



Ville de Vevey
Municipalité
Rue du Lac 2
1800 Vevey

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 :

¹ 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.

² 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
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 d'ordre opérationnel. Les autres collaboratrices et collaborateurs ne répondent pas aux sollicitations médiatiques sans avoir consulté la voie hiérarchique. 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 fausse 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, de toute nouvelle page Facebook institutionnelle et de tout profil sur les réseaux sociaux doit être soumise à l'accord préalable de la Municipalité.

7. Procédure en cas d'attaque vis-à-vis du personnel communal dans les canaux de communication

En sa qualité d'employeur, la Municipalité tient à protéger la personnalité et l'intégrité des collaboratrices et collaborateurs de la Ville contre les attaques personnelles sur les réseaux sociaux et dans les médias dans le cadre de leur activité professionnelle et a dès lors mis en place la procédure suivante :

- En cas d'attaque personnelle d'un membre du personnel dans sa fonction, quel que soit le canal de communication utilisé, le collaborateur/ice concerné e avise sans délai son/sa chef/fe de service ou son/sa responsable de bureau, qui prend alors contact immédiatement avec le Service des relations humaines pour déterminer les mesures à prendre. En parallèle, le responsable avertit son/sa municipal/e.
- En cas d'attaque personnelle d'un/e responsable dans sa fonction, quel que soit le canal de communication utilisé, le/la chef/fe de service ou le/la responsable de bureau concerné/e contacte immédiatement le Service des relations humaines et prévient sans délai son/sa municipal/e.

Le Service des relations humaines examinera ensuite, avec la collaboration de l'avocat de la Ville si cela est nécessaire, les éventuelles démarches à entreprendre, lesquelles seront, le cas échéant, validées par la Municipalité. Un accompagnement peut également être mis en place par le biais de la Clinique du Travail, personne de confiance en entreprise. La Ville de Vevey prend en charge les frais d'avocat et de procédure.

Le Service des relations humaines se tient volontiers à votre disposition pour tout complément d'information.

Ainsi, fait à Vevey le 9 septembre 2024

Au nom de la Municipalité

Le Syndic
Yvan Luccarini



Le Secrétaire
Grégoire Halter