

REGLEMENT relatif à la politique de communication et d'information de la Ville de Neuchâtel

(Du 26 septembre 2016)

Vu l'article 57 de la Convention intercantonale relative à la protection des données et à la transparence dans les cantons du Jura et de Neuchâtel, du 9 mai 2012,

Vu l'article 30 de la Loi sur les communes, du 21 décembre 1964,

Vu le Règlement général de la commune de Neuchâtel, du 22 novembre 2010, en particulier ses articles 16 à 18, 89 et suivants ainsi que 175 et suivants,

Vu l'article 10 lettre d du Règlement d'administration interne de la Ville de Neuchâtel, du 12 août 2009,

Le Conseil communal de la Ville de Neuchâtel,

a r r ê t e :

CHAPITRE PREMIER

Politique générale d'information

Principes et objectifs

Article premier.-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, ainsi qu'à faciliter les échanges avec la population.

² Dans ce cadre, la Ville de Neuchâtel privilégie une information transparente, complète, claire, rapide et axée sur les besoins des citoyen-ne-s.

³ Les moyens de communication du Conseil communal ont notamment pour objectifs d'assurer le bon fonctionnement du système démocratique, d'expliquer de manière compréhensible les décisions prises et leurs enjeux, d'assurer un dialogue régulier entre les institutions et la population et de positionner la Ville de Neuchâtel en tant qu'agglomération attractive et innovante.

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

**Groupes
cibles**

Art. 2.- 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 que vise la communication de la Ville de Neuchâtel sont :

- a) les habitant-e-s de la commune de Neuchâtel ;
- b) les citoyen-n-es ayant le droit de vote ;
- c) les membres du Conseil général et des commissions ;
- d) les autorités cantonales ou communales ;
- d) les médias (groupe cible intermédiaire) ;
- e) les personnes et entreprises désireuses de s'installer en Ville de Neuchâtel ;
- 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 2

Responsabilités

Communication du Conseil communal	<u>Art. 3.-</u> Pour les affaires relevant de la compétence du Conseil communal, la communication et l'information incombe à la présidence, après approbation du collège.
Communication des Directions	<u>Art. 4.-</u> La communication et l'information relevant des affaires d'une direction sont de la responsabilité du membre du Conseil communal en charge de celle-ci.
a) principe	
b) délégation	<u>Art. 5.-</u> ¹ Les membres du Conseil communal peuvent déléguer à d'autres personnes, notamment à leurs 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 Avant validation, respectivement décision, les personnes mentionnées à l'alinéa premier s'abstiendront de communiquer sur le dossier concerné.
	³ Dans tous les cas, les personnes ayant eu un contact avec un média informeront sans délai leur direction, ainsi que le Service de la communication et de l'information.
Communication interne	<u>Art. 6.-</u> Les directions fournissent aux membres du personnel de l'administration communale l'information nécessaire pour pouvoir orienter et renseigner de manière utile et efficace les citoyen-ne-s lorsque ceux-ci les interpellent.

CHAPITRE 3

Organisation

Commission interne de la communication (Cicom)	<u>Art. 7.-</u> 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.
a) Composition	

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 et de l'information.

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 membres du personnel spécialisés de l'administration.

b) Tâches

Art. 8.- La Cicom assure notamment les tâches suivantes :

- a) elle fait le lien entre le Conseil communal et le Service de la communication et de l'information (Secom) ;
- b) elle conseille le Conseil communal dans sa communication ;
- c) elle coordonne et planifie les actions de communication des différentes directions ou services,
- d) elle débat et avalise le contenu de l'édition à venir du journal « Vivre la Ville ». En cas de différends persistants, le Conseil communal est saisi ;
- e) elle analyse les sujets d'actualité, planifiés ou non par la Ville de Neuchâtel, qui pourraient être traités dans les médias ;
- f) elle évalue les retours médias des actions de communication passées et prend connaissance des reflets de l'actualité de la Ville de Neuchâtel dans les médias (revue de presse). La revue de presse est transmise aux membres du Conseil communal et à la Chancellerie ;
- g) elle traite d'autres tâches liées à la communication selon les besoins et les souhaits.

