professionnelle décente et correcte qu'ils soient ou non en contact avec les citoyens.**

Dans l'objectif de transmettre une information complète, les employés des diverses directions et services peuvent être appelés à mettre à profit leur expertise dans le but de répondre à certaines demandes médiatiques. Dans ce cas, ils sont mandatés et soutenus par le Service Communication. **Ils ne peuvent faire aucune déclaration publique ou commentaires sur les dossiers de la Municipalité sans avoir été mandatés.**

Dans le cas où un employé reçoit une requête de communication d'un média, par quelque moyen que ce soit (directement, par téléphone, par courrier, pour courrier électronique...), il doit automatiquement la transmettre au Maire, au Secrétaire Général et au Service Communication pour traitement.

## 5. SUJETS DE COMMUNICATION MUNICIPALE

De manière générale, la communication municipale concerne tout sujet qui présente un intérêt pour les citoyens ou les partenaires de la Municipalité :

- **Sujets liés à l'administration**
  - Fonctionnement de la municipalité, Déroulement des séances du conseil municipal et décisions du conseil, Décisions administratives générales, Résolutions et règlements, Programmes, projets et activités, OGP (Opengov Partnership), annonces publiques, Procès-verbaux et comptes rendus, etc.
- **Sujets liés à la vie citoyenne**
  - Politiques et plans d'actions en général, Plan d'action jeunesse PAJ, comités, consultations et sondages, Prévisions budgétaires, PAI (Plan annuel d'investissement), évaluations et taxes, emprunts et financement, services municipaux, règlements, permis et certificats, etc.

- **Sujets liés à la vie urbaine**
  - Grands évènements, loisirs sportifs et récréatifs, projets Touness wajhatouna, projet Edictnet (système alimentaire et agricole urbain), bibliothèque municipale, culture et découverte, activités de sensibilisation, expositions, etc.
- **Sujets liés à la vie associative :**
  - Associations communautaires du milieu, bénévolat, services de garde éducatifs, ressources publiques et communautaires, messages d'urgence et situations prioritaires, comités de citoyenneté, etc.

## 6. OUTILS DE COMMUNICATION EXTERNE

La municipalité met en œuvre plusieurs outils de communication au service de ses publics externes pour assurer une diffusion holistique de ses messages.

### GESTION LINGUISTIQUE

Selon la Politique linguistique de la Tunisie, la Ville de Carthage a l'obligation communiquer en langue arabe.

Cependant, en raison de son statut international de ville inscrite dans le patrimoine universel de l'UNESCO, et pour éviter une éventuelle incompréhension de la part d'un nombre de ses riverains et visiteurs lors de situations particulières, elle peut choisir de communiquer en français. Elle peut également communiquer en anglais lorsque nécessaire, sans toutefois en avoir l'obligation.

Quelle que soit la langue utilisée, il est de la responsabilité du Service Communication de s'assurer de la **qualité linguistique irréprochable** de ses communications.

### LE BULLETIN MUNICIPAL (EN PROJET)

Trimestriellement, un bulletin d'information sera transmis aux citoyens ayant leur résidence principale ou secondaire, leur logement ou leur commerce dans la ville de Carthage. Il sera transmis par courrier électronique aux personnes qui le souhaitent et s'inscriront à la liste des courriers électroniques d'envoi. Il sera aussi publié sur le site Internet de la Municipalité. Il contient notamment les délibérations du conseil municipal, les informations sur les règlements municipaux, les services en vigueur, les avis publics, l'évolution des projets pilotés par la Municipalité, les manifestations culturelles programmées, les initiatives des associations, les sondages lancés par la Municipalité dans le cadre de certaines consultations le cas échéant et toutes les informations d'intérêt touchant la vie quotidienne des citoyens.

### LETTRES

Dans certaines situations, la Municipalité peut envoyer des lettres par la poste ou distribuer directement à des résidents d'un secteur donné, pour les informer d'une situation qui les concerne, ou les inviter à l'occasion de la tenue d'une consultation ou un événement public. Généralement c'est le Service Communication qui rédige les lettres. Selon le cas, les lettres sont signées par la Mairesse, par un membre du conseil municipal, par le Secrétaire Général ou par le responsable du Service Communication.

## DÉPLIANTS OU BROCHURES

Certains événements ponctuels peuvent faire l'objet de la production de brochures ou de publications spécifiques imprimées ou électroniques. Dans ce cas, le Service Communication est responsable de la rédaction, la révision du contenu, ainsi que sa mise en page conformément à la charte graphique de la Municipalité. Ces publications doivent être validées par la Mairesse, le Secrétaire Général, ou le conseil municipal selon les contenus auxquels elles réfèrent.

