

**Préavis N° 06-2024
au Conseil communal**

relatif à la création d'une cellule de communication au sein
de l'administration communale

Date proposée pour la séance de Commission :

**Jeudi 30 mai 2024 à 18h30
Castelmont 3**

Délégué de la Municipalité : Alain Gillièron

Prilly, le 13 mai 2024

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

1. Objet du préavis

La requête adressée au Conseil communal a pour objectif de doter la Ville de Prilly des ressources nécessaires et compétentes pour répondre aux besoins pluriels de communication d'une administration publique.

2. Préambule

La Municipalité partage les constats formulés lors des différentes interventions de l'organe délibérant, la première fois en 2011 via la motion *MO 02-2011 - Mise en œuvre d'outils performants de communication* jusqu'à l'intervention plus récente, lors de l'examen du budget 2023 le 12 décembre 2022, du Conseiller communal Olivier Amblet : « *nous ne sommes pas satisfaits de la façon dont la communication s'opère dans la commune et nous souhaitons revenir l'année prochaine avec un préavis, si toutefois la Municipalité ne nous propose rien avant pour une communication mieux coordonnée pour informer la population de meilleure façon (...)* ». Rappelons également que lors de cette même séance, le mandat de Community manager, externalisé depuis 2020, a été supprimé du budget par le Conseil communal. Un préavis avait été préparé en 2023 puis retiré lors de la séance du Conseil communal du 19 juin 2023.

Actuellement, il n'existe toujours pas de poste de communication à Prilly, contrairement aux autres villes vaudoises d'égale importance. Les missions de communication sont soit assumées à l'interne par des personnes sans formation spécifique, principalement pour ce qui touche à la communication institutionnelle, soit externalisées à des agences de communication par les différents services de la ville, notamment pour la communication touchant à des événements.

La création d'une cellule de communication au cœur de l'administration communale permettra de professionnaliser et d'augmenter l'efficacité et la qualité des communications de la commune à ses différents publics cibles, habitant.e.s en tête. Elle favorisera une vision d'ensemble et une meilleure cohérence tout au long de l'année. Elle permettra en outre de centraliser une partie des tâches liées à la communication, soulageant ainsi les différents services de l'administration communale qui les assument jusqu'à présent.

3. Inventaire des canaux de communication

A ce jour, les canaux de communication existant sont :

Outil de communication	Responsabilité, émetteur	Public cible	Remarques
Site internet www.prilly.ch	<u>Technique</u> : service informatique <u>Contenus</u> : tous les services ou le Greffe lorsqu'il n'y a pas les compétences au sein des services	<u>La population</u> : guichet virtuel, événements <u>Les partenaires et prospects</u> : entreprises, commerçants, etc.	Un projet de refonte du site internet est prévu en 2025 (statistiques internet indisponibles)
Journal communal le Prill'hérait	<u>Gestion de projet</u> : le Greffe <u>Contenus</u> : théoriquement tous les services <u>Mise en page et impression</u> : PCL	La population, diffusion à 7'000 ménages (tout-ménage officiel)	Paraît 5 fois l'an, format A4, 8 pages

Facebook Ville de Prilly (3'751 followers)	<u>Publications</u> : Greffe et Energie & Environnement <u>Contenus</u> : théoriquement tous les services	La population (manifestations, actualités, annonces emploi, republications, etc.)	Mandat de community management confié à une agence jusqu'à fin 2022
Facebook Bibliothèque de la Ville de Prilly (604 followers)	<u>Publications</u> : Bibliothèque <u>Contenus</u> : principalement bibliothèque, parfois ville de Prilly	La population (ateliers, actualités, republications, etc.)	
LinkedIn (606 abonnés)	<u>Publications et contenus</u> : Ressources humaines (<i>marque employeur</i>)	Les collaborateurs/trices, les futur.e.s collaborateurs/trices, les partenaires (contenus : annonces emploi, assemblée citoyenne, etc.)	
Instagram @ville_de_prilly (335 followers)	<u>Publications</u> : Energie & Environnement <u>Contenus</u> : théoriquement tous les services	La population (événements, actualités, etc.)	
Instagram @biblioprilly (176 followers)	<u>Publications</u> : Bibliothèque <u>Contenus</u> : principalement bibliothèque, parfois ville de Prilly	La population (ateliers, actualités, republications, etc.)	Le compte récemment créé en 2023
Instagram @prilly_jeunesse (841 followers)	<u>Publication et contenus</u> : service jeunesse	Toutes les actualités, événements, actualités ciblant les jeunes	
Programme de législature	<u>Rédaction</u> : la Municipalité et le Greffe	La population Le Conseil communal	1 fois tous les 5 ans
Rapport de gestion	<u>Rédaction</u> : Tous les Services	La population Le Conseil communal	1 fois par an
États financiers	<u>Rédaction</u> : Service des finances	La population Le Conseil communal	1 fois par an
Affichage digital dans les bus TL	<u>Contenus</u> : principalement événements sur le territoire communal Dans les faits, peu ou pas utilisé	La population	
Banderole sur l'espace public	<u>Gestion</u> : urbanisme <u>Contenus</u> : tous les services, parfois des externes	La population	4 emplacements : Rond- point Prilly centre, Arrêt Prilly-Chasseur, chemin du Viaduc et Route du Chasseur
Diffusion Cinétoile	<u>Contenus</u> : tous les services Dans les faits, peu ou pas utilisé	La population	
Communiqués de presse	<u>Rédaction</u> : les Services	Médias	3-4 fois l'an
Pilier publique	<u>Contenu</u> : informations officielles	Population	
Affichage SGA	Greffe	Population, usagers	4 panneaux d'affichage à disposition par an

