



Réponse du Conseil communal à la question écrite 10-801 du groupe PLR, par M. Jean Dessoulavy et consorts, relative à la publication de la brochure « PROINFO informe sur la ville de Neuchâtel »

(Du 17 février 2010)

Monsieur le Président,
Mesdames, Messieurs,

En date du 18 janvier 2010, le groupe PLR, par M. Jean Dessoulavy et consorts, a déposé la question écrite 10-801 relative à la publication de la première édition 2009 de la brochure « PROINFO informe sur la ville de Neuchâtel », qui a la teneur suivante :

« Les intervenants demandent que le Conseil communal fournisse des informations concernant la publication à mi-décembre 2009 de la brochure éditée par l'entreprise soleuroise PROINFO. Celle-ci a été distribuée à tous les ménages de la ville de Neuchâtel. Le Conseil communal peut-il apporter les éclaircissements suivants :

- *A propos de la réaction de nos autorités : le Conseil communal peut-il nous informer comment elles ont réagi face à l'attitude de l'entreprise PROINFO qui a utilisé en partie le site internet officiel de notre ville pour préparer sa brochure (référence aux dires de l'adjointe de la Chancellerie de la Ville de Neuchâtel dans l'Express du 19 décembre 2009) ?*
 - *peut-il également nous dire quand il a appris la parution de cette brochure et quels contacts ont été alors pris depuis avec PROINFO*

- enfin, tenant compte du fait que cette parution a été jugée « sauvage » dans le même article de journal, pourquoi nos autorités n'ont-elles pas au moins diffusé un communiqué officiel désavouant la pratique de l'entreprise PROINFO ?
- A propos de la communication : comment se fait-il que tant de commerçants aient été approchés par PROINFO, 71 annonceurs figurent dans la brochure, sans que le Manager du centre-ville, qui est censé servir aussi de lien entre les commerçants et les autorités, n'ait semble-t-il eu vent de la parution de celle-ci ?
 - on s'étonne également que le Manager du centre-ville n'ait pas profité de l'intérêt de PROINFO à publier une brochure pour favoriser une collaboration avec l'entreprise Inédit dans le but de publier deux brochures complémentaires présentant chacune des particularités propres.
- A propos des problèmes liés à la double parution : la brochure de 40 pages de PROINFO a précédé de quelques jours la parution de la « plaquette officielle des autorités » (selon les dires de l'adjointe de chancellerie de la ville) ; cette plaquette éditée en principe tous les deux ans avec l'accord et la collaboration de nos autorités par l'entreprise INEDIT a eu le soutien de 96 annonceurs ; le Conseil communal peut-il nous dire dans quelle mesure un risque de confusion entre la brochure de l'entreprise soleuroise et la plaquette d'INEDIT existe ?
 - les intervenants relèvent en outre que les deux parutions sont de qualité inégale puisque la brochure de PROINFO est incomplète et mal structurée donc peu crédible (seuls quatre partis politiques y figurent, l'index est quasiment inutilisable, plusieurs commerces ou établissements ne se situent pas en ville, les restaurants ou les bibliothèques ne figurent pas dans la table des matières, etc.)
- Par rapport aux commerçants : on peut constater que rares sont les commerces à avoir publié une annonce dans les deux brochures : au vu de ce constat, le Conseil communal peut-il nous dire dans quelle mesure il estime que cette brochure surprise freine à l'avenir les efforts de l'association « Un cœur en ville » en vue de la recherche de fonds pour financer les activités futures du centre ville ?

Les signataires de cette question écrite tiennent à préciser qu'ils n'ont nullement l'intention de remettre en question le droit de l'entreprise PROINFO de faire du commerce en publiant une brochure, mais qu'il est aussi du rôle politique de notre Conseil de relever deux priorités : l'importance de défendre l'image de notre ville et de soutenir les commerçants. Nous regrettons que la parution de la brochure de PROINFO semble à premier abord péjorer la première priorité et freiner le développement de la seconde.

En définitive, nous apprécierions que le Conseil communal prenne position par rapport à la parution de cette brochure en répondant à nos questions et interrogations ».

En application de l'article 42 du Règlement général, nous vous apportons la réponse écrite ci-après.

Une longue histoire

Dans les années 1980/1990, la maison d'édition zurichoise Weka SA avait offert à la Ville de Neuchâtel d'éditer une brochure, intitulée « portrait d'une cité », présentant notre ville, les autorités, les institutions, ainsi que la vie culturelle, associative et sportive. Ce document appelé alors « plaquette d'accueil », était destiné aux nouveaux arrivants et distribué aux guichets des services de l'Administration. Il était réalisé sans frais pour la Ville, sur la base des documents fournis par la Chancellerie, les frais d'édition étant couverts par la publicité acquise par l'éditeur.

