



DIRECTIVE RELATIONS MEDIAS ET COMMUNICATION

Ce document s'adresse à toute personne ayant, au sein de l'administration veveysanne, un contact avec un journaliste. La communication n'étant pas une science exacte, ce texte a pour seule ambition de rappeler le cadre dans lequel ces relations évoluent.

Quelle communication ? Il faut distinguer deux types :

Vous détenez l'information et vous souhaitez la faire connaître auprès du grand public avec l'appui des médias. Dans ce cas, il faut vous mettre en contact avec le chargé de communication pour définir l'importance de votre communication et la réaliser. Une première obligation : mesurer la pertinence de votre info pour le grand public. Selon les cas, elle peut mériter une conférence de presse, un communiqué de presse, une brève municipale (« Municipalité en bref ») ou une publication avec photo sur la page Facebook de la Ville. Tout cela se réfléchit et se discute.

Vous êtes appelés par un journaliste qui souhaite des renseignements ou une déclaration. Cela implique donc une relation qu'il convient de bien gérer. N'hésitez pas à prévenir le chargé de communication des sollicitations des médias. Ce dernier vous aidera, si vous le souhaitez, à préparer vos réponses dans le respect des principes développés ci-dessous. Dans des cas simples, l'appui du chargé de communication peut être superflu.

Principe de base : plus l'information est claire et précise, meilleure est le contact. Ne pas hésiter à s'assurer de la bonne compréhension de l'information, surtout lorsque l'on s'adresse à des médias régionaux (ce qui représente le 95% des cas).

Principe concernant l'administration publique : la quasi-totalité des sujets provenant de notre administration ont deux sources : la voix politique (celle du municipal) et la voix opérationnelle (le chef de service, voire, dans certains cas plus rares, le chef de secteur). C'est par l'addition de ces deux voix que le sujet est complet. Il faut donc respecter cette hiérarchie. Chacun intervient strictement dans son domaine de compétence. Lorsque le chargé de communication rédige un communiqué de presse, ce dernier se conclut toujours par les personnes de contact pour toute question supplémentaire de la presse. Dans les contacts figurent l'autorité politique et le responsable opérationnel. Ce partage des compétences limite ainsi le risque de donner des informations erronées.

La communication à la Ville de Vevey : Elle est du ressort du chargé de communication. Tout communiqué de presse, dossier, conférence, opération spéciale doit être discuté et planifié avec le chargé de communication. Les communiqués officiels ont tous la même apparence afin de faciliter, pour les journalistes, l'identification d'une source et son authenticité. Le chargé de communication tient à jour le fichier des médias en Suisse romande. Ce dernier évolue régulièrement. Selon la nature de l'information, celle-ci est adressée à tout ou partie du fichier.

A noter que consécutivement à une demande du Conseil communal, les communiqués de presse sont envoyés simultanément aux médias et aux conseillers communaux. De plus, suivant la nature de l'information, des personnes hors médias et politiques peuvent aussi recevoir le même document ; ce peut être les Municipalités des communes du district, les institutions intercommunales, les hôteliers, l'Office du tourisme, etc. L'intérêt est mesuré par le chargé de communication.

Les communiqués sont tous disponibles sur le site internet de la Ville, voici le lien direct : <http://www.vevey.ch/N20759/communiqués-de-presse-2019.html>

Vos obligations lorsqu'un journaliste vous interpelle :

- lui donner une réponse même négative ;
- lui donner des informations exactes ;
- si vous n'êtes pas le bon interlocuteur, le diriger dans ses recherches tout en ne manquant pas de prévenir la personne concernée si vous la connaissez ;
- d'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.

Vos droits lorsqu'un journaliste vous interpelle :

- de lui demander de patienter le temps que vous rassembliez les informations et lui fixer une heure précise pour qu'il vous rappelle. Vous avez le droit de dire « je ne sais pas » à la condition d'ajouter « mais je vais me renseigner » ;
- de ne pas répondre à une question car cette dernière dépasse votre domaine de compétence ;
- de ne pas être cité. Vous pouvez amener un complément d'information en demandant 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. Mais dans le cas présent, attention à ne pas vous retrouver en situation déloyale avec votre employeur. Ce cas vaut surtout lorsque vous souhaitez expliquer en détails une situation à un journaliste afin qu'il puisse prendre conscience du contexte particulier et bien maîtriser son sujet ;
- enfin, un droit à utiliser avec parcimonie : celui de relire vos citations avant parution. C'est surtout valable pour des sujets très techniques ou complexes, dans un but d'aider le journaliste à ne pas commettre d'erreurs et en tous cas pas dans un objectif de censure ! Il est ensuite de votre responsabilité de vous plier au timing du journaliste afin de lui rendre réponse dans les meilleurs délais. Le journaliste peut refuser d'accéder à cette demande. 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.