			(accord SGA) aux abords de l'administration communale
Panneaux à l'entrée de la localité	Pas ou peu utilisé, trop de frais de mise à jour	Population, usagers	3 panneaux. CHF 800.- à chaque changement de message.
Panneaux d'affichage libre	Tout le monde, affichage culturel	Population	10 panneaux d'affichage libre

4. Les activités de communication de la Ville de Prilly

La commune de Prilly active sa communication pour différents types de projets que l'on peut classer comme suit :

A) La communication institutionnelle

Ce type de communication vise à informer et à promouvoir l'image, les valeurs et les actions de la Ville en tant qu'institution. Elle ambitionne également de développer la relation de confiance avec les différents publics cibles.

Exemples d'outils de communication institutionnelle :

- Rapport de gestion, états financiers
- Journal communal
- Programme de législation
- Site internet

B) La communication de projet

Chaque service au sein de l'administration a la possibilité de développer pour ses propres besoins et à l'aide de prestataires externes des supports de communication visant à soutenir la bonne compréhension et la diffusion de messages auprès de la population.

Exemples de communication de projet

- Nouveau logo de la bibliothèque municipale
- Annonce de projets d'aménagements urbanistiques
- Subventions durabilité à Prilly

C) La communication événementielle

Il s'agit de la communication portée par la Ville pour une ou l'autre des manifestations sur son sol dont elle a la charge de l'organisation. Il se peut que la communication soit faite par la commune sous la marque « Ville de Prilly » (plus institutionnel), ou parfois un visuel peut avoir été développé afin de donner un caractère moins formel à la manifestation.

Exemple d'événements pour lesquels est faite une communication

- Fête nationale
- Fêtons Prilly
- Projection d'un film à la piscine de la Fleur-de-Lys
- Communication de la cellule de crise en cas de cyberattaque par exemple.
- Festival des menus métissés
- Conférence sur l'immigration italienne
- Centenaire de la grande Salle

5. Objectifs de la nouvelle cellule communication

Il y a plusieurs avantages à la création d'une cellule de communication. On retiendra notamment le fait de disposer des compétences solides à l'interne, activables de suite. A l'heure où la communication est omniprésente, une cellule de communication permettra d'organiser, planifier et soigner les messages que la Ville souhaite transmettre à ses administré.e.s et à ses partenaires.

5.1 Élaborer une stratégie de communication

La mise en place d'une stratégie de communication commence par une analyse de l'environnement, des besoins et des publics cible. Elle est définie en amont des actions et guidera le plan de communication. La stratégie de communication posera les bases des messages à transmettre, leur fréquence, les canaux à privilégier, le ton à employer. La communication est maîtrisée et permet à la commune d'être proactive plutôt que réactive dans les informations qu'elle transmet, en améliorant l'image ainsi que la qualité et la régularité des messages.

5.2 Développer et optimiser les canaux de communication

La nouvelle cellule permettra de répondre avec professionnalisme à la demande toujours plus forte de la population pour une information réactive et de qualité sur plusieurs canaux.

