



## MUNICIPALITE

---

### **RAPPORT-PREAVIS N° 30/2022 AU CONSEIL COMMUNAL**

**Rapport-préavis en réponse à la motion de M. Patrick Bertschy  
« Mieux cadrer la communication »**

<b>Commissions</b>	<b>Date</b>	<b>Lieu</b>
Ad hoc	Me 23.11.2022 à 18h30	Hôtel de Ville – Salle 6
COFI - Finances	--	--
ComEn <sup>2</sup> - Environnement et énergie	--	--

Vevey, le 31 octobre 2022

Monsieur le Président, Mesdames, Messieurs,

Lors de la séance du Conseil communal du 30 janvier 2020, Monsieur Patrick Bertschy a déposé au nom du groupe PLR Vevey une motion intitulée « Mieux cadrer la communication ». Dans sa motion, M. Bertschy demande à la Municipalité et aux services communaux de proposer un projet de règlement sur la communication de la Ville. Ce règlement devrait comprendre les différents moyens de communication numérique à disposition tels que les sites internet et les réseaux sociaux. Il est également demandé de clarifier qui rédige, valide et diffuse les contenus destinés aux plateformes numériques.

Etant donné que la communication est une activité qui évolue très vite au fil des pratiques, de l'apparition de nouveaux outils et de l'évolution des attentes de la population, la Municipalité a demandé au service en charge, Accueil et population, de proposer des lignes directrices et une méthodologie pour harmoniser les pratiques au sein de l'administration publique.

L'élaboration d'une stratégie de communication accompagnée d'une charte et d'un document de fonctionnement à usage interne a ainsi été privilégiée à la rédaction d'un règlement qui serait moins souple pour s'adapter et suivre ces évolutions.

Le but souhaité par la Municipalité, comme dans l'esprit du postulat « Mieux cadrer la communication » est d'harmoniser la pratique au sein de la Ville afin de relayer aux publics concernés, par le biais des outils et canaux à disposition, les décisions prises par le collège exécutif et d'adresser toutes les informations publiques utiles à la population.

Ainsi, trois documents ont été élaborés et l'équipe de communication de la Ville assure leur diffusion au sein des services ; elle accompagne aussi ces derniers dans leurs actions de communication. Il s'agit de :

- Stratégie de communication de la Ville de Vevey

Ce texte rappelle le principe général de la communication officielle de la Ville. En réponse à la demande de M. Patrick Bertschy relative aux « différents moyens de communication à disposition », il aborde la thématique des réseaux sociaux et du site internet [www.vevey.ch](http://www.vevey.ch). Les règles d'utilisation de la page Facebook officielle, un protocole de réponse aux questions des internautes, des recommandations en lien avec d'autres pages ouvertes par des services communaux et des développements futurs (ouverture de pages Instagram et LinkedIn) y figurent notamment pour atteindre un public qui n'est pas actif sur Facebook. Des outils de communication « non-connectés » sont aussi en cours de développement

- Charte de communication de la Ville de Vevey

Ce texte est destiné au collège exécutif ainsi qu'aux collaboratrices et collaborateurs de l'administration communale. Il rappelle le cadre dans lequel évoluent les relations avec les personnes extérieures à l'administration, notamment les médias. Les principes généraux et responsabilités sont listés (secret de fonction, déontologie), ainsi que tout le processus précédant l'envoi d'un communiqué et sa diffusion. On y trouve aussi un protocole de communication à l'attention de la Municipalité et des cheffes et chefs de service en cas de sollicitation médiatique, ainsi que des principes d'utilisation des réseaux sociaux. Ces éléments répondent notamment aux questions du motionnaire qui souhaitait clarifier « qui peut publier sur ces supports, mais également qui doit lire le contenu avant la diffusion ».

Ces documents constituent des éléments intégraux de réponse au postulat et se trouvent en annexe.

- **Fonctionnement de la communication de la Ville de Vevey :**

Ce troisième texte clarifie le rôle et la mission de l'équipe de communication : relayer aux publics concernés et par le biais des outils et canaux adéquats les décisions prises par la Municipalité et adresser les informations publiques utiles à la population concernée ; un inventaire des différents messages, émetteurs, publics, outils de communication et canaux a été établi à cet effet. La note de fonctionnement constitue une référence pour tout le personnel communal et sensibilise à les services à une collaboration ciblée et proactive avec l'équipe de communication.

Ce document est un guide technique pour les collaboratrices et collaborateur et il est réservé à un usage interne.

En conclusion, nous vous prions, Monsieur le Président, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir prendre les décisions suivantes :

### LE CONSEIL COMMUNAL DE VEVEY

**VU** le rapport-préavis n° 30/2022, du 31 octobre 2022, en réponse à la motion « Mieux cadrer la communication » de M. Patrick Bertschy

**VU** le rapport de la commission chargée d'étudier cet objet, qui a été porté à l'ordre du jour

### d é c i d e

1. de prendre acte de la stratégie de communication de la Ville de Vevey et de la charte de communication de la Ville de Vevey ;
2. de considérer cette motion comme réglée.

