

**Réponse de la Municipalité
au postulat de M. Jacques-Etienne Rastorfer intitulé :**

*« Pour que le site internet www.lausanne.ch s'enrichisse
de lettres d'information »*

Rapport-préavis n° 2010/8

Lausanne, le 10 février 2010

Monsieur le Président, Mesdames, Messieurs,

1. Rappel du postulat

Dans son postulat du 17 juin 2008, M. Jacques-Etienne Rastorfer suggère de développer une offre de lettres d'information spécialisées sur le site internet de la Ville, auxquelles chacun puisse s'inscrire gratuitement et qui consisteraient en des annonces faites directement sur le courriel de l'abonné, avec les liens choisis vers le site www.lausanne.ch. Si ce dernier contient des informations riches et de qualité, le postulant estime que les nouveautés et mises à jour passent trop souvent inaperçues.

En ce qui concerne les décisions de la Municipalité, M. Rastorfer propose la mise en ligne d'un compte-rendu sommaire de ces décisions, comme le propose chaque semaine le Conseil d'Etat vaudois. Pour le postulant, les nouveaux éléments relatifs au Conseil communal pourraient également être annoncés aux personnes particulièrement intéressées. Dans sa séance du 1^{er} juillet 2008, le Conseil communal a renvoyé le postulat de M. Rastorfer à la Municipalité pour étude et rapport-préavis.

2. Réponse de la Municipalité

La Municipalité développe depuis de nombreuses années une politique de communication afin de faire connaître ses actions, projets et services aux habitants et usagers, de valoriser la Ville et son évolution et de contribuer à son rayonnement. La loi cantonale vaudoise sur l'information a instauré le principe de la transparence des activités des autorités cantonales et communales. Son entrée en vigueur le 1^{er} septembre 2003 a renforcé la Municipalité dans sa volonté d'offrir aux citoyens lausannois, à travers notamment les médias et son site internet www.lausanne.ch, une communication la plus complète possible.

Outil d'information et de communication, le site internet www.lausanne.ch propose depuis dix ans de nombreuses informations sur la ville et ses autorités ainsi que des formulaires à télécharger. Près de 70 collaborateurs des différents services communaux le nourrissent d'actualités et de renseignements multiples. Avec plus de 9'000 pages et une moyenne de 190'000 visites par mois, www.lausanne.ch prouve son utilité tout en représentant une vitrine pour la Commune et son administration. Un graphisme modernisé et une nouvelle organisation du contenu ont permis à la Ville d'offrir, dès 2005, une plus grande convivialité aux internautes et de mieux répondre à leurs besoins.

2.1. Lettres d'information – accès facilité aux nouveautés

Le 27 septembre 2009, les autorités lausannoises ont pris acte avec satisfaction du résultat de la votation sur *Métamorphose*, un projet de développement majeur de la ville pour les 20 prochaines années. Préalable indispensable à la votation, l'information officielle sur le projet a été complétée dès juillet 2009 sur le site internet de la Ville par une série de Newsletters abordant les divers aspects du projet. Les Newsletters étaient complétées par une version téléchargeable, avec des exemplaires papier disponibles dans les bureaux d'information au public info cité. La réalisation de telles lettres d'information pourra être reproduite à l'avenir, en fonction de l'importance des objets.

Concernant le mode de diffusion et l'accès aux nouveautés proposées sur le site web, la fonctionnalité proposée par le postulant consisterait en un système d'abonnement gratuit permettant à l'internaute de recevoir, par courriel, des notifications personnalisées l'informant de la diffusion d'une lettre d'information ou l'évolution de certains contenus du site web. A l'instar d'une veille automatique étendue à l'ensemble du site, le système analyserait à intervalles réguliers tous les contenus récemment modifiés ou ajoutés, puis identifierait comme pertinent ceux dont la matière correspond aux sujets d'intérêt définis par l'abonné. La sélection de liens ainsi obtenue lui serait envoyée sous la forme d'une alerte e-mail créée sur mesure.