Une fois la stratégie validée, répondant aux besoins internes et à la réalité du terrain, il s'agira d'utiliser et de faire évoluer les canaux de communication. A l'aire du numérique, l'utilisation conjointe d'outils de communication mêlant imprimés et outils digitaux, est souvent considéré comme la meilleure option pour atteindre un public aussi hétérogène que la population urbaine (différents âges, différents profils socio-économiques, différentes cultures, etc.).

5.3 Renforcer l'organisation interne et soutenir les services de la Ville

Le renforcement de l'administration par une cellule de communication dédiée est un modèle largement adopté par les communes de tailles équivalentes à Prilly, qui fait même figure d'exception en n'ayant aucun poste dédié à la communication.

Une cellule de communication à l'interne permettra de donner la place à ce domaine de compétences à part entière. Elle aura une fonction transversale et pourra intervenir en soutien à d'autres services. Elle permettra également au personnel actuel de se concentrer sur leurs autres tâches.

5.4 Contenus graphiques : prestation interne ou externe ?

Assurément des compétences graphiques permettraient de créer, traiter et préparer des contenus visuels spécifiques à certains événements ou services. Toutefois et dans premier temps, il a été décidé de maintenir cette prestation à l'externe et d'axer le travail principalement sur la communication.

5.5 Améliorer l'image et le rayonnement de Prilly

Enfin, la cellule communication sera garante du respect de l'identité institutionnelle de Prilly et de son rayonnement à l'extérieur. Le ton utilisé dans la communication, le style des visuels sont autant d'éléments qui contribuent à façonner une image positive, proactive et cohérente de la ville. Une communication professionnelle et organisée facilite la compréhension des messages, crée un climat de confiance et améliore les relations entre les autorités, les habitant.e.s et tous les partenaires.

L'habit fait-il le moine ? La communication est souvent la première chose que les nouveaux habitant.e.s voient de la commune, notamment au travers du site internet. L'image laissée peut paraître moderne ou vieillotte, sympathique ou froide, ambitieuse ou austère, dynamique ou passive. Il s'agit d'une orientation à faire de manière consciente.

6. Profils requis et équivalents ETP

Des communes vaudoises similaires à Prilly en termes de nombre d'habitant.e.s ont été abordées afin de connaître leur fonctionnement en la matière. Selon le sondage, les communes sollicitées ont du personnel en charge de la communication à l'interne. Elles sollicitent également des agences de communication ponctuellement, selon les projets.

6.1 Périmètre d'action et missions de la cellule communication

Communes	Habitantes*	ETP pour la communication
Le Mont-sur-Lausanne	9'428	1.8 ETP (chargé de communication 80% + stagiaire communication 100%)
Bussigny	10'600	1.6 ETP (0.8 : chargé de communication ; 0.8 Médiamaticien)
Aigle	11'481	0.6 ETP
Gland	14'240	2.6 ETP
Pully	19'298	2.6 ETP
Renens	21'394	1.8 EPT + 0.80 EPT stagiaire graphiste
Yverdon-les-Bains	30'000	3.9 ETP en 2023, 4.3 ETP prochainement
Prilly	12'550	-

La communication compte de nombreux métiers allant de la rédaction à la création visuelle en passant par la stratégie, les relations médias ou encore l'organisation d'événements. Pour Prilly, la Municipalité souhaite une cellule de communication active principalement pour la communication institutionnelle et la gestion des canaux de communication existants.

Les missions principales de la cellule communication seront les suivantes :

- Réflexion sur la stratégie de communication à adopter pour la Ville ;
- Planification des activités de communication tout au long de l'année ;
- Adaptation d'une « corporate identity » (identité institutionnelle), définissant les règles générales à appliquer pour l'utilisation du logo, définissant la ligne graphique et la ligne rédactionnelle et autres règles à respecter ;
- Application de la nouvelle identité institutionnelle sur tous les supports de la Ville ;
- Renouvellement/création des trames pour tous les supports institutionnels de la ville : rapport de gestion, budget, préavis municipaux, correspondance ;
- Responsabilité de l'édition du journal communal cinq fois par an ou plus : récolte, recherche d'informations, rédaction d'articles, proposition de contenus et de thèmes ;
- Mise à jour régulière des actualités du site internet : récolte, recherche et rédaction ;
- Mise à jour des publications sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram), récolte, recherche et rédaction ;
- Rédaction et diffusion de communiqués de presse ;
- Garantie du respect de la charte graphique par les autres services de la ville et par les partenaires externes : validation des outils de communication créés avant leur diffusion ;

Les missions secondaires de la cellule communication :

- En fonction du temps à disposition, la collaboration de la cellule communication sur des projets de communication ad hoc, avec d'autres services ;
- Soutien, en fonction du temps à disposition, pour la communication des événements de la ville de Prilly.

