



**Ce document doit encore faire l'objet
d'une décision du Conseil communal
le 8 ou 15 décembre 2022**

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

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

Monsieur le Président, Mesdames, Messieurs,

La commission chargée d'étudier le **rapport-préavis/préavis N° 30/2022 en réponse à la motion de M. Patrick Bertschy « Mieux cadrer la communication »**, s'est réunie le 23 novembre 2022 à l'Hôtel-de-Ville, la salle 6, de 18h30 à 19h15. Elle était composée des personnes suivantes :

M.	Mickael Bertschy	VL
M.	Patrick Bertschy	PLR
M.	Dominique Besson	PS
M.	Pierre Butty	PS
Mme	Hélène Gandar	da.
M.	Victor Marinelli	PLR
Mme	Sophie Métraux (Présidente-rapporteuse)	Vert·e·s
Mme	Karine Römer	EAV
Mme	Fabrizia Sanna Georgi	LCVL
M.	Clément Tolusso	da.
Mme	Ariane Verdan	UDC

La Municipalité était représentée par :
- Mme Gabriela Kämpf, municipale

Le service est représenté par :
- Mme Anita Jovanovic, assistante à la communication
- M. Raphaël Delessert, délégué à la communication

1. INTRODUCTION

Commentaire de la Municipalité

La communication est partie prenante du programme de législature, puisqu'elle est indispensable pour restaurer la confiance, priorité de la Municipalité ; assurer la transparence et faire rayonner Vevey, valeurs et actions que l'Exécutif met en avant.

La Municipalité avait à cœur de poser clairement les bases de la communication de la Ville, à savoir qui communique, comment, quand et avec quels outils. La motion de Monsieur Bertschy a été l'occasion d'une mise à plat et à jour des pratiques et documents existants qui étaient obsolètes. Si la motion demandait un règlement, la Municipalité a cependant opté pour une stratégie, une charte et un document de fonctionnement interne, car un règlement aurait nécessité du temps pour aboutir et aurait manqué de dynamisme.

- La stratégie de communication rappelle le principe général de la communication officielle de la Ville. Outre le site internet www.vevey.ch, la stratégie aborde l'utilisation des réseaux sociaux, dont Facebook. Elle mentionne également le développement d'autres outils pour atteindre le plus de monde possible. En effet, la Municipalité réfléchit d'une part à développer des outils numériques, comme l'ouverture de pages Instagram ou LinkedIn qui toucherait un public plutôt jeune. D'autre part, afin d'inclure celles et ceux pour qui le numérique est un problème, entre autres des senior-e-s, elle souhaite développer des outils non connectés comme un journal communal. Une somme est d'ailleurs prévue à cet égard au budget 2023. Il y a également une volonté de renfort de l'affichage en ville, de présence sur le terrain.
- La charte de communication s'adresse au collège exécutif ainsi qu'aux collaboratrices et collaborateurs de l'administration communale. Elle cadre les relations avec les médias notamment, indique les responsabilités de chacun-e et rappelle des processus de communication.
- Le fonctionnement de la communication de la Ville de Vevey est un document interne qui clarifie le rôle et la mission de l'équipe de communication.

Ces trois documents de référence pour la Municipalité et le personnel de l'administration en matière de communication peuvent être adaptés en cas de besoins.

L'équipe de communication de la Ville est composée des deux personnes susmentionnées qui travaillent à 100% et s'occupent de l'entier de la communication de la Ville en collaboration avec les différents services. Leur mission est d'informer les Veveysannes et les Veveysans de tout ce qui est susceptible de les intéresser à travers les canaux à disposition que sont les communiqués de presse, le site internet, la page Facebook. L'équipe essaie d'être particulièrement réactive et dynamique. En 2021, elle a diffusé 102 communiqués de presse versus 96 actuellement et 386 publications Facebook versus 454 aujourd'hui.

La mise en œuvre de la stratégie de communication génère une charge de travail conséquente. C'est pourquoi une demande pour un accompagnement a été faite au budget 2023.

Commentaire du motionnaire

Le motionnaire se déclare satisfait de la réponse et remercie la Municipalité. Les documents produits sont bons et répondent à un manque. On peut toutefois regretter qu'ils ne s'agissent que de recommandations, car elles pourraient s'avérer insuffisantes en cas de crise.

2. DISCUSSION

Il est assuré à un·e commissaire que la chaîne de responsabilités est clairement définie dans la charte. Les collaboratrices et collaborateurs sont tout à fait au courant de leurs rôles et devoirs et se servent des documents dont il est question.

Site officiel et autres sites ou pages internet

Concernant les autres sites internet que le site officiel de la ville, la Municipalité souhaitait produire la stratégie de communication et parallèlement un état des lieux de l'ensemble de ces sites internet, l'idée étant d'avoir de la cohérence et d'harmoniser ces sites. La stratégie de communication a été prête plus rapidement, mais un préavis sur la gestion des sites internet devrait bientôt parvenir au Conseil en réponse au postulat de M.Pascal Molliat « Vevey.ch, une stratégie claire et globale pour les sites internet de la ville ».