Au nom de la Municipalité  
le Syndic le Secrétaire



Yvan Luccarini Grégoire Halter

Municipale déléguée : Mme Gabriela Kämpf

Annexes :

- Motion « Mieux cadrer la communication »
- Stratégie de communication de la Ville de Vevey
- Charte de communication de la Ville de Vevey

---

## Mieux cadrer la communication

---

Monsieur le Président,  
Madame la Syndique,  
Mesdames, Messieurs chers collègues,

Constat :

Le groupe PLR.Vevey demande à la Municipalité (et ces services) de nous proposer un projet de règlement sur la communication de notre ville.

Celui-ci doit comprendre les différents moyens de communication ; les sites internet, les réseaux sociaux Facebook, Twitter, Instagram, etc...

Ce règlement doit clarifier qui peut publier sur ces supports, mais également qui doit lire le contenu avant la diffusion.

Pour toutes ces raisons, nous demandons à la Municipalité de rédiger un préavis dans ce sens et cela dans les meilleurs délais.

Au nom du groupe PLR.Vevey  
Patrick Bertschy





## STRATÉGIE DE COMMUNICATION DE LA VILLE DE VEVEY

### 1. Communication officielle

#### 1.1 Principe général

Les communiqués de presse sont du ressort de la cellule communication, composée du chargé/de la chargée de communication et de son assistant/assistante. Tout communiqué de presse, dossier, conférence, opération spéciale doit être discuté et planifié avec la cellule communication. Les communiqués officiels ont tous la même apparence afin de faciliter l'identification de la source et son authenticité.

Vous détenez l'information et vous souhaitez la faire connaître auprès du grand public avec l'appui des médias, du site internet [www.vevey.ch](http://www.vevey.ch), ou des réseaux sociaux. Dans ce cas, il faut vous mettre en contact avec le chargé / la chargée de communication pour définir l'importance de votre communication et la réaliser. Une première nécessité : mesurer la pertinence de votre information pour le grand public. Selon les cas, elle peut mériter une conférence de presse, un communiqué de presse, une brève municipale ou une publication avec photo sur le site internet de la Ville ou sur les réseaux sociaux. Tout cela s'anticipe, se réfléchit et se discute. Avant toute chose, il convient de remplir le « formulaire de communication » de la Ville de Vevey, transmis à tous les services et disponible sur l'intranet de la Ville.

Deux types de formats sont utilisés pour les communiqués officiels : le communiqué de presse et la brève municipale (Municipalité en bref). S'ils sont en règle générale diffusés au même public et relayés sur les mêmes plateformes, leur nature diffère toutefois.

- Le communiqué de presse est rédigé lorsqu'il est nécessaire d'annoncer un fait nouveau important ou une actualité conséquente (décision municipale avec un large impact, projet urbanistique d'envergure, annonce d'une manifestation ou événement culturel important, etc.)  
Il est rédigé sur une page A4 en général (deux si le sujet est exceptionnel) et contient les coordonnées de la municipale ou du municipal et de la cheffe ou du chef de service en charge.
- La brève municipale relaie, elle, des informations avec un impact moindre pour la population veveysanne, ou une actualité plus ciblée ne nécessitant pas d'explications fournies (petit chantier, restrictions de parcage temporaires, bilan d'événement, illumination de monument, etc.) La brève est rédigée sur un à deux paragraphes et contient les coordonnées de la municipale ou du municipal en charge.

Le type de format choisi peut dès lors dépendre de la pertinence de communiquer de manière synthétique ou plus détaillée sur une décision ou un projet, ainsi que des informations connues au moment de la rédaction du document.

## **2. Réseaux sociaux**

### **2.1 Facebook**

La Ville de Vevey possède une page Facebook officielle depuis 2008 : [www.facebook.com/VeveyOfficiel](http://www.facebook.com/VeveyOfficiel), qui comptabilise plus de 10'900 abonnés et abonnés (en juillet 2022). La modération et la publication fréquente de contenus variés y est privilégiée afin de garantir une visibilité à la page.

Dix à quinze publications hebdomadaires sont prévues, mettant en avant les communiqués de presse ainsi que les initiatives, événements ou informations des différents services, partenaires, ou associations de la Ville. Des informations cantonales ou fédérales y sont également relayées. Enfin des photographies ou anecdotes historiques de ou relatives à Vevey sont ponctuellement publiées.