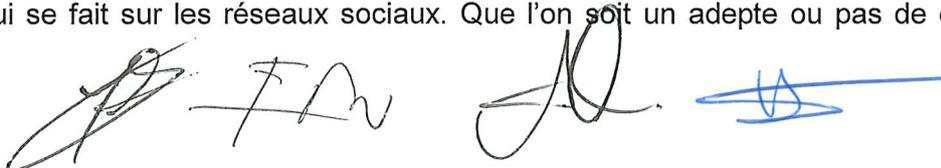
Que faire lorsqu'un article comporte des erreurs ?

- d'abord, identifier la source de l'erreur. Est-ce le journaliste qui a mal compris ou retranscrit ou est-ce vous qui avez tenu des propos erronés ? Dans le cas du journaliste, 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 le journaliste permet de trouver la bonne solution.

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, mal placé, petit format donc peu visible, etc. Autant donc être bien préparé et concentré au moment de l'interview !

Les réseaux sociaux

A lui seul, ce chapitre mériterait une conférence, elle-même incomplète tant ce domaine évolue rapidement. Pour faire au plus court, ayez toujours à l'esprit que si vous êtes présents sur les réseaux sociaux (facebook, google+, twitter, etc.), vous êtes repérables très facilement. Attention à ce que vous dites, publiez, montrez sur vos profils personnels. Le relais de vos infos par des tiers a des effets démesurés. Selon votre fonction à la Ville de Vevey et l'importance de votre devoir de réserve, évitez toute prise de position personnelle sur des sujets politiques. Il est par contre important aujourd'hui de surveiller régulièrement ce qui se fait sur les réseaux sociaux. Que l'on soit un adepte ou pas de ces sites, une part



importante du débat politique s'y fait. C'est aussi un baromètre intéressant pour voir les réactions engendrées par l'introduction d'une mesure particulière.

La Ville de Vevey possède une page officielle sur Facebook : <https://www.facebook.com/VeveyOfficiel/>

Elle a un nombre important d'abonnés (plus de 8'500 en septembre 2019) qui ne cesse de croître. Elle est surtout utile pour la promotion d'événements culturels, sportifs et associatifs. Le débat politique y est proscrit. Dans ce cadre-là, il est bienvenu de relayer la promotion des événements veveysans, cela aide ces derniers à se faire connaître.

Il peut être utile de rappeler certains principes et d'édicter quelques recommandations:

- Les pages institutionnelles ne sont pas le lieu des débats politiques et leurs administrateurs doivent éviter de générer des querelles partisans en veillant scrupuleusement au contenu qu'ils publient et à un travail de modération si les circonstances l'exigent.
- La création de toute nouvelle page Facebook institutionnelle doit être soumise à l'accord préalable de la Municipalité.
- 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 administrateur d'une page de veiller à la véracité des informations qu'il met en ligne, et à la modération des propos que ces informations peuvent susciter.
- Il est important, en parallèle, de veiller 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.
- Il convient enfin 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.

Le mot de la fin

Enfin, n'oubliez pas que vous n'êtes pas seuls, c'est justement le travail du chargé de communication de vous aider. Le chargé de communication connaît personnellement la quasi-totalité des journalistes qui couvrent la Riviera, le contact est donc facilité.

Pour toute question: Raphaël Delessert, chargé de communication, 021 925 53 43, raphael.delessert@vevey.ch

La présente directive est adoptée par la Municipalité de Vevey le 30 septembre 2019.

Au nom de la Municipalité
la Syndique
le Secrétaire



Elina Leimgruber
Grégoire Halter

Lu et approuvé par les Municipaux le 28 octobre 2019

Elina Leimgruber

Syndique

Etienne Rivier

Municipal

Jérôme Christen

Municipal

Michel Agnant

Municipal

Yvan Luccardini
Luccardini
Municipal