

Rapport de la Municipalité

sur le

Postulat du 25 août 2017 de l'Entente montaine intitulé

« Développement de la communication digitale au Mont-sur-Lausanne »

Table des matières

1	Préambule	2
2	Etat des lieux	2
3	Les enjeux à venir pour la Commune	3
4	Différentes pistes de réflexion	3
4.1	Piste 1 – Ajouter des outils indépendants de notre site internet	3
4.2	Piste 2 – Ajouter des services intégrés à notre site internet.....	3
4.3	Piste 3 – Ajouter de la valeur et de la singularité à la Commune à partir du site internet ...	4
5	Proposition de la Municipalité	4
6	A ne pas oublier	5
7	Synthèse	5
8	Conclusion	5

1 Préambule

Le postulat demande à la Municipalité de développer la communication digitale au Mont-sur-Lausanne, notamment par la mise sur pied d'une newsletter et d'une page facebook, ceci en vue d'offrir une complémentarité au journal communal Aux 4 Coins. Le but recherché est de s'inscrire dans l'air du temps avec des outils de communication modernes, de relayer de manière plus efficace les activités des sociétés locales et de renforcer de manière générale la diffusion d'information au sein de la commune.

Dans sa séance du 2 octobre 2017, le Conseil communal acceptait le postulat et le renvoyait à la Municipalité pour étude.

2 Etat des lieux

La Municipalité réfléchit depuis un certain temps déjà au développement de sa communication. Elle en a d'ailleurs fait un des objectifs du programme de législature :

« Renforcer la communication vis-à-vis de la population, notamment par l'utilisation des moyens modernes de communication (site internet, panneaux électroniques d'informations, applications mobiles, etc.) »

« Utiliser les technologies actuelles en vue de la mise en place de la cyberadministration et de guichets virtuels »

Il convient tout d'abord de distinguer la communication interne (information au personnel, sortie du personnel, team building, intranet, messagerie électronique, réunions et séances d'information, etc.), qui est gérée par le Service des ressources humaines en collaboration avec le Secrétariat municipal et les autres services dans des cas particuliers qui les concernent directement, de la communication externe (site internet, pilier public, contacts avec les médias et la population, newsletter, journal communal, accueil des nouveaux habitants, etc.) qui a pour but d'informer et de répondre aux besoins de la population. C'est essentiellement sur la communication externe que porte notre analyse.

Notre nouveau site internet est opérationnel depuis le 1^{er} juillet 2016, qui offre déjà un certain nombre de prestations "en ligne", comme par exemple la possibilité pour les parents d'inscrire leurs enfants au transport et au réfectoire scolaire, ou pour les entreprises de remplir en ligne le questionnaire de notre enquête annuelle sur les entreprises et l'emploi. Le site constitue également un outil d'information de qualité sur les prestations communales et sur la vie politique de la commune.

L'installation de panneaux électroniques d'information aux entrées de la commune a par contre été refusée à deux reprises par le Conseil communal (préavis 07/2016 et 10/2017). Ils avaient pour but de mettre sur pied une communication réactive et moderne envers les habitants, principalement afin de diffuser les manifestations des sociétés locales tout comme les manifestations communales. La Municipalité reste convaincue de l'utilité d'un tel dispositif et souhaite revenir avec une nouvelle proposition auprès du Conseil communal, en principe avant la fin de la législature.

Le postulat de l'Entente montaine nous invite à poursuivre nos efforts en vue d'améliorer notre communication et de nous doter des outils adéquats. Nous avons pour cela décidé d'aborder cette question de manière globale, dans le cadre d'une politique de communication qui se base sur les bons outils afin d'atteindre les différents publics cibles qui sont les nôtres. Pour ce faire, nous avons travaillé avec une société de services indépendante, spécialisée en management de la communication.

3 Les enjeux à venir pour la Commune

La commune du Mont-sur-Lausanne grandit, tout comme les attentes de la population. Il convient de préserver un cadre de vie de qualité en faisant du Mont une ville "en pratique", "utile", interactive, durablement ouverte au dialogue avec ses habitants. L'objectif de sa communication doit donc être de créer une grande proximité d'usage, de faciliter l'interaction entre les habitants et les autorités et de faire en sorte que celles-ci soient pleinement au service de la population.