Il est à noter que la Municipalité s'engage dans une démarche respectueuse de notre planète grâce une production d'imprimés ménageant au mieux les ressources. Nos convictions en matière de durabilité et de protection de l'environnement confirment cet engagement. Elle privilégie aussi l'utilisation des communications numériques autant que faire se peut.

## MÉDIAS LOCAUX, NATIONAUX OU INTERNATIONAUX

La Municipalité peut faire appel aux médias à certaines occasions pour promouvoir ses événements dans les médias locaux, nationaux ou internationaux. Dans ce cas, le Service Communication prend en charge la rédaction et la validation par les responsables concernés des dossiers du contenu à diffuser sur ces médias, ainsi que sa mise en page graphique.

La Municipalité peut émettre aussi de manière ponctuelle des communiqués de presse dans l'objectif d'informer son public. Selon le contenu des communiqués, ceux-ci peuvent être envoyés localement, à un niveau national ou à plus large échelle. Le Service Communication rédige, fait approuver son contenu par les responsables concernés et procède ensuite à l'envoi et la diffusion des communiqués.

## LE SITE INTERNET

En vertu de la Loi sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels, la municipalité est tenue de publier sur son site Internet les ordres du jour et procès-verbaux des séances du conseil, ses règlements et avis publics, etc.

La municipalité de Carthage publie aussi ses politiques, services, projets et programmes, un calendrier de ses activités, ainsi que toutes informations d'intérêt pour les citoyens: activités des associations communautaires, manifestations culturelles, activités touristiques, etc.

Les informations publiées sur le site Internet sont mises à jour périodiquement, et de façon ponctuelle lorsque la situation l'exige.

## LES MÉDIAS SOCIAUX (FACEBOOK, INSTAGRAM, YOUTUBE, TWITTER, TIKTOK, ETC.)

Les médias sociaux sont complémentaires aux autres moyens de communication et permettent des échanges instantanés et interactifs avec les citoyens.

La municipalité gère une page Facebook qu'elle a créée, sous le nom « Commune de Carthage ». Elle constitue une plateforme d'information et d'échanges avec son public. La page Facebook est consacrée principalement aux nouvelles et actualités de la municipalité : informations pratiques sur les programmes et services, calendrier des activités municipales, informations communautaires en lien avec les organismes reconnus, informations culturelles, communiqués liés à l'environnement, annonces d'avis publics, nouvelles urgentes, etc.

Les textes doivent être clairs et concis, et autant que possible ils sont enrichis par l'ajout de photos et autre matériel visuel. La rétroaction avec le public est ouverte tout en étant modérée sur une base constructive en appliquant les règles consignées dans la Charte de Communication de la Municipalité de Carthage. Ainsi, les abonnés peuvent donner leurs opinions sur les publications de la municipalité en toute transparence, tant que cela n'enfreint pas les règles de la bienséance, et de bonne conduite, dans le respect de tous.

La Municipalité élargira sa présence sur les autres réseaux sociaux selon ce qui est défini dans son plan de communication, en fonction de ses besoins et compte tenu de son budget.

## LES MÉDIAS D'INFORMATION

Les relations avec les médias relèvent de la Mairesse et du Secrétaire général, ou tout autre représentant mandaté. Dans toute circonstance, une demande d'un média, traditionnel ou social, est transmise à la Mairesse ou le Président de la Communication & Évaluation, ou au Secrétaire général pour validation et traitement.

## LES RENCONTRES PUBLIQUES (SÉANCES DU CONSEIL, CONSULTATIONS PUBLIQUES, RENCONTRES D'INFORMATION)

Les séances du conseil, les consultations publiques et les rencontres d'information pour les citoyens sont publiques. Selon les circonstances, et afin de répondre à son engagement de transparence, la municipalité pourrait autoriser l'enregistrement et diffuser les séances du conseil municipal ainsi que les autres rencontres publiques, en utilisant les moyens de communication à sa disposition et dans la limite des moyens à sa disposition.

## LES DEMANDES D'INFORMATION ET D'INTERVENTION

Afin d'offrir aux citoyens la meilleure qualité de services possible, l'administration municipale recense les principales demandes d'information ou d'intervention qui lui sont acheminées, soit à l'égard de ses services ou des différents règlements en vigueur. Cette compilation est remise mensuellement aux membres du conseil. Cette compilation permet, entre autres, de détecter les besoins en informations récurrents des citoyens et des usagers des services de la Municipalité pour les adresser en amont par la mise en place d'actions correctives (production de brochures, informations sur les réseaux sociaux, élaboration de programmes d'interventions, etc.)