### **2.2 Page Facebook officielle : règles d'utilisation**

Le débat politique n'a pas lieu d'être sur la page institutionnelle. Afin d'éviter de générer des querelles partisans, la cellule communication veille scrupuleusement au contenu qu'elle publie et à un travail de modération par le chargé/la chargée de communication et/ou son assistante/assistant si les circonstances l'exigent. La publicité, les injures, les insultes, les propos grossiers et les attaques personnelles sont supprimés sans avertissement. Pour information, voici le texte qui figure aujourd'hui sous la rubrique « A propos » de la page Facebook officielle de la Ville et qui fait figure de règles d'utilisation :

*Bienvenue sur la page officielle de la Ville de Vevey.*

*Vevey est une ville et une commune suisse du canton de Vaud, située dans le district de la Riviera-Pays-d'Enhaut, dont elle est le chef-lieu.*

*Cette page est une page informative officielle avec des renseignements pratiques, des communiqués de presse, et des photos. Les posts publicitaires, les injures, insultes et propos grossiers ou encore les attaques personnelles seront supprimées sans avertissement. Cette page est gérée par la cellule de communication de la Ville de Vevey.*

*Vous avez une question, une demande, une suggestion ou une réclamation ? Vous pouvez vous adresser par courriel à [info@vevey.ch](mailto:info@vevey.ch), ou par téléphone au 021 925 52 11 (du lundi au vendredi de 12h à 16h).*

*Pour contacter la Municipalité, nous vous invitons à envoyer un courriel ([info@vevey.ch](mailto:info@vevey.ch)) ou courrier (Ville de Vevey, Greffe municipale, rue du Lac 2, 1800 Vevey). Votre correspondance sera examinée dans les meilleurs délais par le collègue exécutif qui veillera à son traitement rapide et efficace.*

*Merci pour votre lecture et bienvenue à Vevey !*

### 2.3 Protocole de réponses aux questions et interpellations des internautes via la page Facebook officielle

Le chargé /la chargée de communication et/ou son assistante/assistant répondent aux demandes des usagères et usagers, adressées par messages ou en commentaires des publications en leur fournissant des informations pratiques ou en les orientant vers les services communaux compétents, dans un délai de 12h à 24h. Lorsqu'une publication sur la page Facebook suscite de nombreuses réactions et requiert un complément d'informations factuelles, la cellule de communication en informe le service concerné afin d'établir un projet de réponse étayé et de le soumettre aux membres de la Municipalité avec demande de réponse, idéalement dans la journée (jours ouvrables). Le contenu est ensuite adapté selon la réponse et publié dans un délai de 12 à 24 heures. Si la situation le requiert, une communication officielle, soit l'élaboration et la diffusion d'un communiqué de presse est rédigée avec relai sur le site internet et la page Facebook officielle.

### 2.4 Protocole de réponses aux questions et interpellations des internautes par le biais de pages ou groupes non officiels

Lorsque la Municipalité est interpellée sur les pages ou groupes dont la modération n'est pas assurée par les services communaux, il est vivement recommandé aux membres du collège municipal de ne pas prendre position et de privilégier une réponse via la voie officielle, afin de conserver une posture unie et solidaire. Contrairement au contenu et aux propos parfois discutables véhiculés sur certaines pages ou certains groupes, La page Facebook officielle doit faire figure de référence en matière de crédibilité.

Si une réponse à un commentaire ou une interpellation est jugée pertinente et nécessaire, il est recommandé de formuler un projet de réponse étayé en collaboration avec la cheffe ou chef de service ou la responsable ou le responsable de bureau concerné et la cellule de communication, et de la faire suivre pour validation aux membres de la Municipalité avec demande de réponse dans la journée (jours ouvrables). Le contenu est ensuite adapté selon réponse et publié dans un délai de 12 à 24 heures sur la page Facebook Vevey officielle uniquement. A des fins de crédibilité et afin de conserver son statut apolitique et impartial, la cellule de communication n'intervient en aucun cas sur les pages ou groupes non officiels. Si la situation ou l'interpellation nécessite une communication officielle, l'élaboration et la diffusion d'un communiqué de presse est privilégiée avec relai sur le site internet et la page Facebook officielle.

### 2.5 Pages Facebook des services communaux

Ces dernières années, d'autres pages rattachées à plusieurs services communaux veveysans ont vu le jour sur Facebook. Les informations et publications publiées sur les pages de ces services communaux sont régulièrement relayées sur la page Facebook Vevey officiel.

### 2.6 Recommandations

Consécutivement à une interpellation déposée au Conseil communal par M. Bertschy le 10 décembre 2015, la Municipalité de Vevey a décidé le 21 novembre 2016, que la création de toute nouvelle page Facebook institutionnelle devait être soumise à l'accord préalable du collège exécutif.

Enfin, pour des questions visant à favoriser la visibilité des pages, il est nécessaire de publier du contenu régulièrement. La cellule communication recommande la publication hebdomadaire de contenu afin de parvenir à 4-5 publications mensuelles au minimum.

Il appartient à chaque administratrice et administrateur d'une page à veiller à la véracité des informations mises en ligne et à la modération des propos que ces informations peuvent susciter.