6.2 Compétences requises au sein de la cellule de communication

Afin de couvrir les besoins de base d'une cellule de communication, les deux types de compétences suivants permettront de répondre aux missions de la nouvelle entité :

1. Des compétences stratégiques et de conseil en communication

- Élaboration de la stratégie et de la planification annuelle
- Gestion de projet pour le renouvellement d'une charte graphique et institutionnelle
- Gestion de projet pour l'édition du journal communal
- Définition d'une stratégie de contenu pour les différents canaux à disposition
- Conseil en communication et politique de communication
- Communication de crise

2. Des compétences rédactionnelles

- Rédaction des articles du journal communal
- Rédaction des contenus du site internet
- Rédaction des contenus des publications sur les réseaux sociaux
- Rédaction de communiqués de presse
- Divers besoins en rédaction

6.3 Les profils requis

En fonction des éléments cités plus haut, les profils suivants sont souhaités au sein de l'administration communale de Prilly sont essentiellement des compétences stratégiques et de conseil en communication que peut nous apporter un.e chargé.e en communication ainsi que l'aide d'un médiamaticien.ne.

6.4 La cellule de communication de Prilly

La diversité des missions et des tâches plaide en faveur de profils complémentaires pour composer la nouvelle cellule de communication, ceci d'autant qu'une politique de communication est à mettre en place dès sa constitution.

Créer une cellule de communication, c'est répondre à un besoin et à des attentes. Celle-ci doit être disponible tout au long de l'année, ce qui suppose au minimum deux personnes qui la composent afin d'assurer une permanence à l'année.

Ainsi, la cellule de communication de Prilly paraît optimale composée comme suit :

1. Un.e chargé.e de communication	estimé : 100%
--	----------------------

Afin de gérer la cellule, de créer la ligne directrice et de proposer une stratégie de communication et d'assurer une gestion professionnelle de la communication pour Prilly. Afin d'assurer la gestion de projet du journal communal et des autres outils de communication de la Ville, d'être la personne de contact pour les différentes demandes émanant des autres services

2. Un.e stagiaire médiamaticien.ne	stagiaire
---	------------------

Afin d'intégrer et de conjuguer des compétences graphiques et digitales à ce service, des réflexions innovantes et un regard jeune. Afin de permettre la création de contenus visuels déclinés de la charte, le traitement et la préparation des visuels pour le site internet et les réseaux sociaux et tout autre élément graphique en fonction des besoins. Le ou la stagiaire sera engagé.e dans un second temps, afin que la cellule de communication soit prête à l'accueillir.

Soit un équivalent plein temps (ETP) estimé de 1.2 + un.e stagiaire

Financièrement, il y a lieu de relever que ce nouveau préavis sur le même objet voit son coût diminuer de CHF 237'200.- à CHF 169'800.-. La raison principale est l'abandon d'un poste de rédacteur/trice à 70% pour l'attribuer à des ressources internes et d'externaliser les contenus graphiques.

7. Aspects financiers

Les postes fixes sont calculés selon le salaire de référence à 100% du maximum de la classe correspondante.

Fonction	Niveau	Taux estimé	Salaire de base (CHF)	Charges sociales (CHF)	Total (CHF)
Chargé.e de communication	61	100%	112'500.-	32'300.-	144'800.-
Stagiaire médiamaticien.ne					25'000.-
Total général					169'800.-

Le poste de stagiaire médiamaticien.ne dépend des prérequis des écoles professionnelles pour les stages en entreprise. Une demande officielle peut être faite une fois la constitution de l'équipe connue. Un poste de médiamaticien.ne en fin de CFC, premier emploi, correspondrait à un salaire annuel à 100% équivalent à env. CHF 65'000.-/an.

8. Questions de la commission ad'hoc posées en 2023

Pour faire suite aux questions posées par la commission ad'hoc en 2023, il est ici rappelé les questions et les réponses apportées :

Question 1 :

Une estimation du temps passé par chaque dicastère à créer, diffuser des actions de communication (en budget ou en heures) ainsi que le montant payé à des sociétés tierces. Par exemple sur les années 2022 et 2023.

