



MANUEL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES MUNICIPALITÉ DE RIVIÈRE-DU-NORD	P-009
Communications respectueuses et interactions avec le public	2026-09-15

1. OBJECTIF

La présente politique vise à promouvoir un climat de respect, de courtoisie et de professionnalisme dans toutes les communications et interactions entre les élus, les employés municipaux, les citoyens, les partenaires et toute autre personne en relation avec la municipalité.

2. GÉNÉRALITÉS

L'usage du masculin dans ce document a pour unique but d'alléger le texte.

3. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique à :

- Tous les citoyens qui interagissent avec la municipalité.
- Tous les employés municipaux, y compris le personnel à temps plein, à temps partiel, saisonnier et contractuel.
- Au directeur général et aux membres du conseil municipal dans le cadre de leurs fonctions administratives.

Elle couvre toutes les formes de communication, notamment :

- En personne;
- Au téléphone;
- Par courriel;
- Par lettre;
- Lors des séances du conseil;
- Sur les médias sociaux;
- Par visioconférence;
- Dans toute communication publique ou officielle.

4. ATTENTES EN MATIÈRE DE COMPORTEMENT

Les élus et les employés doivent :

- Traiter chaque personne avec respect, dignité et professionnalisme;
- Utiliser un langage poli, approprié et exempt de propos offensants, discriminatoires, intimidants ou diffamatoires;
- Faire preuve de patience, même dans des situations difficiles ou conflictuelles;
- Fournir une information exacte, dans les limites de leurs responsabilités;
- Respecter la confidentialité des renseignements lorsqu'elle est requise;
- Éviter les conflits d'intérêts et maintenir la confiance du public.

5. COMPORTEMENTS INACCEPTABLES

Les comportements suivants sont considérés comme inappropriés et ne seront pas tolérés :

1. Violence verbale, cris ou ton agressifs.
2. Insultes, commentaires humiliants ou langage irrespectueux.
3. Remarques discriminatoires, racistes ou désobligeantes.
4. Langage ou gestes menaçants.
5. Harcèlement, plaintes persistantes ou contacts agressifs répétés.
6. Refus de suivre les directives concernant les limites de communication.

6. UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

Lorsqu'ils utilisent les médias sociaux, que ce soit dans le cadre de leurs fonctions ou non, les élus et les employés doivent :

- Respecter les mêmes normes de civilité que dans les communications en personne;
- Diffuser une information exacte et vérifiable;
- S'abstenir de publier des contenus offensants, discriminatoires, harcelants ou diffamatoires;
- Respecter les obligations de confidentialité;
- Éviter les débats irrespectueux ou les échanges susceptibles de nuire à la réputation de la municipalité.

7. INTERACTIONS AVEC LE PUBLIC

Les citoyens ont le droit de recevoir un service respectueux et professionnel.

En contrepartie, la municipalité s'attend à ce que toute personne qui communique avec ses représentants :

- Agisse avec respect;
- S'abstienne de toute forme de harcèlement, de menace ou d'intimidation;
- Utilise un langage approprié;
- Respecte les employés, les élus et les autres citoyens.

Les comportements violents, menaçants ou abusifs pourront entraîner des mesures appropriées afin d'assurer une sécurité du personnel et du public.

8. GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

En présence d'un conflit ou d'une plainte, les élus et les employés doivent :

- Écouter les préoccupations exprimées;
- Demeurer calmes et respectueux;
- Rechercher des solutions dans le respect des politiques municipales;
- Faire appel à leur supérieur ou aux ressources appropriées lorsque la situation l'exige.

9. RESPECT DES LOIS ET DES CODES APPLICABLES

La présente politique complète notamment :

- Le code d'éthique et de déontologie des élus municipaux;
- Le code de conduite des employés municipaux;
- Les lois provinciales applicables;

- Les politiques municipales relatives au harcèlement, à la civilité et à la santé et sécurité au travail.

En cas de divergence, les exigences prévues par les lois et règlements applicables prévalent.

10. SIGNALEMENT

Toute personne qui estime qu'un comportement contrevient à la présente politique peut en informer la direction générale ou l'autorité compétente selon les procédures municipales en vigueur.

Les signalements seront traités de manière confidentielle, équitable et conformément aux lois applicables.

11. POUVOIRS DE LA MUNICIPALITÉ DE MODIFIER LES MODES DE COMMUNICATION

En cas de comportement inacceptable, les différents intervenants de la municipalité peuvent prendre les mesures suivantes :

11.1 Mesures immédiates

- Mettre fin poliment à une conversation en personne, par téléphone ou en ligne.
- Indiquer à la personne concernée que la communication se poursuivra uniquement par écrit.

Exemple de formulation :

« Cette conversation prend une tournure irrespectueuse. La municipalité s'attend à ce que la communication se fasse dans le respect. Cette discussion est maintenant terminée. Veuillez adresser toute communication ultérieure par courriel. »

11.2 Restrictions en matière de communication

Un protocole de communication peut être mis en place par la municipalité à l'intention de la personne concernée, notamment :

- Exiger que toutes les communications se fassent exclusivement par courriel.
- Interdire les visites sans rendez-vous dans les bureaux municipaux.
- Limiter les contacts téléphoniques.
- Exiger la prise de rendez-vous pour les rencontres en personne.
- Désigner un seul point de contact municipal.

11.3 Documentation

Toutes les restrictions seront consignées et conservées aux dossiers administratifs de la municipalité.

12. RÉCIDIVE DE COMPORTEMENTS GRAVES

Si un comportement irrespectueux persiste après la mise en œuvre d'un protocole de communication, la municipalité peut :

- Émettre un avertissement écrit précisant des restrictions supplémentaires.
- Suspendre temporairement les services non essentiels nécessitant une communication directe.

- Demander un avis juridique concernant les options relatives à l'interdiction d'accès ou à l'engagement de ne pas troubler l'ordre public.

13. RESPONSABILITÉS

Le conseil municipal, la direction générale, les gestionnaires et l'ensemble du personnel partagent la responsabilité de maintenir un environnement de travail et de service respectueux.

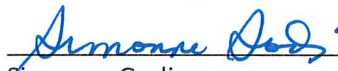
Chaque personne est responsable de ses communications et de ses comportements.

14. ENTRÉE EN VIGUEUR ET RÉVISION

La présente politique entre en vigueur à la date de son adoption par résolution du conseil municipal.

Elle fera l'objet d'une révision périodique afin de tenir compte de l'évolution des lois, des meilleures pratiques et des besoins de la municipalité.

Politique adoptée par résolution du conseil municipal le 15 septembre 2026


Simonne Godin
Greffière municipale




Guy Thériault
Maire