La cellule de communication recommande la désactivation des pages sur lesquelles la publication régulière et cohérente de contenu n'est pas assurée. Une communication visant à informer les personnes abonnées à ces pages amenées à être désactivées sera prévue suffisamment en amont pour les inviter à s'abonner à la Facebook officielle de Vevey afin de pouvoir suivre les actualités de ces différents services et secteurs.

### **3. Site internet**

La gestion technique du site internet de la Ville ([www.vevey.ch](http://www.vevey.ch)) incombe au Service des systèmes d'information, tandis que l'alimentation, le contenu et l'actualisation des informations des pages des différents services communaux est sous la responsabilité des services eux-mêmes. La cellule de communication est, elle, chargée de la supervision et de la mise en cohérence des contenus.

En plus du site internet de la Ville de Vevey ([www.vevey.ch](http://www.vevey.ch)) certains services communaux possèdent leur propre site. Le Service des systèmes d'information tient un inventaire des sites et noms de domaines des services de la Ville à jour.

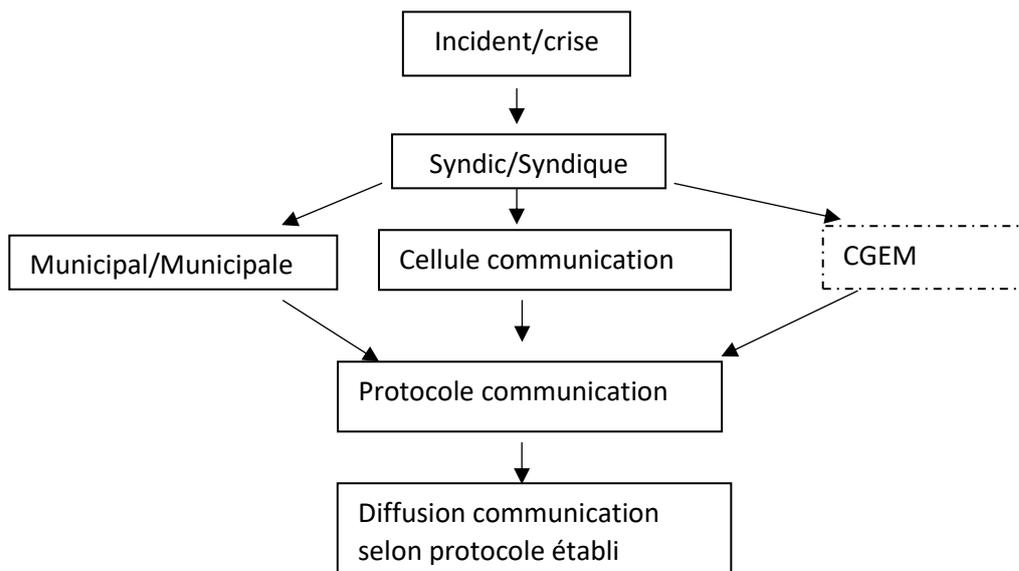
À noter qu'un groupe de travail a été constitué au printemps 2022 visant à mener une réflexion approfondie sur le site internet et en améliorer à terme l'ergonomie, la navigation, la hiérarchisation des informations et l'uniformisation de son contenu.

### **4. Protocole de communication en cas de crise/situation exceptionnelle**

Dans le cas d'une situation de crise ou d'incident majeur ou exceptionnel, il est important de déterminer quel type de communication doit être mise en place selon le degré de gravité. Il est recommandé de privilégier la réactivité face à une situation de crise et de clarifier et communiquer une information au public dans un délai de 12 à 24 heures maximum.

Le syndic /la syndique est le premier/la première et principal/principale interlocuteur/principale interlocutrice en cas d'incidents ou crise. Il ou elle est la personne de référence à qui sont transmises toutes les informations relatives à une situation de crise. Selon la situation, et sa gravité, le syndic/la syndique informe le municipal/la municipale concerné/ concernée, la cellule de communication, et peut également activer la cellule de gestion des événements majeurs (CGEM) communication afin de déterminer la communication à adopter.

La cellule de communication établit ensuite la communication de crise, avec la validation préalable du syndic/ de la syndique, du ou de la municipale concernée et la diffuse sur le site internet de la Ville et les plateformes digitales. Si la situation le requiert, un communiqué de presse ou une brève municipale sont rédigés, soumis préalablement au collège municipal pour validation et diffusés aux médias avec relai aux membres du Conseil communal, aux abonnées et abonnés aux actualités de la Ville ainsi que sur le site internet [www.vevey.ch](http://www.vevey.ch) et les réseaux sociaux. Selon la crise ou l'incident, la cellule de communication peut également organiser une conférence de presse et mettre à disposition un protocole de communication aux médias à disposition des collaboratrices et collaborateurs dans le cas où elles ou ils seraient approché.e.s par les médias.