Du point de vue technique, un service avec un tel niveau de personnalisation requerrait la mise en œuvre d'une nouvelle fonctionnalité permettant de:

1. gérer des profils personnalisables;
2. sélectionner les contenus web correspondant aux sujets d'intérêt définis par l'internaute;
3. générer et expédier des notifications de façon automatique voire semi-automatique.

Si la gestion des profils et le mécanisme de publication seraient relativement faciles à mettre en place, la sélection automatique des contenus (point 2) nécessiterait quant à elle un changement significatif au niveau du processus de saisie des pages. Autrement dit, l'édition des contenus web deviendrait plus laborieuse et contraignante pour une valeur ajoutée somme toute modérée.

Jugeant le système lourd et trop coûteux à mettre en œuvre, la Municipalité a décidé de ne pas retenir la notification personnalisée étendue à l'ensemble du site web. Reconnaisant toutefois l'utilité d'une journalisation des mises à jour, elle a mis en place deux alternatives plus génériques et plus simples à mettre en œuvre :

2.1.1. Flux RSS

Il s'agit d'un procédé simple de mise à jour d'un fil d'information permettant à un internaute d'être alerté en temps quasi-réel sur son lecteur de flux. Ce dernier peut être un logiciel à part entière ou alors un service directement intégré dans la messagerie ou le navigateur. C'est le cas notamment du navigateur *Firefox* qui propose un système de marque-pages dynamique alimentés par des flux RSS.

Pour s'abonner, l'internaute décide quelles sources il désire recevoir et se contente simplement de recopier les adresses des flux en guise d'inscription. A noter que le format RSS constitue aujourd'hui le moyen le plus répandu pour consulter rapidement des aperçus de contenu sans avoir à visiter le site émetteur. Il est proposé par de très nombreux sites partout dans le monde.

En ce qui concerne le site internet de la Ville, quelques flux RSS sont d'ores et déjà proposés:

- Communiqués et préavis: www.lausanne.ch/vdl.xml
- Communiqués de la police: www.lausanne.ch/Police.xml
- Chantiers de construction en ville: www.lausanne.ch/Chantiers.xml
- Agenda des événements culturels: www.lausanne.ch/Evenements_culturels.xml
- Agenda des événements sportifs: www.lausanne.ch/RSS/Evenements_sport.xml
- Lettres d'information Métamorphose: www.lausanne.ch/RSS/Newsletter_metamorphose.xml
- Offres d'emploi: www.lausanne.ch/RSS/Emploi.xml

La création d'un flux RSS informant sur la totalité des mises à jour du site n'aurait pas de sens vu le volume important de pages ajoutées ou modifiées quotidiennement. En revanche, l'approche thématique actuelle permet de cibler efficacement les centres d'intérêt des internautes dans la mesure où elle offre un découpage éditorial clair et précis. Ainsi, grâce à l'insertion continue de nouveaux flux thématiques, il sera à terme possible de suivre en temps réel l'évolution des contenus phares sans avoir à consulter les rubriques en question (par exemples balades FoDoVi, enquêtes publiques, etc.). L'offre de flux RSS est ainsi appelée à se développer régulièrement avec de nouvelles rubriques.

2.1.2. Encadrés «Nouvelles pages»

Déjà présent à plusieurs endroits du site, cet historique d'actualisation sert à indiquer l'évolution continue d'une thématique dans un encadré placé sur sa page d'accueil. Tout contenu nouvellement inséré y est automatiquement annoncé sous la forme d'un lien cliquable qui demeure plus ou moins longtemps suivant la fréquence de mise à jour de l'espace web (min. 15 jours).

Voici quelques exemples de liens comprenant ce type d'encadré :

- Espace «Métamorphose» www.lausanne.ch/métamorphose
- Espace «Ville culturelle» www.lausanne.ch/culture
- Espace «Ville sportive» www.lausanne.ch/sport
- Espace police www.lausanne.ch/police

Contrairement aux flux RSS, cette solution oblige l'internaute à consulter ladite rubrique afin de suivre son évolution éditoriale. Elle présente cependant l'avantage d'être utilisable sans inscription préalable. En définitive, l'internaute choisit s'il veut se contenter de flux RSS ou visiter le site pour y consulter les historiques de mises à jour au sein des différents espaces. A noter qu'il peut combiner les deux solutions de manière à bénéficier des avantages de chacune des deux méthodes.