Réponse :

Une estimation (1'000h/an) a été faite par les services mais la question récurrente est de savoir quelle est la définition « d'action de communication » que la Commission veut donner à ce terme? Comme évoqué lors de la séance du 5 juin 2023, un courriel peut être considéré comme une action de communication, faute de mieux. Un tout-ménage rédigé sous forme de courrier municipal est une action de communication, faute de mieux. Dans les deux cas, cela est efficace et l'objectif sera probablement atteint. Le collège des Chef.fe.s de service insiste sur le fait que, faute de ressources dans ce domaine, le minimum est fait/mis à jour. Faute de compétences certains services n'ont simplement aucune visibilité sur les supports existants (site web, page fb, Prill'héraut) alors que leur métier/actions mériteraient aussi une mise en lumière. Il faut en outre, prendre ce chiffre avec beaucoup de précaution car un chargé de communication ne pourra pas faire tout le travail « à la place de » ; une « collaboration avec » sera le mode de fonctionnement.

Il s'agit donc de se questionner quant au but de constituer une cellule de communication pour une administration publique qui n'a pas les mêmes objectifs qu'une entreprise privée dont l'objectif est d'augmenter son chiffre d'affaires, le nombre de ses clients. Une administration publique recherche à mettre en valeur ses activités au service de ses citoyens, à faire connaître les prestations dont peut bénéficier sa population, à transmettre de l'information factuelle, à établir un lien de confiance avec eux et ses partenaires, à insuffler un message positif d'efficacité et de bon fonctionnement. Communiquer efficacement, c'est faire preuve d'honnêteté et de transparence et parfois c'est aussi rassurer. Communiquer, c'est un métier.

Question 2 :

Qu'il soit précisé comment la cellule de communication sera rattachée sur l'organigramme, ainsi que le flux décisionnel soit précisé en amont. En effet, s'agissant d'une unité transversale, cette information apparaît important à certains membres de la commission.

Réponse :

La cellule de communication sera rattachée au secrétariat municipal. La politique de communication sera définie par la Municipalité puis mise en œuvre par la cellule de communication, à l'image du fonctionnement des autres services.

Question 3 :

Que la complémentarité des deux postes fixes soit précisée en termes de formation requise et/ou compétences attendues. Il est compris par la commission que la volonté soit de garder une certaine flexibilité dans l'embauche de deux profils complémentaires, aussi nous ne demandons pas de cahier des charges exactes mais plus de précisions quant aux facteurs qui justifient telle ou telle niveau de salaire / expérience.

Réponse :

Nous nous référons à ce qui est pratiqué dans les autres villes que nous avons consulté pour des postes équivalents, à savoir une formation universitaire ou formation supérieure dans la communication pour le poste de chargé de communication. Pour la rédaction, certes une formation supérieure en communication pourrait être envisagée mais dans un premier temps il est privilégié d'utiliser les compétences des personnes travaillant actuellement au Greffe et qui consacrent déjà une partie de leur temps de travail à cette tâche. Il n'y a à ce stade effectivement pas de cahier des charges établi mais une description assez précise des missions de cette cellule (point 7 du préavis).

9. Conclusions

De nos jours, l'image d'une collectivité publique est de plus en plus importante avec la diffusion de fausses informations et la déformation de certaines réalités. Dans ce contexte, il nous paraît essentiel de pouvoir mettre toutes les chances de notre côté pour maîtriser au mieux l'image de la Ville de Prilly.

Au vu de ce qui précède, la Municipalité vous demande, Monsieur le Président, Mesdames les Conseillères, Messieurs les Conseillers, de bien vouloir prendre les résolutions suivantes :

Le Conseil communal de Prilly

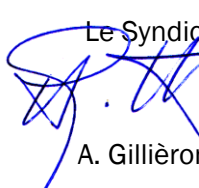
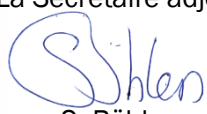
- vu le préavis municipal N° 06-2024,
- ouï le rapport de la commission chargée d'étudier cet objet,
- considérant que ledit objet a été régulièrement porté à l'ordre du jour,

décide

1. d'autoriser la Municipalité à constituer une cellule de communication pour répondre aux besoins de son administration ;
2. d'accorder à cet effet, le budget complémentaire de CHF 169'800.- dans les charges salariales pour le budget 2025 et suivants.
3. d'accepter la réponse municipale à la motion *MO 02-2011 - Mise en œuvre d'outils performants de communication* et de classer ladite motion.

Ainsi adopté par la Municipalité dans sa séance du 13 mai 2024.

Au nom de la Municipalité

Le Syndic  A. Gillieron  La Secrétaire adjointe  S. Böhlen