

REGLEMENT RELATIF A LA POLITIQUE DE COMMUNICATION ET D'INFORMATION DE LA VILLE DE NEUCHATEL

(Du 16 décembre 2024)

Le Conseil communal de la Ville de Neuchâtel,

Vu les articles 57 à 65 de la Convention intercantonale relative à la protection des données et à la transparence dans les cantons du Jura et de Neuchâtel, des 8 et 9 mai 2012,

Vu l'article 30 de la Loi sur les communes, du 21 décembre 1964,
Vu le Règlement général de la Ville de Neuchâtel, du 7 juin 2021, en particulier ses articles 8, 25 et 36,

Sur la proposition du Service de la communication,

arrête:

CHAPITRE I : POLITIQUE GENERALE D'INFORMATION

Article premier – Principes et objectifs

¹ La Ville de Neuchâtel informe sur ses activités d'intérêt général et développe les moyens de communications propres à expliquer ses objectifs, ses projets et ses actions. De manière générale, la Ville entretient un dialogue régulier avec la population et veille à stimuler les échanges avec l'ensemble des groupes cibles.

² Dans ce cadre, la Ville de Neuchâtel privilégie une information transparente, complète, claire, rapide et axée sur les besoins des citoyen-ne-s et de tous les groupes cibles, sur l'ensemble du territoire communal.

³ Les moyens de communication visent notamment à assurer le bon fonctionnement du système démocratique, expliquer de manière compréhensible les décisions prises et leurs enjeux, assurer un dialogue régulier entre les institutions et la population et positionner la Ville de Neuchâtel en tant qu'agglomération attractive et innovante, à l'écoute de tous ses quartiers, ses citoyen-ne-s et l'ensemble des groupes cibles.

100.2

⁴ La responsabilité de la communication et de l'information relève du Conseil communal, sous réserve des communications propres au Conseil général.

Art. 2 – Groupes cibles

¹ La Ville de Neuchâtel informe activement la population et ses différents partenaires de manière ciblée en utilisant les canaux et outils d'information ad hoc. Les groupes cibles principaux concernés par la communication de la Ville de Neuchâtel sont :

- a) les habitant-e-s du territoire communal ;
- c) les membres du Conseil général et des commissions ;
- d) les médias ;
- e) les personnes et entreprises désireuses de s'installer sur le territoire communal ;
- f) les institutions, sociétés et associations partenaires ;
- g) les touristes ;
- h) les membres du personnel de la Ville de Neuchâtel.

² D'autres groupes cibles peuvent être identifiés en fonction des besoins de communication de la Ville.

CHAPITRE II : RESPONSABILITES

Art. 3 – Communication du Conseil communal

Pour les affaires relevant de la compétence du Conseil communal, la communication et l'information incombent à la présidence, après approbation du collège, sauf cas d'urgence.

Art. 4 – Communication des dicastères / Principe

La communication et l'information relevant des affaires d'un dicastère sont de la responsabilité du membre du Conseil communal en charge de celui-ci. Il en informera le Conseil communal en cas de nécessité.

Art. 5 – Communication des dicastères / Délégation

¹ Les membres du Conseil communal peuvent déléguer à d'autres personnes, notamment au/à la porte-parole de la Ville, aux chargé-e-s de relations publiques des institutions culturelles et du Service des sports ainsi qu'aux cadres, la compétence d'informer sur des dossiers déjà validés ou des activités de l'administration ayant déjà fait l'objet d'une décision.

² Les personnes mentionnées à l'alinéa premier s'abstiendront de communiquer sur un dossier sans l'accord préalable de leur responsable de dicastère.

³ Dans tous les cas, les personnes ayant eu contact avec un média informeront sans délai leur responsable de dicastère, ainsi que le Service de la communication.

Art. 6 – Orientation des citoyen-ne-s

Les membres du personnel communal sont amenés à renseigner de manière utile et efficace les citoyen-ne-s lorsque ceux-ci les interpellent sur des sujets relevant de leur activité ordinaire. Pour ce faire, le personnel reçoit de sa hiérarchie toutes les informations nécessaires à cette tâche.