## 5. Développements futurs

### 5.1 Ouverture d'une page officielle Vevey sur d'autres réseaux sociaux

De nombreuses communes romandes étendent leur présence digitale, l'analyse de la pertinence est aussi faite pour Vevey. Le type de contenus à privilégier varie selon chaque réseau. Les deux réseaux sociaux instagram et linkedIn permettraient d'atteindre le public plus jeune et plus diversifié que les personnes sur Facebook et offrir une vitrine supplémentaire aux événements culturels, sportifs ou associatifs organisés ou soutenus par la Ville de Vevey. Il serait possible de les mettre en place rapidement mais leur alimentation et modération régulière nécessiteraient l'intervention de ressources supplémentaires. A l'inverse, il n'est pas recommandé d'ouvrir un compte twitter.

Afin d'assurer une uniformité, le même nom doit être utilisé pour chaque page officielle de la Ville, afin d'en garantir la légitimité auprès des utilisatrices et utilisateurs. Le nom de Vevey officiel doit être privilégié sur les pages ouvertes sur toutes plateformes numériques, Facebook compris (actuellement nommée « Vevey »).

#### 5.1.1 Instagram

- Public cible

Ce réseau social est utilisé par un public plus jeune. L'ouverture d'une page Instagram est recommandée afin de toucher les utilisatrices et utilisateurs âgés entre 16 et 40 ans et de mettre en avant du contenu visuel de qualité. Pour ce faire toutefois il est nécessaire de recourir ponctuellement à des compétences de graphiste afin de mettre en page certains contenus tels que des infographies ou des illustrations graphiques permettant de communiquer des informations de manière plus efficace sur ce réseau. Les différentes fonctionnalités disponibles sur cette plateforme (questions, sondages, quiz) peuvent générer plus d'interactions avec les utilisatrices et utilisateurs et favoriser la création d'une communauté.

- Contenu

Relai d'informations pratiques et communiqués dans une forme plus synthétique, renvoyant au site internet avec photographie, infographie ou illustration graphique. Publications de photographies, vidéos de la Ville, photos de paysages, ou portraits de collaboratrices, collaborateurs et personnalités veveysannes. Relai de des contenus vidéos via la fonctionnalité IGTV. Relai des informations, évènements, initiatives des services et institutions de ou soutenues par la Ville.

#### 5.1.2 LinkedIn

- Public cible

Ce réseau social est utilisé par des internautes de tous âges avec toutefois une nette prédominance chez les 25-34 ans. L'ouverture d'une page LinkedIn est également recommandée afin de promouvoir et échanger sur les actions, initiatives et projets de la Ville auprès d'un public composé généralement d'entreprises, d'institutions, de partenaires, de personnes en emploi et de personnes en recherche d'emploi.

- Contenu

Relai des communiqués de presse, partagés depuis le site internet. Partage des offres d'emploi et des initiatives de la Ville en tant qu'employeur (offre de formation, statistiques ou chiffres), portraits de collaboratrices et collaborateurs. Relai des informations, évènements, initiatives des services et institutions de ou soutenues par la Ville.

#### 5.1.3 Twitter

- Public cible

Ce réseau est utilisé par des internautes âgés principalement entre 18 et 34 ans. Malgré le nombre important d'utilisatrices et d'utilisateurs de ce réseau à travers le monde, près de 70% d'entre eux n'ont jamais posté un seul tweet. Ce réseau social reste en effet relativement plus complexe. L'ouverture d'un compte twitter dès lors n'est pas recommandé. La nature de ce réseau, sur lequel les publications ne doivent pas dépasser 280 caractères peut rendre son utilisation et l'engagement avec la communauté plus difficile à maîtriser.

- Contenu

Relai des communiqués de presse, partagé depuis le site internet, repartage des informations, évènements, initiatives des services et institutions de la Ville ou soutenues par cette dernière. La page twitter ne servirait alors qu'à relayer les liens renvoyant directement au site internet.

### 5.2 Stratégie d'affichage et création d'un bulletin d'informations communal

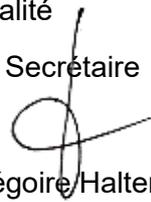
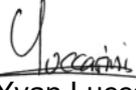
Une réflexion visant à établir une nouvelle stratégie d'affichage sur le domaine public veveysan est en cours. La création d'un bulletin d'information communal distribué en tout ménage est également à l'étude. Les deux moyens visent à permettre aux citoyennes et citoyens non connectés et non connectés de bénéficier de l'information et des communications susceptibles de les intéresser.

## 6. Intranet

La communication interne à la Ville de Vevey, et les outils à disposition (intranet notamment) feront l'objet d'une réflexion en étroite collaboration avec le Service des relations humaines. La cellule de communication recommande de mener une réflexion sur une éventuelle refonte de l'intranet. Cette refonte pourrait notamment inclure un lien aux communiqués relayés par la cellule de communication afin d'informer les collaboratrices et collaborateurs des actions et décisions municipales.