## LES PLAINTES

Tout citoyen, usager des services de la Municipalité ou partenaire, a le droit de déposer une plainte. Est considérée comme plainte, toute demande résultant d'une insatisfaction à l'égard d'une réglementation de la municipalité, de la prestation d'un service relevant de la responsabilité municipale, ou du comportement d'un employé ou d'un élu.

Il est important de préciser qu'une demande d'information ou d'intervention relativement à une situation ou à une réglementation n'est pas considérée comme une plainte.

## **Procédure de dépôt d'une plainte**

Il y a plusieurs moyens de déposer une plainte auprès des services de la Municipalité :

- En se présentant en personne au bureau d'accueil / Bureau des plaintes de la municipalité durant les heures d'ouverture
- À l'aide du formulaire prévu à cette fin sur le site Internet via le portail <http://www.commune-carthage.gov.tn> (En cours)
- Par courrier postal avec accusé de réception
- Par téléphone, notamment pour les cas urgents.
- Par courrier électronique (l'adresse du courrier électronique faisant foi de signature)

Pour qu'une plainte soit considérée, le plaignant doit s'identifier : Nom, Prénom, Numéro de la Carte d'Identité Nationale, adresse et téléphone, et signer la plainte.

La municipalité s'engage à respecter la confidentialité à l'égard des plaintes qui lui sont soumises et à préserver l'anonymat des demandeurs lorsque c'est demandé.

## **Registre des plaintes**

Chaque plainte reçue est enregistrée dans un registre des plaintes avec les renseignements suivants : la déclaration de la plainte, la date d'entrée, l'objet, la réponse fournie ou l'intervention réalisée à la suite et la date de clôture.

Le traitement des plaintes tient compte de leurs natures et objets, la priorité allant aux plaintes collectives ou requérant une intervention urgente.

## **Communication dans le traitement des plaintes**

La municipalité accuse réception de la plainte dans les meilleurs délais.

La Municipalité répond à la plainte ou transmet un rapport d'intervention au demandeur dans le meilleur délai possible.

Dans le cas où ce dernier n'est pas satisfait de la réponse ou de l'intervention qui lui est faite, il peut s'adresser au conseil municipal ou faire une demande par écrit directement à la Mairesse.

Une mise à jour du registre des plaintes est remise au conseil municipal à chaque trimestre, et comporte les informations suivantes : nombre de plaintes reçues, objets des plaintes, suivis réalisés. Le rapport annuel fait état aussi de ces informations.

## **SITUATION D'URGENCE – GESTION DE CRISE**

Dans le cas de situation de crise, la Mairesse et le Secrétaire Général sont responsables de la gestion de l'ensemble des communications de la municipalité, et ce, en collaboration avec les employés et partenaires de la municipalité, et le cas échéant, avec les autorités de la protection civile et les autres intervenants et experts.

## 7. OUTILS DE COMMUNICATION INTERNE

Compte tenu de la taille de la municipalité de Carthage, le nombre de personnes composant son public interne est relativement restreint. Néanmoins, la circulation de l'information nécessite un certain encadrement. Les moyens de communication privilégiés sont :

- Les rencontres régulières des personnes (points post conseil, réunions périodiques des employés, rencontres trimestrielles ou annuelles avec le conseil).
- Les courriers électroniques d'information portant sur des objets de communication interne : directives, informations générales, programmes offerts aux employés, formations, etc.
- Les notes de service.
- L'accueil des nouveaux employés (le cas échéant).
- Les entretiens d'évaluation annuels (le cas échéant).

## 8. RÈGLES DE CONFIDENTIALITÉ, ÉTHIQUE & BONNE CONDUITE

Les membres du conseil municipal, les employés ainsi que les membres des comités et des commissions doivent se conformer à des règles strictes de confidentialité, d'éthique et de bonne conduite dans le cadre de leurs déclarations, ainsi que dans le cadre de l'exercice quotidien de leurs fonctions.

### CONFIDENTIALITÉ

Les membres du conseil municipal, les employés ainsi que les membres des comités et des commissions ont l'obligation de respecter la confidentialité et s'abstenir de divulguer:

- Les renseignements qui leur sont communiqués dans le cadre de l'exercice de leur fonction avec la mention « Confidentiel – À ne pas diffuser »
- Le contenu de tout dossier à caractère confidentiel, discuté lors des réunions ou des rencontres de travail internes tenues sans public, et ce, jusqu'à ce qu'une décision du conseil municipal soit prise.