CHAPITRE III : ORGANISATION**Art. 7 – Commission interne de la communication (Cicom) / Composition**

¹ Afin de coordonner les mesures relatives à la communication des activités des autorités et de l'administration communale, le Conseil communal constitue une Commission interne de la communication (Cicom), dont le rôle est consultatif.

² Elle se réunit en principe chaque semaine sous la direction de la présidente ou du président du Conseil communal. Des séances supplémentaires peuvent être convoquées au besoin.

³ Elle est composée, outre la présidente ou le président du Conseil communal, de la chancelière ou du chancelier de la Ville de Neuchâtel et d'un ou plusieurs représentant-e-s du Service de la communication.

100.2

⁴ Selon les sujets à traiter et les besoins, la participation à tout ou partie des séances de la Cicom est ouverte :

- à tous les membres du Conseil communal qui le souhaitent ;
- sur invitation, à des cadres ou des membres du personnel spécialisés de l'administration.

Art. 8 – Commission interne de la communication (Cicom) / Tâches

La Cicom assure notamment les tâches suivantes :

- a) elle fait le lien entre le Conseil communal et le Service de la communication (Secom) ;
- b) elle conseille le Conseil communal dans sa communication ;
- c) elle s'assure de la bonne coordination, de la planification et de la cohérence entre les différentes actions de communication émanant des dicastères et/ou des services ;
- d) elle débat et avalise le contenu de l'édition à venir du journal officiel communal. En cas de différends persistants, le Conseil communal est saisi ;
- e) elle analyse les sujets d'actualité traités dans les médias ;
- f) elle évalue les retours médias des actions de communication passées ;
- g) elle traite d'autres tâches liées à la communication selon les besoins et les souhaits.

Art. 9 – Service de la communication (Secom)

¹ Pour sa communication externe et interne, le Conseil communal s'appuie sur le Service de la communication (Secom), directement rattaché à la présidence du Conseil communal.

² Le Secom assure notamment les tâches suivantes :

- a) la mise en œuvre de la stratégie en matière de communication interne et externe ;
- b) le soutien à la communication pour les différents dicastères et services de l'administration communale ;
- c) les relations avec les médias, notamment par l'intermédiaire du/de la porte-parole de la Ville ;

- d) l'organisation et la coordination de conférences de presse et points de presse ;
- e) la diffusion de communiqués de presse ;
- f) la rédaction du journal officiel communal ;
- g) la rédaction et la diffusion de newsletters ;
- h) l'élaboration de divers documents en lien avec la politique de communication et d'information ;
- i) l'élaboration des brochures explicatives en cas de votation populaire, en collaboration avec le service concerné ;
- j) la coordination et l'animation des sites internet, intranet et des médias sociaux en collaboration avec les services.

CHAPITRE IV : OUTILS D'INFORMATION

Art. 10 – Journal officiel

¹ La Ville de Neuchâtel publie de manière périodique un journal officiel communal, distribué en tous ménages sur l'ensemble du territoire communal.

² Le Conseil communal en est l'éditeur. Il en détermine la ligne rédactionnelle et valide la charte rédactionnelle.

³ Le journal communal a pour but de rendre compte et d'expliquer l'activité des autorités et de l'administration, de rendre compréhensibles les grands enjeux communaux, de favoriser la libre formation de l'opinion publique ainsi que de promouvoir les activités et initiatives organisées sur le territoire communal.

⁴ Les objectifs du journal, sa ligne éditoriale, son fonctionnement, l'organisation de la rédaction et les rapports avec l'éditeur sont précisés dans une « Charte rédactionnelle du journal communal ».

Art. 11 – Site internet

¹ La Ville de Neuchâtel gère le site internet communal sous la responsabilité du Conseil communal.