Vevey, le 31 octobre 2022

Au nom de la Municipalité  
le Syndic le Secrétaire



Yvan Luccarini Grégoire Halter

The seal of the Municipality of Vevey is circular with the text 'MUNICIPALITE DE VEVEY' around the perimeter. In the center is a coat of arms featuring a shield with a crown on top, flanked by two figures holding a banner that reads 'LIBERTE ET PATRIE'. The shield is supported by two lions.



## CHARTRE DE COMMUNICATION DE LA VILLE DE VEVEY

Le présent document s'adresse au collège exécutif ainsi qu'aux collaboratrices et collaborateurs de la Ville de Vevey ayant au sein de l'administration un contact avec une ou un journaliste et en ce qui concerne la représentation de la Ville de Vevey face au public et sur les réseaux sociaux.

La communication n'étant pas une science exacte, ce texte a pour seule ambition de rappeler le cadre dans lequel les relations avec les personnes extérieures à l'administration communale évoluent. Il est donc aussi bien destiné aux municipales et municipaux qu'aux cheffes et chefs de service, cheffes et chefs de secteur et responsables de bureaux et tout le personnel qui a des relations extérieures dans le cadre de ses fonctions.

### 1. Principe concernant l'administration publique

La quasi-totalité des sujets provenant de l'administration veveysanne ont deux sources : la voix politique (celle de la municipale ou du municipal) et la voix opérationnelle (celle de la cheffe de service, du chef de service, de la responsable ou du responsable de bureau). C'est par l'addition de ces deux voix que le sujet est complet. Il faut donc respecter cette hiérarchie. Chacune et chacun intervient strictement dans son domaine de compétence.

Les communes sont soumises à la Loi cantonale sur l'information (LInfo, du 24.09.2002). A ce titre, en cas de doute, il convient de s'y référer. L'information au public y est ainsi formulée aux alinéas 1 et 2 de l'article 3 :

<sup>1</sup> Les autorités informent sur leurs activités d'intérêt général et elles développent les moyens de communication propres à expliquer leurs objectifs, leurs projets, leurs actions, ainsi qu'à faciliter les échanges avec le public.

<sup>2</sup> L'information est donnée de manière exacte, complète, claire et rapide.

### 2. Principe général et responsabilité

Les membres de la Municipalité, ainsi que les collaboratrices et collaborateurs de la Ville de Vevey sont tenus d'exercer leur fonction avec diligence, conscience et fidélité. Elles et ils sont également tenus au secret de fonction et aux règles déontologiques de l'administration selon les articles 25, 28 et 29 du statut du personnel.

Art. 25 Exercice de la fonction Le collaborateur est tenu d'exercer sa fonction personnellement avec diligence, conscience et fidélité, et de se conformer aux instructions de ses supérieurs. Il doit en toutes circonstances agir conformément aux intérêts de la Commune et s'abstenir de

tout ce qui pourrait lui porter préjudice ou entraver la bonne marche du service. Il peut proposer toutes les mesures propres à améliorer le service.

Art. 28 Secret de fonction Toutes les informations traitées, récoltées et connues du collaborateur dans l'exercice de sa fonction sont confidentielles, à l'exception des données qui appartiennent au domaine public au moment de leur distribution. Le collaborateur est tenu de traiter avec la plus stricte confidentialité toutes les informations qu'il est amené à connaître de par son activité au sein de l'administration, même si celles-ci sont obtenues involontairement. Il est soumis au secret de fonction même après la cessation de ses fonctions. Il est interdit de disposer ou de conserver à titre personnel des documents appartenant à l'administration établis par qui que ce soit, qu'il s'agisse de copies ou d'originaux.

Art. 29 Déontologie Le collaborateur est soumis aux règles déontologiques de l'administration. Une violation grave des règles peut constituer un juste motif de licenciement au sens de l'art. 20 du présent statut. La Municipalité édicte un code de déontologie en collaboration avec la Délégation du personnel.

Les décisions étudiées ou prises par la Municipalité, notamment, ne doivent pas être communiquées à des tiers, sauf décision du Collège exécutif. Le principe de loyauté entre collègues s'applique et les membres de la Municipalité de même que les collaboratrices et collaborateurs de la Ville de Vevey doivent en toutes circonstances agir conformément aux intérêts de la Commune et s'abstenir de tout ce qui pourrait lui porter préjudice.

### **3. Communication officielle**

Les communiqués de presse sont du ressort de la cellule de communication. Tout communiqué de presse, dossier, conférence, opération spéciale doit être discuté et planifié avec la cellule communication. Les communiqués officiels ont tous la même apparence afin de faciliter l'identification de la source et son authenticité.

