



## 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 municipal, 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.

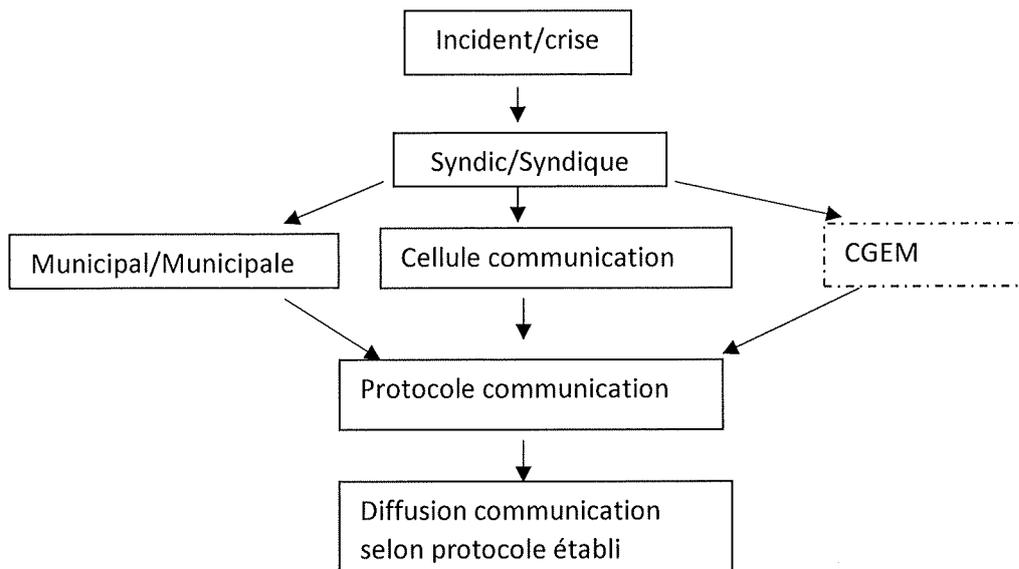
À noter qu'un groupe de travail a été constitué au printemps 2022 visant à mener une réflexion approfondie sur le site internet et en améliorer à terme l'ergonomie, la navigation, la hiérarchisation des informations et l'uniformisation de son contenu.

### **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.

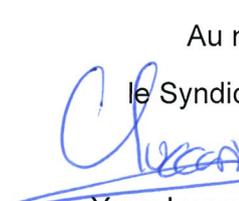
#### 5.2 Stratégie d'affichage et création d'un bulletin d'informations communal

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