



## **Réponse du Conseil communal à l'interpellation n° 12-608 du Groupe PLR intitulée « Destinataire inconnu »**

(Du 2 juillet 2012)

Monsieur le Président,  
Mesdames, Messieurs,

En date du 26 juin 2012, le Groupe PLR, par Mme Amelie Blohm Gueissaz et consorts, a déposé l'interpellation intitulée « Destinataire inconnu » dont le contenu est le suivant :

*« Il n'est pas rare d'entendre que des citoyens s'adressent par écrit au Conseil communal sans recevoir une réponse. Qu'il s'agisse de demander un renseignement ou même d'une offre concrète pour acquérir un objet du patrimoine immobilier appartenant à la commune, certaines lettres restent sans accusé de réception, ni réponse. Des tentatives d'avoir des renseignements par e-mail ou par téléphone ne mènent pas non plus au but !*

*Sans vouloir entrer dans le fond des requêtes, les interpellateurs regrettent que le Conseil communal ne soit pas atteignable pour les citoyens et déplorent l'image que cela donne à la population !*

*Les interpellateurs se demandent comment le Conseil communal gère le courrier qui lui est adressé par la population. Y a-t-il la même procédure pour tous les dicastères et un suivi des courriers en suspens ?*

*Quelle importance le Conseil communal accorde-t-il à cette manière directe de communiquer entre la population et son autorité de proximité ?*

*Les interpellateurs aimeraient également savoir si le Conseil communal peut envisager qu'un accusé de réception soit systématiquement envoyé aux citoyens qui s'adressent à lui. Quel délai de réponse lui semblerait alors raisonnable ? ».*

Le texte de l'interpellation tenant lieu de développement écrit, c'est donc en application de l'article 57 alinéa 1 du Règlement général que nous vous apportons la réponse ci-après.

## **1. Procédure**

Toute la correspondance adressée spécifiquement au Conseil communal est enregistrée par les soins de la Chancellerie et soumise à l'Exécutif, en application de l'article 98 du Règlement général de la commune de Neuchâtel, du 22 novembre 2010, qui stipule :

*« Le/la président-e reçoit la correspondance ainsi que toutes autres pièces adressées au Conseil et lui en donne connaissance dans la première séance qui suit leur réception ».*

Notre Conseil prend ainsi acte de l'ensemble du courrier à son intention. Il décide ensuite d'attribuer, puis de transmettre aux Directions concernées, les correspondances relevant de leur compétence respective pour étude et réponse. Cette procédure signifie que chaque direction est responsable de la suite donnée aux dossiers transmis, selon des modalités administratives qui lui sont alors propres.

Parallèlement et à titre d'information, des copies de correspondance peuvent être remises aux Directions potentiellement intéressées et/ou indirectement touchées par l'objet de la demande sans toutefois assurer quelque responsabilité à ce stade sur le traitement et le suivi du dossier.

Les cas particuliers font l'objet d'une décision de notre Conseil en plénum.

Le courrier adressé directement aux Directions et aux services de l'Administration est traité sous leur propre responsabilité.

## **2. Un élément de proximité**

Notre Conseil est sensible à l'image que la population porte à ses Autorités, à l'Administration et à ses services. C'est d'ailleurs dans ce cadre qu'il n'a de cesse de parfaire son information et sa communication publique afin de répondre aux multiples sollicitations dont il doit faire face en regard, en particulier, du développement des moyens électroniques.

C'est également dans cette perspective et cela malgré les mesures de rationalisation administratives intervenues au sein des directions (secrétaire à 80%) et des services, qu'il rappellera au personnel communal les règles de bienséance qu'il convient de confirmer, d'appliquer, sinon de mettre en place, afin de répondre dans un délai normal aux administrés, aux organismes et autres correspondants. Nous ferons en sorte que l'exception ne devienne pas la règle.

## **3. Délai**

Nous constatons cependant que la mise en place de nouvelles mesures administratives serait de nature à alourdir la procédure d'autant plus que nous sommes persuadés que le dépôt de la présente interpellation suffira à sensibiliser les acteurs communaux à ce sujet et à faire ainsi en sorte d'atteindre son objectif. Si tel ne devrait malheureusement pas être le cas, et afin de répondre concrètement aux souhaits exprimés, à l'instar des mesures déjà en vigueur dans certaines entités, le courrier dont une réponse ne pourrait être apportée dans un délai raisonnable devrait faire l'objet d'un accusé de réception, le cas échéant par courriel, avec les précisions nécessaires quant au délai de son traitement sur le fond.

## **4. Conclusion**

Sensible aux préoccupations des interpellateurs, notre Conseil veille à ce que respect et diligence soient de mise dans le traitement des dossiers avec la population. Il est bien entendu que les délais peuvent être cependant très variables et qu'ils dépendent, bien évidemment, de la nature de la demande, de son degré d'urgence, de la matière concernée et de la complexité du dossier. Il est toujours possible de faire mieux.

Compte tenu du délai particulièrement rapide dans lequel cette réponse est apportée aux interpellateurs, notre Conseil a décidé de renoncer à en accuser réception...

Il vous remercie en revanche d'en prendre acte.

Neuchâtel, le 2 juillet 2012

AU NOM DU CONSEIL COMMUNAL:

Le président,

Le chancelier,

Pascal Sandoz

Rémy Voirol