Deux types de formats sont utilisés pour les communiqués officiels : le communiqué de presse (annonce d'un fait nouveau important ou une actualité conséquente) et la brève municipale (information avec un impact moindre sur la population). S'ils sont en règle générale diffusés au même public et relayés sur les mêmes plateformes, leur nature diffère toutefois.

Le type de format choisi peut dès lors dépendre de la pertinence de communiquer de manière synthétique ou plus détaillée sur une décision ou un projet, ainsi que des informations connues au moment de la rédaction du document.

#### **3.1 Processus**

En amont de toute publication, la cellule de communication doit être informée dans les meilleurs délais, idéalement à l'aide du formulaire *ad hoc*.

#### **Validation :**

Les communiqués de presse, de même que les brèves municipales font systématiquement l'objet d'une validation préalable par la Municipalité avant leur envoi aux médias et publication sur le site internet de la Ville. Cette validation intervient en règle générale au moins 24 heures avant la diffusion.

## Diffusion :

A noter que consécutivement à une demande du Conseil communal, tous les communiqués sont envoyés simultanément et in extenso aux médias et aux conseillères et conseillers communaux. Ils sont également transmis aux personnes qui se sont abonnées aux actualités de la Ville.

Les communiqués font systématiquement l'objet d'une publication sur la page actualités du site internet de la Ville à l'adresse [www.vevey.ch/actualites](http://www.vevey.ch/actualites)

Ils sont ensuite relayés sur la page Facebook officielle de Vevey.

## **4. Contacts médias**

Lorsque le chargé/la chargée de communication rédige un communiqué de presse, ce dernier se conclut toujours par les personnes de contact habilitées à répondre à toute question supplémentaire. Dans ces contacts figurent l'autorité politique et le/la responsable opérationnel. Ce partage des compétences limite ainsi le risque de communiquer des informations erronées. Le chargé/la chargée de communication entretient par ailleurs des contacts très réguliers avec les journalistes intéressés ou intéressées à l'actualité veveysanne ; en cas de sollicitation, il/elle fait le lien avec les municipales, les municipaux ou les services en charge.

Les municipales et municipaux répondent en priorité et pour toute question d'ordre politique à toute sollicitation médiatique. Les cheffes ou chefs de services et les responsables de bureaux peuvent répondre aux questions opérationnelles. Les autres collaboratrices et collaborateurs ne répondent pas aux sollicitations médiatiques sans avoir consulté la voie hiérarchique ; cette consultation doit être menée en amont dans le cadre d'événements planifiés. Dans tous les cas, les municipales et municipaux doivent être préalablement informées et informés de toute demande médiatique.

## **5. Protocole de communication en cas de sollicitation médiatique**

Vous êtes appelée ou appelé par une ou un journaliste qui souhaite des renseignements ou une déclaration. Cela implique donc une relation qu'il convient de bien gérer pour éviter la diffusion d'une information fautive ou d'une polémique. Prévenez la cellule de communication de toute sollicitation des médias. Cette dernière prendra contact avec la municipale ou le municipal ad-hoc ou, si cette dernière ou ce dernier ne souhaite pas s'exprimer directement, vous aidera à préparer vos réponses dans le respect des principes développés ci-dessous.

### **5.1. Principe de base**

Plus l'information est claire, précise et franche, meilleur est le contact. Toute forme de mépris dans l'attitude ou le phrasé envers une ou un journaliste est à proscrire. Ne pas hésiter à s'assurer de la bonne compréhension de l'information.

### **5.2. Vos obligations lorsqu'une ou un journaliste vous interpelle :**

- lui donner une réponse même négative (le « je vous rappelle » pour fuir ne sert à rien si ce n'est prouver au journaliste que le sujet en question est très intéressant !) ;

- lui communiquer des informations exactes et non des suppositions ou des approximations ;
- si vous n'êtes pas la bonne interlocutrice ou le bon interlocuteur, la ou le diriger dans ses recherches tout en ne manquant pas de prévenir la personne concernée si vous la connaissez ;
- être dans vos déclarations solidaires de votre employeur et de ne pas critiquer une décision ou action de la Ville ou de votre service avec laquelle vous n'êtes pas d'accord. Toute prise de position personnelle est à bannir.