100.2

² Le site internet a pour but de rapprocher la population des Autorités. Il fournit des informations claires, adaptées et régulièrement mises à jour sur les activités des Autorités et des services de l'administration communale, ainsi que sur la vie à Neuchâtel en général, y compris la vie culturelle et sportive. Il est « orienté citoyen », en ce sens que toute information figurant sur le site doit être utile au citoyen et doit pouvoir être facilement consultée.

³ Les objectifs du site internet, sa ligne éditoriale et l'organisation de la gestion du site sont précisés dans une « Charte du site internet ».

⁴ Le Conseil communal peut autoriser les institutions culturelles et le Service des sports à gérer leur propre site internet.. Le présent règlement s'applique intégralement à ces sites.

Art. 12 – Réseaux sociaux

¹ La Ville de Neuchâtel est présente sur les réseaux sociaux afin de favoriser les relations avec les utilisatrices et utilisateurs de ces médias. Ceux-ci permettent notamment de valoriser les initiatives de la Ville et de ses acteurs, de rendre compte en images de la tenue d'évènements ou d'informer rapidement la population, en complément du site internet, lorsque les moyens ou les circonstances ne permettent pas l'envoi d'un communiqué de presse.

² Le choix des réseaux sociaux sur lesquels la Ville de Neuchâtel peut assurer une présence est réévalué régulièrement par le Secom et validé par le Conseil communal en fonction de leur pertinence.

³ Le Secom organise et anime la présence de la Ville de Neuchâtel sur ces réseaux sociaux. Il en assure la modération. La gestion des réseaux sociaux est réglée dans une « Charte d'utilisation des réseaux sociaux ».

⁴ Le Conseil communal peut autoriser les institutions culturelles, le Service des sports et les entités de secours (pompière-s/ambulancier-ère-s) à gérer leur propre présence sur les réseaux sociaux. Dans ce cas, le présent règlement s'applique intégralement.

Art. 13 – Autres outils d'information

¹ Parmi les autres outils d'information de la Ville de Neuchâtel figurent notamment l'affichage public, la publication de flyers, de brochures, de newsletters ou de vidéos.

² Pour toute action de communication, le Secom élaborera, en collaboration avec les dicastères et services concernés, des plans de communication intégrant les outils adaptés au public auquel l'action est destinée.

³ Les principes du présent règlement, notamment ceux relatifs à l'identité visuelle de la Ville de Neuchâtel, s'appliquent à l'ensemble de ces supports.

CHAPITRE V : RELATIONS AVEC LES MEDIAS

Art. 14 – Principes

¹ Les médias écrits, audiovisuels et électroniques constituent le principal relais d'information sur les activités des autorités et de l'administration communale. L'information est transmise aux médias activement ou sur demande, de manière claire et transparente, en prenant en compte autant que possible les besoins spécifiques des différents médias.

² Les membres de l'administration sollicités par un média doivent en informer dans les meilleurs délais leur supérieur hiérarchique. Ils s'abstiendront de répondre sans avoir obtenu préalablement l'autorisation de leur responsable de dicastère et informé le Secom, qui peut prendre le relais de la communication par son/sa porte-parole. Est réservée la délégation mentionnée à l'art. 5 du présent règlement.

³ Les lignes directrices relatives aux relations avec les médias sont réglées dans la « Charte lignes directrices relatives aux relations avec les médias ».

Art. 15 – Collaboration avec le Service de la communication

¹ Les dicastères et les services sont responsables d'informer le Secom des projets, réalisations et événements sur lesquels ils souhaitent communiquer.

² Ils prennent en compte la dimension communicationnelle dès le début du projet et définissent avec le Secom les étapes-clé de la communication à venir. A ce titre, la personne en charge du dossier au Secom intègre sur invitation les comités de pilotage ou groupes de travail des projets présentant un enjeu important pour la Ville.

100.2

³ Les chargé-e-s de relations publiques des institutions culturelles et du Service des sports exercent leur activité en collaboration étroite avec le Secom et sont également soumis-es au présent règlement.