La Municipalité est donc également d'avis qu'une attention particulière doit être donnée à la qualité de la communication envers nos publics cibles que sont les habitants en général, mais en particulier les parents d'élèves, les entreprises et leurs collaborateurs, les sociétés locales et associations de quartiers. Notre volonté de faire du Mont une ville "en pratique" doit être suivie d'effets par la mise en place des outils de communication adéquats.

La Commune du Mont-sur-Lausanne doit également affirmer sa position en faisant connaître les grands enjeux qui nous occupent, par exemple le développement des nouveaux quartiers, des structures d'accueil pour le pré- et le parascolaire ou d'une politique de la jeunesse et de la culture et les actions qu'elle entreprend en matière de développement durable, de mobilité et de services (ex : déchèterie mobile, etc.). Il importe qu'elle communique sur ces questions de manière ciblée et professionnelle, à l'interne de la commune, mais également vers des publics externes lorsque les enjeux le justifient.

4 Différentes pistes de réflexion

4.1 Piste 1 – Ajouter des outils indépendants de notre site internet

Comme déjà évoqué, notre nouveau site internet est en fonction depuis juillet 2016 et donne entière satisfaction. Il doit être la pierre angulaire de notre dispositif de communication sur laquelle les autres outils pourront venir se greffer. Toutes les informations essentielles sur la Commune et ses prestations y figurent. Les rubriques "Agenda" et "Actualités", accessibles sur la page d'accueil du site, sont régulièrement tenues à jour et annoncent les événements importants à l'attention du public.

Une option envisageable est d'ajouter de nouveaux outils de communication indépendants de notre site internet (facebook, compte twitter, instagram, linkedin, newsletter, etc.). Par ce biais-là, on gagne en visibilité, on montre que nous sommes actifs et, en quelque sorte, on occupe le terrain. Cette piste permet d'informer à large échelle, d'"arroser", mais sans gagner en proximité et confiance avec les habitants. Par ailleurs, nous savons que les réseaux sociaux sont souvent le théâtre d'une surenchère de commentaires "à la va vite", parfois peu avertis et malheureusement rarement porteurs de débats et de discussions de qualité. Voici les notes que nous attribuons à différents critères liés à cette piste (1=nul ; 5=excellent) :

Impact (capacité à faire agir)	2	Durabilité (valeur dans le temps)	1
Personnalisation (se sentir concerné)	1	Valeur ajoutée (bénéfices pour utilisateur)	1
Interaction (dialoguer, donner une suite)	4	Simplicité de gestion	1
Efficienc e (rapport effort/résultat)	2		

4.2 Piste 2 – Ajouter des services intégrés à notre site internet

Il s'agit ici de transformer l'information en services pratiques en ajoutant au site internet des outils du type guichet virtuel (d'ores et déjà en phase d'implémentation), vidéo, flux rss sur les actualités, intégration d'événements dans l'agenda personnel de l'internaute, application mobile, etc. Par ce biais,

on renforce l'efficacité de la communication et on crée une facilité d'usage des prestations de la Commune en gagnant en proximité et en confiance vis-à-vis de la population. Voici les notes que nous attribuons à différents critères liés à cette piste (1=nul ; 5=excellent) :

Impact (capacité à faire agir)	4	Durabilité (valeur dans le temps)	3
Personnalisation (se sentir concerné)	3	Valeur ajoutée (bénéfices pour utilisateur)	4
Interaction (dialoguer, donner une suite)	3	Simplicité de gestion	3
Efficiency (rapport effort/résultat)	4		

4.3 Piste 3 – Ajouter de la valeur et de la singularité à la Commune à partir du site internet

Par le biais de l'implémentation, sur le site internet, notamment de contenus pédagogiques, de vidéos¹, de guides², de services en ligne, de création de communautés d'intérêt (énergie, animation, être parents, etc.), de digitalisation de démarches participatives, le Mont deviendrait une ville pratique, qui aident ses différentes populations selon leurs besoins et intérêts. Cette piste permet de créer une dynamique globale, des échanges qui construisent et entretiennent une communauté qui a des besoins et des intérêts différents, mais un bien commun : Le Mont. On crée ainsi de la valeur ajoutée et un intérêt à participer, contribuer et agir en tant que citoyen. Voici les notes que nous attribuons à différents critères liés à cette piste (1=nul ; 5=excellent) :