### 5.3. Vos droits lorsqu'une ou un journaliste vous interpelle :

- lui demander de patienter le temps que vous rassembliez les informations et lui fixer une heure précise pour qu'elle ou il vous rappelle. Toute journaliste et tout journaliste comprend que vous n'avez pas forcément les réponses sur le bout de la langue. Vous avez le droit de dire « je ne sais pas » à la condition d'ajouter « mais je vais me renseigner » ;
- la ou le prier de renoncer à toute pression : les journalistes aujourd'hui sont parfois stressés par les délais de bouclage ou de direct, ou par leur rédaction en chef ; il peut aussi s'agir d'une stratégie afin de vous faire dire ce que vous n'avez pas forcément envie de dire. Ne vous laissez pas entraîner dans cette spirale ;
- de ne pas répondre à une question si cette dernière dépasse votre domaine de compétence ;
- de ne pas être cité. Vous pouvez amener un complément d'information en demandant expressément à ce que votre nom n'apparaisse pas dans l'article. Vous pouvez aussi donner des infos en « off », cela veut dire qu'elles ne doivent pas être relayées dans l'article ou du moins que la source ne doit pas être mentionnée ; dans ce cas particulier, attention à ne pas vous retrouver en situation déloyale avec votre employeur. Ce cas de figure vaut surtout lorsque vous souhaitez expliquer en détails une situation à une ou un journaliste afin qu'elle ou il puisse prendre conscience du contexte particulier et bien maîtriser son sujet ;
- d'user du droit de relire vos citations avant parution. C'est surtout valable pour des sujets techniques, complexes ou sensibles, dans le but d'aider le journaliste à ne pas commettre d'erreurs et en aucun cas dans un objectif de censure. Il est ensuite de votre responsabilité de vous plier au *timing* de la journaliste ou du journaliste afin de lui rendre réponse dans les meilleurs délais.

En principe, à partir du moment où vous acceptez de répondre à des questions et ce sans condition, cela veut dire que vous cautionnez la publication.

### 5.4. Que faire lorsqu'un article ou un reportage audiovisuel comporte des erreurs ?

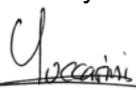
- d'abord, identifier la source de l'erreur et la gravité de cette dernière. Est-ce la journaliste ou le journaliste qui a mal compris ou retranscrit vos propos ou est-ce vous qui avez tenu des propos erronés ? Dans le premier cas, vous avez le droit de demander un rectificatif. Le rectificatif est plus compliqué à obtenir si les propos relayés sont inexacts par votre seule faute. Dans ce cas, seule une discussion franche avec la journaliste ou le journaliste permet de trouver la bonne solution et un « c'est de ma faute » permet souvent d'obtenir au final le rectificatif.

Quoi qu'il en soit, il est très difficile de rattraper une information fautive. Un rectificatif n'a jamais la même portée que l'article original car décalé dans le temps et de petit format, donc peu visible. Autant donc être bien préparé et concentré au moment de l'interview et, au terme de celle-ci, demander à relire vos citations avant publication.

## 6. Réseaux sociaux : principes d'utilisation

- Les pages Facebook institutionnelles de la Ville de Vevey ne sont pas le lieu des débats politiques et leurs administratrices et administrateurs doivent éviter de générer des querelles partisans en veillant scrupuleusement au contenu qu'elles et ils publient et à un travail de modération si les circonstances l'exigent.
- La source des informations publiées doit toujours être clairement mentionnée, crédits photos compris. Une cautèle bienvenue, notamment en cas d'erreurs.
- Il appartient à chaque administratrice et chaque administrateur d'une page de veiller à la véracité des informations qu'elle et ils mettent en ligne et à la modération des propos que ces informations peuvent susciter.
- Il est important, en parallèle, d'être attentive et attentif à ce qui est écrit, publié ou montré sur son profil ou sa page personnelle. Le relais de certaines informations par des tiers peut avoir des effets non négligeables et indésirables sur l'image de l'administration.
- Il convient de garder à l'esprit que le devoir de loyauté envers la Municipalité ou l'administration communale s'applique en tout temps. Les articles 25, 28 et 29 du statut du personnel, et les articles 173 à 179 du code pénal suisse sont réservés.
- Lors de questions, requêtes ou réclamations adressées à la Municipalité par le biais des réseaux sociaux, il est vivement recommandé au collège municipal de ne pas réagir sur les réseaux sociaux, mais de porter un objet préoccupant à l'ordre du jour de la prochaine séance de Municipalité, ou de consulter la cellule de communication.
- Chaque service désireux de relayer une information sur la page Facebook officielle de Vevey est tenu de soumettre le contenu à publier à la cellule communication par le biais du formulaire *ad-hoc* afin que la diffusion soit intégrée dans le calendrier de publication de contenus.
- La création de tout nouveau site internet ou de toute nouvelle page officielle sur les réseaux sociaux doit être soumise à l'étude de la cellule communication et du Service informatique qui établiront une recommandation à l'attention de la Municipalité. Le collège exécutif se prononcera ensuite sur cette demande.

Vevey, le 18 juillet 2022

Au nom de la Municipalité,  
le Syndic  le Secrétaire   
Yvan Luccarini Grégoire Halter



The seal of the Municipality of Vevey is circular with the text 'MUNICIPALITE DE VEVEY' around the perimeter. In the center, there is a coat of arms featuring a shield with a crown on top, flanked by two stars. Below the shield, the words 'LIBERTE' and 'PATRIE' are visible.