La protection et la confidentialité s'appliquent aux renseignements suivants:

- Les renseignements personnels concernant les membres du conseil, les employés, les citoyens, ou les partenaires en vertu de la Loi sur l'accès à l'information, aux documents des organismes publics et la protection des données personnelles;
- Les renseignements qui sont fournis par un tiers dans le cadre des affaires traitées par la Municipalité et qui ne peuvent être diffusés sans le consentement de celui-ci;
- Les renseignements concernant les affaires traitées par la Municipalité et qui font l'objet d'une action en justice en cours, ou qui sont relatives à des questions liées à la sécurité nationale, ou dont la divulgation peut nuire à un individu ou à la collectivité;
- Des renseignements afférents à des analyses et recommandations produites dans le cadre de projets en cours et à caractère confidentiel de la Municipalité.
- Enfin, tous documents de travail non encore validés et autorisés formellement à être divulgués ou publiés.

Les membres du personnel et du conseil municipal de Carthage et les employés doivent porter une attention particulière à leurs interactions **orales ou écrites** avec une tierce partie de l'organisation municipale, lorsqu'ils le font au nom de la Municipalité.

## ÉTHIQUE

Dans leur communication interne ou externe, les membres du conseil municipal, les employés ainsi que les membres des comités et des commissions, ne peuvent en aucun cas critiquer, désapprouver ou nuire à l'image et à la réputation de la Municipalité, et ce sur tous les canaux de communication utilisés, que ce soit sur leurs comptes personnels ou officiels. Aussi, ils ne doivent faire aucune déclaration ou commentaire critique ou partisan à l'égard des élus et du conseil municipal.

## RÈGLES DE BONNE CONDUITE

Lors des interactions avec ses usagers et sur ses plateformes numériques, la Municipalité applique et veille au respect des principes de bonne conduite pour assurer des échanges harmonieux et courtois. Les comportements suivants ne sont donc aucunement tolérés:

- Divulgence d'informations personnelles sur la Municipalité, ses élus, ses employés, citoyens ou partenaires, sans consentement préalable.
- Insultes ou attaques personnelles envers les élus, les employés, les citoyens ou tout autre partenaire.
- Langage inapproprié, propos racistes, sexistes, diffamatoires, ou discours incitant à la haine de nature religieuse, raciale, ethnique ou autre.
- Commentaires visant à discréditer une information publiée sur les canaux officiels de la Municipalité.
- Promotion ou publicité d'intérêt personnel ou commercial.

La Municipalité n'est pas responsable des commentaires et opinions émis par les utilisateurs de ses plateformes de communication numériques, ni du contenu auxquels ils font référence.

La Municipalité modère tous les commentaires et messages émis sur ses plateformes numériques et se réserve le droit de supprimer, sans préavis, tout commentaire contrevenant au code de conduite ou ne correspondant pas aux valeurs véhiculées par la Municipalité. Elle se réserve aussi le droit de bannir leurs émetteurs, sans préavis.

## 9. IMAGE DE MARQUE

L'application et le contrôle de la charte graphique régissant la signature institutionnelle sont assurés par le Service Communication.

### LOGO

Le logo de la Municipalité de Carthage est la principale signature de la Municipalité et constitue son image de marque. Il doit être apposé sur toutes les publications, articles promotionnels et les écrits de la municipalité. Il identifie également les équipements et les propriétés municipales.

## RÈGLES GRAPHIQUES

Les membres du personnel municipal doivent respecter les règles graphiques et utiliser les gabarits fournis par le Service Communication.

Le guide des normes graphiques présentant ces règles est consigné dans un document émis par le Service Communication. Les gabarits sont accessibles aux membres du personnel sur demande ou via le réseau informatique de la Municipalité.

Tout document rédigé en vue d'une diffusion publique, ainsi que tous les formulaires utilisés par les services, doivent être soumis au Service Communication, pour approbation avant leur diffusion.

## AUTORISATION D'UTILISATION

Toute personne ou tout organisme qui utilise ou reproduit l'identification visuelle de la Municipalité de Carthage doit obtenir l'autorisation du Service Communication, à la suite d'une demande d'utilisation formulée par écrit.

## 10. DÉPLOIEMENT DE LA POLITIQUE

Cette politique de communication entre en vigueur dès sa publication. Sa révision est effectuée annuellement et elle peut faire l'objet de mise à jour de façon ponctuelle, par la Commission Communication et Évaluation ou sur demande du conseil municipal.