



L a u s a n n e

A Mesdames et Messieurs
les membres du Conseil communal
1002 Lausanne

Lausanne, le 11 août 2016
C. 37/283 - CD - IDAFF 87736 - uc

Réponse à la pétition au Conseil communal de M. Carl K. Gossweiler « Pour une information des citoyens correcte et utilisant les technologies à disposition lors d'évènements exceptionnels pouvant créer un sentiment de peur et/ou d'inquiétude au sein de la population »

Monsieur le Président, Mesdames, Messieurs,

Le 29 juin 2010, M. Carl K. Gossweiler a déposé auprès du Conseil communal une pétition intitulée « Pour une information des citoyens correcte et utilisant les technologies à disposition lors d'évènements exceptionnels pouvant créer un sentiment de peur et/ou d'inquiétude au sein de la population ». La Commission des pétitions a traité cet objet le 4 novembre 2010. Elle a décidé, à l'unanimité des membres présents, de recommander le renvoi de la pétition à la Municipalité pour étude et communication. Dans sa séance du 10 mai 2011, le Conseil communal, en application de l'article 73 lett. B) RCCL, a confirmé la décision de la commission précitée.

Dans sa pétition, M. Carl K. Gossweiler indique les éléments suivants :

- il a constaté, lors de l'incendie de l'avenue de Provence (2009), que l'information n'était pas diffusée sur le site internet de la Ville ou sur le canal de service du télé-réseau, amenant des voisins à se dire mal informés ;
- il estime anormal que l'information à la presse ne soit pas complétée par une information sur le site de la Ville en cas d'accident majeur ;
- il demande qu'une information soit diffusée directement à la population en cas d'évènement imprévisible, en particulier : page d'accueil du site Internet, texte sur le canal de service du télé-réseau message téléphonique.

Le problème soulevé par le pétitionnaire est réel. Il a amené la Municipalité à se pencher sur les moyens les plus appropriés pour informer la population dans les cas mentionnés par le pétitionnaire. A l'époque de l'incendie de l'avenue de Provence, les moyens à disposition étaient

Municipalité de Lausanne

Secrétariat municipal
place de la Palud 2
case postale 6904
CH - 1002 Lausanne
tél. ++41 21 315 22 15
fax ++41 21 315 20 03
municipalite@lausanne.ch

plus limités sur le plan technique et les procédures insuffisamment définies. A ce moment, l'information a en fait été diffusée par différents canaux :

- communiqués de presse ;
- tract adressé dans les boîtes aux lettres des habitants du quartier environnant ;
- séance publique d'information ;
- site internet de la Ville : le site a effectivement été utilisé mais de façon trop tardive et insuffisante pour contribuer à une information large des intéressés.

La situation a évolué depuis lors, notamment avec la mise en œuvre de nouveaux canaux de diffusion supplémentaires :

- en premier lieu, le site Internet de la Ville a été revu et complété. Il comporte en page d'accueil des espaces nouveaux qui se prêtent à la diffusion d'informations de façon urgente et visible. Ainsi, des accroches sur des sujets importants existent désormais. En temps normal, ces espaces sont utilisés pour des éléments d'actualités. Ils peuvent très rapidement être modifiés pour intégrer des messages urgents ;
- toujours sur la page d'accueil, les brèves listent les communications d'actualité (messages, communiqué de presse, etc.) ;
- par ailleurs, Lausanne a développé une application mobile pour smartphones (IOS et Android) qui reprend une partie des informations du site Internet de la Ville. Cette application permet en outre d'adresser un message directement aux utilisateurs, avec notification au destinataire. Elle a été installée à plus de 30'000 exemplaires donc plus de 20'000 sont actives. Cela signifie qu'une notification adressée aux utilisateurs touche instantanément plus de 20'000 personnes, pour l'essentiel à Lausanne et dans la région ;
- enfin, Lausanne développe aussi sa politique de présence sur les réseaux sociaux, avec un compte Twitter et un compte Facebook. Dans chaque cas, ce sont quelques milliers de personnes susceptibles d'être atteintes instantanément par des messages relayés par ces canaux.

Parallèlement au développement de ces moyens techniques, les procédures ont été revues et simplifiées afin de permettre un usage rapide de ces moyens de communication. La décision de diffuser des messages par les canaux mentionnés ci-dessus peut être prise et mise en œuvre rapidement.

Ce dispositif répond largement aux demandes du pétitionnaire. La question se pose de savoir s'il convient de le compléter, par exemple par des informations sur le canal de service du télé-réseau. Cette voie n'a pas été retenue, surtout dans la mesure où le canal de service n'est utilisé que très occasionnellement pour diffuser des contenus et que l'injection de messages sur ce canal est en définitive plus lourde que les moyens énumérés précédemment.

Il va de soi que ces moyens complètent les moyens plus traditionnels, sans les remplacer : conférences et communiqués de presse, information par des séances publiques, papillons, etc. Les nouveaux canaux offrent cependant des possibilités plus souples et plus rapide d'emploi. Elles touchent, on l'a vu, un public large (plusieurs dizaines de milliers de personnes à Lausanne) mais sans possibilité d'atteindre tous les habitants de façon exhaustive.

La question fondamentale est celle des messages à diffuser et des occasions nécessitant l'utilisation de ces moyens. La souplesse de ces canaux de distribution fait qu'ils peuvent être activés sans difficulté. Il n'est donc pas forcément nécessaire de les réserver à des accidents majeurs ou à des cas générant un sentiment de crainte dans la population. Le cas des accidents majeurs est naturellement prioritaire, en particulier en cas d'activation du plan DIAM (Directives d'intervention en cas d'accident majeur de la Ville de Lausanne) qui comprend, outre les mesures techniques adaptées, un volet communication avec des procédures bien définies. Des situations plus courantes peuvent également justifier l'emploi de ces moyens. Les expériences réalisées au cours des derniers mois montrent que ces canaux peuvent être utilisés par exemple en cas de panne électrique, d'accident de la circulation causant des perturbations de trafic, en particulier pour les transports publics, d'incendies, de coupure de conduite d'eau, etc. La décision d'activer le dispositif est prise d'entente entre le service en charge de la situation (Services industriels, Service de la protection et du sauvetage, Corps de police, Service de l'eau, etc.) et le Service de la communication qui gère les outils de communication. Les messages sont élaborés d'entente entre les services concernés et soumis à la validation, si les circonstances le permettent, du directeur concerné. Les quelques expériences réalisées montrent l'utilité du dispositif et de ces procédures.

Le problème soulevé par le pétitionnaire est réel. L'évolution de la situation depuis le dépôt de la pétition et les procédures mises en place permettent d'y répondre de façon adéquate. Ainsi, la Municipalité estime avoir répondu à la pétition en question en allant dans le sens demandé par le pétitionnaire.

En vous priant de bien vouloir prendre acte de la présente communication, nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président, Mesdames et Messieurs, l'expression de nos salutations distinguées.

Au nom de la Municipalité :

Le syndic :
Grégoire Junod

La secrétaire adjointe
Sylvie Ecklin

