



COMMUNE
de
ROMANEL-SUR-LAUSANNE

RAPPORT MUNICIPAL

N° 44/2023

au Conseil communal

Réponse au postulat de M. Nathan Vanay et consorts

Amélioration de la communication au sein de notre commune

Monsieur le Président,
Mesdames et Messieurs les Conseillères et Conseillers communaux,

1. Objet du postulat

Lors de la séance du Conseil communal du 22 juin 2023, l'assemblée a accepté le renvoi en Municipalité du postulat proposé par Mmes Evelyne Gervaix, Ariane Morand et Marine Barreto, ainsi que MM. Nathan Vannay, Roberto Varone, Romain Birbaum, Christian Bovey, Olivier Bovey et François Studer.

Ce postulat rappelle le rôle essentiel joué par la communication « *dans la promotion de la compréhension mutuelle, la résolution des conflits et le renforcement du lien social au sein de notre commune* » avant d'adresser trois demandes distinctes mais complémentaires :

1. explorer différentes options pour améliorer la communication au sein de la commune ;
2. impliquer des professionnels de la communication dès la conception des projets communaux ;
3. établir une communication transparente et accessible auprès des citoyens.

Le texte conclut en demandant à la Municipalité de présenter « *un rapport sur sa stratégie de communication, tant en interne [...] qu'en externe* ».

2. État des lieux

Cadre légal – gestion de l'information et information active

L'entrée en vigueur de la nouvelle version de la Loi sur l'information (LInfo) le 24 septembre 2002 a marqué un changement considérable dans la manière générale que doivent adopter les communes vaudoises pour communiquer : en application directe de l'article 41 de la Constitution « *L'État et les communes informent la population de leurs activités selon le principe de la transparence* », le secret devient l'exception au lieu de la règle, ceci afin de garantir la transparence des activités des autorités et de favoriser la libre formation de l'opinion publique.

Dans le cadre de ce préavis, c'est en particulier l'article 3, alinéa 1 de la LInfo qui s'applique, précisant le concept de communication active : « *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* ».

La doctrine précise que le concept de communication active s'applique dans de nombreux cas, et, en particulier, sur les décisions des autorités, l'informatique sur l'entrée en vigueur de dispositions légales, la réalisation de travaux importants dans l'espace public ou l'engagement de dépenses importantes. Les autorités et l'administration sont ainsi encouragées à « *penser communication* », selon les recommandations fédérales et cantonales.

Principes de base de la communication

Il existe de nombreux modèles décrivant les fondamentaux de la communication. La majorité d'entre eux s'accorde pour identifier six éléments de base :

1. le message lui-même,
2. l'émetteur du message,
3. le destinataire du message,
4. le contexte dans lequel s'inscrit le message,
5. le canal ou le média support du message,
6. le bruit regroupant tout ce qui perturbe la communication.

Lorsque l'on désire mettre en place ou améliorer un plan de communication, il s'agit de prendre en compte l'ensemble de ces éléments.

Étude et analyse du plan de communication¹

La Municipalité partage nombre de considérations émises dans le postulat. Elle est également consciente de l'importance que revêt une communication adéquate et professionnelle pour une commune vaudoise au XXI^e siècle.

À ce titre, elle a mandaté, à la fin 2022, une étudiante de la HEIG-VD pour analyser la situation actuelle et formuler des recommandations sur le plan de communication en vigueur au sein de l'administration communale de Romanel-sur-Lausanne.

Cette étude s'appuie en particulier sur une comparaison entre les outils et procédures actuellement en place dans notre commune avec ceux existants dans d'autres communes vaudoises². Elle comporte également une analyse interne via des entretiens et une étude quantitative via un questionnaire adressé à l'ensemble de la population.

Sur le plan théorique, l'étude s'attache à démontrer (avec succès) trois hypothèses :

1. Le premier postulat conclut que le niveau de développement du secteur communication au sein d'une commune est directement proportionnel à la taille de ladite commune ; subséquemment, les communes de plus petite taille sont plus sujettes au risque d'un manque de mise à disposition de moyens de communication.
2. La deuxième hypothèse concerne l'adéquation entre les outils de communication actuellement en place à Romanel-sur-Lausanne, l'âge de la population et le manque de moyens spécifiquement destinés à la tranche d'âge plus basse de la population.
3. Enfin, la troisième hypothèse concerne l'effet du fort développement démographique de la commune sur la communication, partant du postulat que les habitants des nouveaux quartiers sont particulièrement peu touchés par les communications officielles.