CHAPITRE VI : IDENTITE VISUELLE

Art. 16 – Principes

¹ La Ville de Neuchâtel doit être clairement identifiable sur tous les supports (documents imprimés ou électroniques ainsi que tout matériel promotionnel) utilisés lors d'actions de communication. L'utilisation soit des armoiries, soit du logotype est régie par la charte graphique.

² Tout document ou matériel destiné à une diffusion externe (affiches, flyers, panneaux, brochures, vidéos, etc.) doit être validé au préalable par le Secom, qui s'assurera du respect de l'identité visuelle de la Ville de Neuchâtel.

³ Ne sont pas concernés par cette validation préalable les publications dont l'aspect graphique et/ou esthétique est essentiel, ainsi que les panneaux routiers.

⁴ Les institutions culturelles, le Service des sports et les entités de secours (pompière-s/ambulancier-ère-s) peuvent avoir leur propre identité visuelle qui doit être validée par le Conseil communal. Le logotype de la Ville doit figurer sur leurs supports de communication, y compris électroniques (not. site internet, newsletters). Sur les réseaux sociaux, l'appartenance à la Ville de Neuchâtel doit être clairement mentionnée.

⁵ Une signature électronique standardisée et conforme à la charte graphique doit figurer dans le champ signature de chaque courriel du personnel communal. Les institutions culturelles et le Service des sports peuvent utiliser une signature en lien avec leur identité visuelle propre.

Art. 17 – Logotypes et armoiries de la Ville

¹ Les documents d'ordre communicationnel émanant de l'administration tels que les communiqués de presse, les invitations aux conférences de presse et autres invitations porteront le logotype de la Ville de Neuchâtel. Les armoiries de la Ville seront réservées aux documents officiels protocolaires tels que directives, règlements, ou correspondance avec les représentants d'autres autorités. Les armoiries de Corcelles-

Cormondrèche, Peseux et Valangin comporteront un rappel en marge ou en fin de document.

² Le logotype sera également utilisé à titre de promotion et de valorisation des activités de la Ville de Neuchâtel ainsi que pour la correspondance courante et les factures émanant des services.

³ Dans le cas où un communiqué de presse émane d'une institution culturelle ou du Service des sports, il devra arborer à la fois le logotype de la Ville de Neuchâtel et l'éventuelle identité visuelle de l'institution.

⁴ De même, si un communiqué ou une publication sont diffusés à l'initiative de plusieurs partenaires, les logos de ceux-ci peuvent être associés au logotype de la Ville de Neuchâtel.

Art. 18 – Autres logotypes

¹ La création et l'utilisation de nouveaux logotypes ne sont pas autorisées au sein des services et entités de l'administration, sauf exception pour des manifestations ou des actions ponctuelles, limitées dans le temps et destinées à un public précis.

² Une validation préalable du Conseil communal est nécessaire dans tous les cas et l'appartenance à la Ville de Neuchâtel doit être clairement mentionnée.

CHAPITRE VII : COMMUNICATION INTERNE

Art. 19 – Principes et objectifs

¹ Le Conseil communal favorise la circulation de l'information ainsi que le dialogue avec et entre les membres du personnel communal.

² La communication interne pratiquée au sein de la Ville de Neuchâtel doit répondre aux principes de globalité, régularité, cohérence et de transparence.

³ Les objectifs de la communication interne sont :

- a) transmettre des informations relatives à l'activité de l'administration et de ses membres ;
- b) expliquer la finalité des missions de l'administration et de ses membres ;

100.2

- c) expliquer un changement ou une nouvelle orientation ;
- d) créer un environnement propice à la motivation des membres du personnel communal ;
- e) améliorer le sentiment d'appartenance à la collectivité pour laquelle ceux-ci travaillent.

Art. 20 – Responsabilité

¹ La responsabilité de la communication interne relève du Conseil communal pour les affaires de sa compétence et des dicastères pour les affaires qu'ils traitent.

² Le Conseil communal et les dicastères s'appuient sur les services en charge de la matière traitée et sur le Secom pour l'élaboration et la diffusion des messages.