Cette collaboration avec la maison Weka s'est poursuivie jusqu'en l'an 2000, moment où la Ville a reçu une offre de la maison d'édition INEDIT, basée à St-Sulpice/VD. Son directeur, un Neuchâtelois attaché à notre ville et y exerçant d'ailleurs de nombreuses activités dans les domaines associatifs, sportifs et culturels, était disposé à éditer tous les deux ans une brochure d'accueil aux mêmes conditions que celles de la maison zurichoise Weka. Le choix s'est alors porté sur l'éditeur romand.

La plaquette a alors été régulièrement éditée en 2001, 2003 et 2006-2007. L'édition 2008 a pris quelque retard, en raison, d'une part, des élections communales, puis de la nouvelle réorganisation des sections et services, engendrant d'importants changements dans leur dénomination. D'autre part, le report enregistré à cette époque a été prolongé compte tenu des difficultés rencontrées par la direction de la société éditrice.

Finalement, la parution différée de cette édition 2010-2011 a permis de publier des informations « collant » à l'actualité.

En ce qui concerne la mise à disposition des renseignements, l'évolution technologique a permis un allègement des prestations de la Chancellerie, puisque l'éditeur retenu était invité à rechercher toutes les informations dans le site officiel de la Ville, www.neuchatelville.ch, ainsi que dans les propres sites des différents services communaux qui sont mis en lien avec le site officiel. Les informations publiées dans le site de la Ville étant constamment tenues à jour, nous avons l'assurance que les informations publiées dans la brochure sont le reflet de la réalité. Quelques lacunes, certes, sont toujours présentes, d'autant plus que la mise à jour des informations découle des directions concernées, lesquelles ne disposent pas nécessairement de personnel spécialement à disposition et affecté à cette tâche.

Soulignons que les entreprises Weka d'abord, puis INEDIT, ont toujours bénéficié du soutien des Autorités de la Ville dans leurs démarches auprès des commerçants et entreprises de la place, une lettre de recommandation du Conseil communal faisant office de « blanc-seing ». L'achat d'un espace publicitaire offrait la garantie d'une excellente vitrine pour se faire connaître, puisque cette publication est non seulement disponible auprès des guichets communaux, mais distribuée dans tous les ménages de la ville.

Une publication parallèle crée la confusion

En décembre 2009, soit à la veille de la sortie officielle de la dernière version de la brochure INEDIT, une plaquette publiée par la société PROINFO SA, basée à Lohn/SO, a été distribuée dans tous les ménages de la ville, mentionnant en première page, sous le titre « PROINFO informe sur la ville de Neuchâtel », et comportant un large bandeau avec l'inscription « Ville de Neuchâtel » sur la page de couverture.

Le Conseil communal a immédiatement réagi auprès de l'entreprise PROINFO, par lettre du 22 décembre 2009, relevant que la liberté du commerce l'autorise certes à pratiquer ses activités commerciales et de publier des informations qui ressortent de sa seule responsabilité.

En revanche, l'autorité communale soulignait qu'il ne saurait être question de donner un semblant d'officialité à cette brochure, qui reprend sans autorisation certaines informations tirées du site officiel de la Ville.

L'autorité communale faisait également part de son regret de n'avoir pas été informée de cette initiative susceptible de semer le doute dans l'esprit du citoyen, quand bien même la société PROINFO dit avoir eu un contact en début d'année 2009 avec la Chancellerie. En effet, le lecteur pourrait être tenté de faire un amalgame avec la brochure publiée sous les auspices et avec l'accord des autorités, dont les informations sont le reflet de la réalité, respectent les conditions du copyright et sont transparentes quant à la source des données.

Nous avons jugé qu'il n'était pas nécessaire de diffuser un communiqué de presse pour faire part de notre désapprobation face à l'édition d'une brochure sans lien avec l'administration, contrairement à la Ville de La Chaux-de-Fonds, qui, en janvier 2009, avait été confrontée à la même problématique, avec la même entreprise, et qui avait alors tenu à publier un communiqué précisant que la Ville de La Chaux-de-Fonds n'avait aucun lien avec cet éditeur, ni aucune responsabilité quant à la publication et au contenu de cette brochure.

A futur et si nous devons faire face à une telle situation, compte tenu du développement du secteur de la communication au sein de l'administration, il est bien entendu qu'un communiqué de presse serait alors diffusé.