Sur la base de ces constats, l'étude propose un certain nombre de recommandations dont la plupart sont reprises dans le chapitre suivant.

¹ Parts importantes de ce chapitre sont directement tirées du travail de bachelor « *Analyse du plan de communication de l'administration de Romanel-sur-Lausanne, en vue d'une digitalisation de ses supports de communication à la population* », Joanna Pillon, juillet 2023.

² La comparaison a été faite avec les communes de Bussigny, Morges, Moudon et Renens.

3. Pistes d'amélioration étudiées

L'étude mentionnée plus haut propose cinq pistes d'amélioration ; la Municipalité en a ajouté deux supplémentaires :

Refonte du site internet et intégration de guichets virtuels

La refonte et la modernisation du site internet de la commune est en cours et touche à sa fin.

Après sa mise en route, il s'agira de profiter des technologies actuelles pour y développer des guichets virtuels permettant d'offrir des prestations automatisées à la population.

Modernisation du format du Romanel Info en vue d'une augmentation de la fréquence de parution

L'étude a clairement montré l'attachement de la population au journal local, qui conserve une place importante au sein de la commune. Cependant, sa fréquence de parution semble trop faible pour qu'il puisse être réellement utilisé comme vecteur de communication active par les autorités.

Il s'agirait donc de redéfinir son format, rafraîchir son visuel, augmenter la fréquence de parution et l'adapter au format digital afin qu'il puisse facilement être consulté en ligne.

Création de réseaux sociaux pour la commune

L'importance prise par les réseaux sociaux dans notre société n'est plus à démontrer. Ces outils sont aujourd'hui indispensables pour transmettre rapidement de l'information auprès de différentes cibles et faciliter les échanges.

De nombreux réseaux sociaux existent ; une présence de la commune pourrait, par exemple, être envisagée sur Facebook (réseau généraliste pour les personnes plus âgées – déjà utilisé par le service des Travaux), LinkedIn (réseau professionnel, principalement destiné aux offres d'emploi, ainsi qu'aux contacts avec l'administration communale), voire Instagram ou Youtube pour y publier des contenus vidéos à destination d'un public plus jeune.

Création d'une identité visuelle numérique de la commune

Afin d'uniformiser les moyens de communication actuels et ceux qui vont être mis en place, il est nécessaire de développer une identité visuelle identique pour tous les contenus et formats disponibles, idéalement en préalable au développement des autres recommandations.

Ce travail pourrait facilement être réalisé sous la forme d'un mandat de prestation à court terme et ne nécessite probablement pas d'investissement sur le long terme.

Installation de totems lumineux

Les écrans lumineux permettant rapidement de diffuser une information visuelle à la population, sont largement répandus tant dans les communes qu'au sein des entreprises ; parfois assimilés à de la pollution visuelle, il conviendra de s'assurer préalablement des emplacements adéquats afin de minimiser l'impact de ces panneaux.

(ajouté par la Municipalité) Conclusion de mandats de prestation auprès d'une agence de communication

Dans le cas de projets lourds ou complexes, il est parfois indispensable de confier la communication à une agence spécialisée, qui va s'assurer de la pertinence et de l'acuité des informations transmises à la population.

Cette aide externe ne sera pas destinée à la communication « quotidienne » de la commune, mais bien aux situations spéciales, à la gestion de crise ou au suivi des projets.

(ajouté par la Municipalité) Développer la communication à l'interne

Enfin, et comme mentionné dans le postulat, il semble important de développer la communication à l'interne de l'administration communale, que cela soit verticalement (de la Municipalité aux employés et des employés aux membres de la Municipalité) ou horizontalement (entre services ou entre membres de la Municipalité).