Suite à la remarque d'un·e commissaire sur l'absence de mention de YouTube dans la stratégie ou la charte de communication, alors que la Ville possède une page YouTube, les documents seront complétés. Notons que l'utilisation de YouTube apparaît déjà dans le document interne de communication.

Modération sur les réseaux sociaux

L'équipe de communication n'intervient que sur la page Facebook officielle. Elle essaie d'être le plus réactive possible et d'agir dans un délai de 12h à 24h. Elle répond en premier lieu aux questions d'ordre pratique. Modérer s'avère parfois délicat. Les propos insultants ou violents peuvent être supprimés sans préavis. Il faut toutefois éviter les atteintes à la liberté d'expression. Une modération inappropriée peut envenimer une situation et amener des commentaires pires encore.

Développement d'outils de communication

Si la volonté de toucher le plus de personnes possible est saluée par la commission, celle-ci s'interroge toutefois tant sur l'utilisation d'outils numériques que non connectés.

Outils numériques

Alors qu'un·e commissaire se questionne sur d'éventuelles réflexions en matière de sobriété numérique, un·e autre commissaire souligne l'importance d'une communication large et par divers canaux qui participe, tant que faire se peut, à agir sur le problème de la faible participation citoyenne. À cet égard, il est demandé si lorsque des gens viennent s'inscrire à

Vevey, l'administration pourrait leur demander leur courriel et leur autorisation afin de leur envoyer les communiqués de presse de la Ville.

Un·e commissaire demande s'il est aussi prévu d'utiliser TikTok, car ce réseau permet d'atteindre un public très jeune. La Police cantonale a d'ailleurs développé une chaîne TikTok pour atteindre les très jeunes.

Il est alors indiqué à la commission que la Commune se préoccupe de sobriété numérique, tout en gardant en tête, dans le domaine de la communication, la nécessité de toucher le plus de monde possible, ce à quoi concourt l'usage des réseaux sociaux. Il s'agira alors de cibler l'information et le canal le plus approprié. Il est aussi rappelé que depuis le début de la législature, la revue de presse ne passe plus par un envoi PDF, mais via un lien renvoyant sur le site internet de la Ville, ce qui limite les pièces jointes. Il en va de même avec les abonné·e·s aux informations de la Ville.

Quant à demander aux gens qui s'inscrivent à Vevey leur autorisation pour leur envoyer les informations (communiqués de presse) de la Commune, l'idée est intéressante.

Concernant, TikTok, ce réseau très visuel est certes très apprécié des jeunes, mais son usage nécessite des ressources et des compétences particulières, notamment pour produire et monter des vidéos. Selon la Municipalité, cela pourrait être un projet pour le secteur animation-jeunesse. La priorité est toutefois l'ouverture de pages LinkedIn et Instagram, ce dernier réseau qui cible aussi particulièrement les jeunes.

Outils non connectés

Plusieurs commissaires relèvent que le journal/tous-ménages risque de finir dans la boîte à papier chez une immense partie des gens. De précédentes tentatives de journal ou feuille d'information communale ont connu des succès mitigés. Le Conseil communal avait par le passé refusé un tel outil au profit de la retransmission télévisuelle des débats du Conseil.

Ajoutons que si diverses communes publient un journal ou un tous-ménages, elles n'utilisent pas forcément les autres moyens dont Vevey se sert. En outre, la publication d'un journal implique des coûts financiers importants chez certaines communes.

Dès lors, si un journal ou un tous-ménages devait voir le jour, son contenu devrait être bien pensé et informatif. De plus, une réflexion sur sa distribution de manière ciblée uniquement aux personnes qui en font la demande pourrait s'avérer appropriée.

La nécessité de maintenir, voire de développer l'affichage en Ville est également soulignée par plusieurs commissaires. Les panneaux explicatifs sur la Place du marché sont par exemple très appréciés des Veveysannes et des Veveysans, mais aussi des personnes de passage à Vevey.

La Municipalité indique que le développement d'outils non connectés répond à un besoin réel. Des senior·e·s, entre autres, ne savent plus où et comment trouver l'information. L'idée n'est pas de dilapider des ressources et de se disperser, mais comme pour le numérique d'élargir tout en ciblant les destinataires et les canaux. Outre le potentiel journal, il est prévu d'accroître l'affichage et la présence sur le terrain. La Municipalité prend notes des remarques et suggestions effectuées par la commission.

Clarté du langage

En matière de communication, peu importe le canal choisi, mais également dans l'ensemble de ce que produit l'administration à destination de l'extérieur, un·e commissaire souligne l'importance d'adopter un langage clair et accessible et d'éviter le jargon trop administratif.

La Municipalité se déclare sensible à cet aspect qui nécessite un travail de fond pour sensibiliser les services. Des graines ont été semées, entre autres pour le prochain rapport de gestion dont la rédaction devrait être facilitée et plus courte. La brochure « Vivre à Vevey » sera également reprise dans cette optique. Un travail important de vulgarisation des panneaux explicatifs sur la place du marché a par exemple aussi été mené.

3. VOTE

À l'unanimité, la commission accepte les conclusions du rapport-préavis N°30/2022.

4. CONCLUSIONS

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.

Pour la commission ad hoc
La Présidente rapporteuse



Sophie Métraux

Vevey, le 25 novembre 2022