Impact (capacité à faire agir)	5	Durabilité (valeur dans le temps)	5
Personnalisation (se sentir concerné)	5	Valeur ajoutée (bénéfices pour utilisateur)	5
Interaction (dialoguer, donner une suite)	5	Simplicité de gestion	4
Efficiency (rapport effort/résultat)	4		

5 Proposition de la Municipalité

C'est en exploitant les pistes 2 et 3 que la Municipalité estime être en mesure de véritablement faire passer la communication de la Commune dans le XXIème siècle. La Commune doit rester, pour ses différents publics, une ville "pratique" / "praticable". La stratégie doit donc consister à favoriser l'interaction avec le citoyen et à permettre à celui-ci de participer et d'obtenir les informations ciblées qui l'intéressent directement, en évitant l'"arrosage" que constituerait, par exemple, une newsletter. Cette stratégie permet de répondre aux attentes du postulat puisque les différents outils qui seront déployés sur le site internet couvriront largement les besoins que rempliraient par exemple facebook ou une newsletter.

La Municipalité souhaite poursuivre sa collaboration avec la société de services indépendante avec laquelle ont été menées ces réflexions. Celle-ci nous permettra, durant environ une année, de développer et d'implémenter les différents outils que nous jugerons pertinents, ceci pour un coût d'environ CHF 20'000.-.

¹ Ex. : interview d'un municipal ou d'un chef de service sur une thématique particulière

² Ex. : vidéo qui montre comment trier ses déchets

6 A ne pas oublier

En marge de ces développements liés à la digitalisation de notre communication, il nous paraît essentiel de rappeler que d'autres outils de communication plus classiques gardent tout leur sens. On pense notamment au journal communal qui, comme le relèvent les auteurs du postulat, n'est peut-être plus le support le plus consulté par la jeune génération. Mais il reste très apprécié et la Municipalité tient à en pérenniser l'existence compte tenu de l'attachement qu'y voue encore une part importante de la population. Le journal communal contribue à l'identité de la commune et au maintien d'une forme d'esprit villageois qu'il ne serait pas pertinent d'abandonner, malgré les développements que nous connaissons. Rappelons que tous les exemplaires depuis sa création sont consultables sur le site internet de la Commune.

La Municipalité entend également, lorsque cela se justifie, communiquer au travers des médias sur les projets d'importance pour la Commune. Elle l'a déjà fait dans le courant de l'année 2017 avec un certain succès puisque la plupart de nos communiqués ont été repris dans la presse régionale. Par ce biais, nous élargissons le débat au-delà de nos strictes préoccupations communales et nous positionnons la Commune comme un acteur qui compte au sein de l'agglomération lausannoise.

7 Synthèse

La Municipalité propose ici une stratégie pragmatique et moderne. Par ailleurs, elle est peu coûteuse puisqu'elle ne nécessite pas d'engagement de personnel supplémentaire. C'est le Secrétariat municipal, en collaboration avec les services et, durant environ une année, avec l'expertise de notre société conseil, qui développera cette stratégie.

8 Conclusion

Au vu de ce qui précède, la Municipalité demande au Conseil communal de bien vouloir prendre la décision suivante:

LE CONSEIL COMMUNAL DU MONT-SUR-LAUSANNE

- Vu le rapport de la Municipalité du 26 mars 2018 ;
- Oui le rapport de la Commission ad hoc désignée pour examiner cette affaire ;
- Considérant que cet objet a été porté à l'ordre du jour ;

décide

de prendre acte du rapport de la Municipalité et de classer le postulat « *Développement de la communication digitale au Mont-sur-Lausanne* »

Au nom de la Municipalité


Le syndic
Jean-Pierre Sueur




Le secrétaire
Sébastien Varrin

Le Mont-sur-Lausanne, le 26 mars 2018