Art. 21 – Outils

Pour favoriser le dialogue avec et entre les membres du personnel communal, la Ville de Neuchâtel dispose en particulier des outils et supports suivants :

- a) l'intranet : mis à jour régulièrement, il contient notamment les directives et formulaires destinés aux membres du personnel communal, ainsi que les informations nécessaires au bon fonctionnement des services ;
- b) la newsletter : diffusée plusieurs fois l'an, elle est distribuée à l'ensemble des membres du personnel de la Ville de Neuchâtel. Elle permet de renseigner à la fois sur l'actualité de l'administration, les événements internes à la collectivité ainsi que des événements externes organisés dans la Ville de Neuchâtel ;
- c) les supports ponctuels ou factuels : affichage, courrier interne, etc. ;
- d) les informations d'intérêt général envoyées par courriel ou par courrier à l'ensemble des membres du personnel communal ou aux cadres, coordonnées avec le Service des ressources humaines.

CHAPITRE VIII : COMMUNICATION DE CRISE

Art. 22 – Principe

En cas d'évènement représentant une menace pour le bon fonctionnement de la Ville, sa population, ses infrastructures ou son image, le Conseil communal constitue une cellule de crise comprenant un volet de communication. La communication de crise doit être claire, rapide et cohérente. Elle doit refléter le calme et la compétence, mais aussi, avant tout, l'empathie pour d'éventuelles victimes.

Art. 23 – Responsabilité

¹ En cas de crise sécuritaire ou sanitaire (catastrophe, situation extraordinaire, état de nécessité), l'Organe communal de conduite (OCC) est mis en place conformément à l'Ordre de service s'y rapportant. Le Secom fait partie intégrante de l'état-major communal de conduite. La communication est mise en œuvre par le Secom sous la responsabilité du/de la chef-fe de l'OCC.

² En cas de crise ne nécessitant pas la mise en place de l'OCC, la conduite de la communication est assurée par le Secom sous la responsabilité du Conseil communal, en étroite collaboration avec les responsables des opérations.

³ Les dispositions prévues par l'Organisation de gestion de crise et de catastrophe du canton de Neuchâtel (Orccan) demeurent réservées.

Art. 24 – Plan de communication

¹ Le Secom établit un plan de communication répondant principalement aux publics suivants : les médias, le public, les autorités, les membres du personnel de l'administration communale ou leurs proches. Il doit contenir les mesures et décisions prises, les actions à venir, les informations destinées à apaiser, à lever les incertitudes et à renforcer la confiance, ainsi que les consignes sur les comportements à adopter. Les informations sont régulièrement mises à jour et les médias tenus au courant de l'évolution de la situation par des points de presse et/ou des communiqués de presse et par le recours au site internet et/ou aux réseaux sociaux.

100.2

² Dans la mesure du possible, un membre du Secom se rend sur les lieux de la crise. Un espace est prévu pour accueillir les médias. Le Secom gère les moyens nécessaires à ce que les médias effectuent leur travail dans les meilleures conditions possibles.

³ Une évaluation de la communication est faite une fois la crise terminée.

CHAPITRE IX : DISPOSITIONS FINALES

Art. 25 – Evaluation

¹ Le Secom évalue annuellement la pertinence de la politique de communication et des outils utilisés. Il en rend compte au Conseil communal et au Conseil général dans le rapport de gestion.

² Pour ce faire, il analyse en particulier l'audience du site internet et les remarques des internautes, les retours et remarques du lectorat du journal communal, les retours et remarques des membres du personnel de la Ville de Neuchâtel, les réactions sur les réseaux sociaux.

³ Il réunit par ailleurs ponctuellement les représentant-e-s des médias régionaux afin de recueillir leurs remarques et prendre en compte leurs besoins.

Art. 26 – Mise en œuvre

La mise en œuvre du présent règlement est confiée au Secom.

Art. 27 – Abrogation

Le présent règlement abroge le « règlement relatif à la politique de communication et d'information de la Ville de Neuchâtel » du 26 septembre 2016.

Art. 28 – Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur au 1^{er} janvier 2025.