Depuis juillet 2009 enfin, les principales actualités du portail www.lausanne.ch peuvent être consultées depuis une application iPhone mise à disposition gratuitement sur l'App Store d'Apple. Simple et conviviale, l'application permet de consulter l'agenda web des manifestations, les communiqués et les préavis de la Ville ainsi que la liste des chantiers et leur géolocalisation. Plus de 10'000 utilisateurs ont d'ailleurs installé l'application sur leur téléphone. Premier pas vers une généralisation attendue de l'internet mobile, l'application «Lausanne» est une version qui permet de tester l'intérêt des utilisateurs et de développer de nouvelles fonctionnalités en fonction des besoins que ces derniers auront exprimés. Une deuxième version est en cours de réalisation. La version suivante de l'application, prévue pour 2010, étendra les fonctionnalités pour l'offre existante et proposera de nouveaux contenus, actuellement en cours de définition.

2.2. Compte-rendu des décisions municipales

La deuxième proposition de M. Rastorfer consiste à publier un résumé des décisions politiques sur le site internet à l'issue des séances hebdomadaires de la Municipalité. Présentées sous la forme de comptes-rendus sommaires, à l'image des décisions du Conseil d'Etat vaudois proposées sur le site www.vd.ch, une telle diffusion offrirait une plus grande transparence et permettrait aux citoyens de suivre rapidement les objets traités.

Estimant que cette solution revêt un intérêt réel dans la mesure où ces synthèses constituent un bon complément à ses communiqués de presse, la Municipalité a mis en place en février 2010 les outils, le processus et l'organisation nécessaires à la concrétisation de cette offre. A noter cependant que, conformément à la loi cantonale sur l'information du 24 septembre 2002, les décisions de nature confidentielle ou se heurtant à des intérêts publics ou privés prépondérants ne peuvent pas être communiquées par ce biais. Il s'agit de proposer, sur la rubrique Ville officielle avec un lien direct

www.lausanne.ch/décisions, une sélection des décisions que la Municipalité juge propres à apporter un éclairage utile aux internautes. Sont donc exclues de cette liste en particulier les décisions concernant des personnes privées ou entreprises couvertes par la confidentialité propre à la sphère privée ou au secret des affaires.

Par défaut, les décisions sont classées par date de diffusion (ordre chronologique inverse). Grâce à une indexation thématique, les internautes peuvent effectuer des recherches multi-critères (texte libre, date de publication, sujet, direction, service, etc.) et ainsi accéder rapidement aux décisions pertinentes. Concrètement, une décision est constituée des éléments d'information suivants:

- Date
- Sujet/s
- Objet de la décision
- Description sommaire (deux paragraphes maximum)
- Coordonnées de la/des personne/s de contact
- Lien(s) sur d'éventuels compléments d'information (pages web, documents à télécharger, etc.)
- Mots-clés

L'ensemble des décisions constitue une base de données dont l'historique sera également accessible.

Ces éléments étant précisés et en réponse au postulat de M. Rastorfer, la Municipalité entend poursuivre le développement de l'offre de fils RSS thématiques, l'intégration d'encadrés de notification au sein des principales thématiques et rubriques web. Elle a aussi mis en œuvre la publication hebdomadaire des décisions municipales sur le site internet sous la forme de comptes-rendus, complétés le cas échéant par des documents annexés.. Ces mesures permettront aux autorités lausannoises de renforcer encore leur politique de communication en générant une communication rigoureuse, régulière et de proximité.

4. Conclusion

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

Le Conseil communal de Lausanne

vu le rapport-préavis n° 2010/8 de la Municipalité du 10.02.2010,
ouï le rapport de la Commission nommée pour examiner cette affaire,
considérant que cet objet a été porté à l'ordre du jour,

décide :

d'approuver la réponse de la Municipalité au postulat de M. Jacques-Etienne Rastorfer.

Au nom de la Municipalité :

Le syndic :
Daniel Brélaz

Le secrétaire :
Philippe Meystre