Dans le prolongement de notre missive, les responsables de l'entreprise PROINFO ont sollicité une entrevue avec la Chancellerie, au cours de laquelle les nombreuses inexactitudes et les lacunes publiées ont été relevées. Les informations de cette brochure à but essentiellement commercial dépassent en effet largement le territoire communal et n'ont aucun lien avec l'aspect officiel des informations que notre Ville tient à offrir à ses citoyens.

Il semble que les responsables de PROINFO ont saisi les différentes nuances qu'il convient d'apporter dans des informations, selon qu'elles émanent d'une entité officielle, d'une part, ou qu'elles concernent le domaine commercial et publicitaire, d'autre part. Par lettre du 25 janvier 2010, ils nous ont assuré qu'ils tiendraient compte des remarques formulées lors de la prochaine édition qu'ils publieront et intituleront « Neuchâtel et environs ».

L'Association « Neuchâtel un cœur en ville »

Le groupe PLR s'interroge également sur les contacts que le Manager du centre-ville aurait eus avec l'entreprise PROINFO.

Nous nous sommes approchés de l'Association « Neuchâtel un cœur en ville », qui, sous la plume de son président et après avoir fait le point avec le manager du centre-ville, nous a fourni les précisions ci-après :

- « • PROINFO n'a jamais pris contact avec le manager du centre-ville ou l'un ou l'autre des membres du comité de l'Association.
- A aucun moment, un commerçant de la ville n'a informé le manager du centre-ville ou un membre du comité de l'Association avoir été approché par PROINFO, ni n'a sollicité des renseignements concernant le démarchage actif de PROINFO.
- En conséquence, le manager et le comité de l'Association ont découvert la brochure de PROINFO à sa distribution.
- Ignorant l'intérêt de PROINFO de tenter de coordonner les actions marketing des commerçants du centre-ville, le manager ne pouvait envisager une proposition alternative aux commerçants. Si tel avait été le cas, il va de soi que le manager, respectivement l'Association, aurait tout mis en œuvre pour travailler avec des entreprises de la région.
- Le City Management n'a actuellement pas pour priorité de coordonner des actions publicitaires et de marketing pour les commerçants de la place, mais lorsqu'il s'agira de promouvoir le marketing des activités commerciales du centre-ville, une telle publication constituerait bel et bien une concurrence.
- Enfin, l'Association tient à rappeler qu'elle s'efforce d'être transparente à l'égard des autorités communales, soit par la présence du responsable de la gestion financière et du développement économique de la Ville au sein du comité, et également par le biais de rencontres régulières avec le conseiller communal, directeur des finances et du développement économique.

- En conséquence, tant les actions menées par le City Management que les priorités sont discutées en toute transparence avec l'autorité communale, qui eût à l'évidence été informée de toutes démarches marketing avec PROINFO ou toute autre société. »

Par ailleurs, notons que, en date du 7 décembre 2009, votre Autorité acceptait de renouveler la subvention octroyée à l'Association « Neuchâtel un cœur en ville » pour les années 2010, 2011 et 2012. Ce signal, même sous conditions, est manifestement une confirmation du dialogue instauré entre les Autorités et le commerce local, maillon indispensable au développement de la cité.

En guise d'avertissement

Régulièrement et de plus en plus fréquemment, la Ville et ses services sont sollicités par des commerçants des secteurs tertiaire et secondaire, qui nous informent avoir été l'objet de démarches, soit par courriel, soit par téléphone, de personnes se prévalant de la Ville.

Certaines leur demandent leur logo, leur carte de visite, la vérification de leurs données, et d'autres tendent à la récolte de publicité pour la réédition de plans dits officiels, ou la mise à jour de « répertoires ».

Nous ne pouvons que mettre en garde les commerces concernés contre des pratiques douteuses, qui ont tendance à se généraliser, et leur conseiller de toujours demander les coordonnées de ces entreprises, et l'objet de leur sollicitation. En cas de doute, il est préférable de s'adresser à la Chancellerie communale, pour s'assurer que les autorités auraient confié ou non un mandat correspondant à ces sollicitations.

Conclusion

C'est dans cet esprit de collaboration et de transparence que nous souhaitons également développer notre communication et défendre, à l'aube de son Millénaire, notre ville et en promouvoir une image attrayante et crédible. C'est d'ailleurs une nouvelle mission du chargé de communication que notre Ville vient de désigner.

Tout en vous assurant de notre soutien aux commerçants de la ville, nous vous remercions de prendre acte de la présente réponse à la question écrite 10-801.

Neuchâtel, le 17 février 2010

AU NOM DU CONSEIL COMMUNAL:

La présidente,

Le chancelier,

Françoise Jeanneret

Rémy Voirol