La mise en place de moments dédiés, formels ou plus informels, doit être encouragée et favorisée, même en tenant compte des agendas et plannings déjà bien chargés des personnes concernées. À ce titre, la Municipalité devra jouer un rôle d'exemple en créant des opportunités (séances d'information, réunions d'équipe, ou évènements plus informels).

4. Évaluation des coûts

Engagement d'un médiamaticien

Afin de pouvoir prendre en charge la réalisation et la mise en page du Romanel Info dans sa nouvelle conception, il s'agira d'engager un médiamaticien à un taux d'environ 20% ; la même personne pourra prendre en charge la création, la mise en place, puis la production et la réalisation de contenus à un taux de 30% pour un taux total de 50%, partiellement en télétravail.

Cette personne prendra le rôle de chargé de communication au sein de l'administration communale, sous la direction du secrétaire municipal. Elle aura la responsabilité de planifier et préparer les messages, dans les formats adéquats, selon le plan de communication et la charte graphique.

Selon le calculateur statistique de salaires mis en ligne par la Confédération, le salaire annuel médian d'un médiamaticien représente CHF 61'100 pour un plein temps, soit CHF 30'550 brut, auxquels il faudra bien entendu ajouter les charges sociales. Il conviendra également de prendre en compte les coûts annexes liés à l'arrivée de cette personne (ordinateur, licences informatiques...).

Mandats externes

Un mandat externe devra être conclu avec notre partenaire informatique en charge du site web pour assister l'administration communale dans la création et la mise en place de guichets électroniques sur le site web ; selon une première estimation reçue, un montant de CHF 5'000 semble raisonnable pour déployer cette nouvelle fonctionnalité.

Un second mandat externe devra être passé avec une entreprise de graphisme afin de définir l'identité visuelle de la commune et de la diffuser sur les différents médias et formats concernés. Une expérience précédente, menée dans une autre commune, nous permet d'estimer le coût de cette prestation à environ CHF 7'000.

Enfin, un troisième mandat externe sera conclu avec un cabinet spécialisé afin de planifier et préparer les communications relatives aux grands projets ou aux situations spéciales. Deux modèles existent pour ce type de prestations (au forfait ou à l'heure) ; sans recul, il est difficile d'évaluer laquelle des solutions sera la plus appropriée et pour quel montant.

Matériel

Deux offres ont été demandées pour la commande et la pose de deux panneaux lumineux télécommandés. Les prix tournent autour de CHF 20'000 pièce, montant auquel il s'agit d'ajouter les coûts des travaux électriques et de génie civil, estimés par une autre commune à environ CHF 30'000. Le coût du contrat de maintenance s'élève à environ CHF 4'000 par an pour les deux panneaux. Cette dépense s'inscrira probablement dans le cadre d'un préavis d'investissement spécifique.

5. Conclusions

Comme mentionné en introduction, la Municipalité est convaincue de l'importance et de la nécessité croissante d'une bonne communication interne et externe. À ce titre, elle a pris la décision d'inclure dans le budget 2024 l'engagement du médiamaticien, ainsi que les mandats externes décrits dans le chapitre précédent, et reviendra prochainement vers votre Conseil avec un préavis pour l'installation des panneaux lumineux.

Au vu de ce qui précède, la Municipalité vous demande, Monsieur le Président, Mesdames et Messieurs les Conseillères et Conseillers communaux, de prendre les décisions suivantes :

LE CONSEIL COMMUNAL DE ROMANEL-SUR-LAUSANNE

- vu le rapport municipal n° 44/2023 adopté en séance de Municipalité du 6 novembre 2023 ;
- ouï le rapport de la commission chargée de l'étude de ce rapport ;
- considérant que cet objet a été porté à l'ordre du jour ;

décide :

de prendre acte de la réponse au postulat déposé par Mmes Evelyne Gervaix, Ariane Morand et Marine Barreto, ainsi que MM. Nathan Vannay, Roberto Varone, Romain Birbaum, Christian Bovey, Olivier Bovey et François Studer.

AU NOM DE LA MUNICIPALITE

La Syndique :		Le Secrétaire :	
Claudia Perrin		Nicolas Ray	

Romanel-sur-Lausanne, le 6 novembre 2023

Déléguée municipale : Mme Claudia Perrin, Syndique

Annexe : Texte de la proposition