Service de la communication et de l'information (Secom)

Art. 9.-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 est composé d'un-e chef-fe de service, d'un-e chargé-e de communication, d'un-e chargé-e de communication suppléant-e, de l'équipe chargée de réaliser le journal « Vivre la Ville » ainsi que d'un gestionnaire de site internet-community manager. Un photographe travaille également sur mandat. La cheffe ou le chef de service organise la répartition des tâches à l'interne.

³ Le Secom assure notamment les tâches suivantes :

- a) la mise en œuvre de la stratégie en matière de communication interne et externe ;
- b) la mise en œuvre des dispositions légales en matière de transparence des administrations ;
- c) le soutien à la communication pour les différentes directions et services de l'administration communale ;
- d) la réunion périodique des chargés de relations publiques et autres personnes en charge de la communication au sein des entités de l'administration ;
- e) les relations avec les médias ;
- f) l'organisation et la coordination de conférences de presse et points de presse ;
- g) la diffusion de communiqués de presse ;
- h) la gestion de l'agenda « communication » sur Echo ;
- i) le secrétariat de la Cicom ;
- j) la rédaction du journal officiel « Vivre la Ville » ;
- k) la réalisation de la newsletter d'information aux membres du personnel de l'administration communale ;
- l) l'élaboration de divers documents en lien avec la politique de communication et d'information ;
- m) la production des brochures explicatives en cas de votation populaire ;

- n) la coordination et l'animation des sites internet, intranet et des applications mobiles en collaboration avec les services.

CHAPITRE 4

Outils d'information

Journal officiel

Art. 10.- ¹ La Ville de Neuchâtel publie chaque semaine, à l'exception des vacances scolaires et des jours fériés, le journal officiel « Vivre la Ville », 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 « Vivre la Ville » 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 dans la commune.

⁴ Les objectifs du journal, sa ligne éditoriale, son fonctionnement, l'organisation de la rédaction et les rapports avec l'éditeur sont précisés dans la « Charte rédactionnelle de « Vivre la Ville » » annexée au présent règlement dont elle fait partie.

Site internet

Art. 11.- ¹ La Ville de Neuchâtel gère le site internet de la Ville de Neuchâtel sous la responsabilité du Conseil communal.

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 », validée par le Conseil communal et annexée au présent règlement dont elle fait partie.

⁴ Le Conseil communal peut autoriser les services ou autres entités de l'administration communale à gérer des sites internet spécifiques. Le présent règlement s'applique intégralement à ces sites.

Réseaux sociaux

Art. 12.-¹ La Ville de Neuchâtel est présente sur les réseaux sociaux afin de favoriser les relations avec les 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'événements ou d'informer rapidement la population 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. Les institutions culturelles et les services ou entités de l'administration communale peuvent être autorisés par le Conseil communal à assurer une présence propre sur les réseaux sociaux, en collaboration avec le Secom et avec sa validation préalable. Dans ce cas, le présent règlement s'applique intégralement.

⁴ Une « Charte d'utilisation des réseaux sociaux » est annexée au présent règlement dont elle fait partie.

Autres outils d'information

Art. 13.-¹ Parmi les autres outils d'information de la Ville de Neuchâtel figurent notamment l'affichage public, la publication de flyers ou de brochures, l'organisation de démarches participatives ou encore la présence éventuelle sur des stands.

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

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

CHAPITRE 5

Relations avec les médias

Principes

Art. 14.- ¹ Les médias écrits, audiovisuels et électroniques régionaux 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 principaux canaux d'informations aux médias sont :

- les communiqués de presse ;
- les conférences et points de presse ;
- les réponses directes aux sollicitations des médias.

³ Les lignes directrices relatives aux relations avec les médias sont établies par le Conseil communal et annexées au présent règlement.

Collaboration avec le Secom

Art. 15.- ¹ Les directions 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, dans la mesure du possible, la personne responsable du Secom intègre les comités de pilotage ou groupes de travail des projets importants.

³ Les chargé-e-s de relations publiques, notamment des institutions culturelles et sportives ainsi que les autres

personnes en charge de la communication au sein des entités de l'administration exercent leur activité en collaboration étroite avec le Secom. Bien qu'ils disposent d'une certaine autonomie dans leur communication, ils sont également soumis au présent règlement.

CHAPITRE 6

Identité visuelle

Principes

Art. 16.- 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, par l'utilisation soit des armoiries, soit du logotype.

² Tout document ou matériel produit à l'interne et destiné à une diffusion externe, y compris les modèles utilisés pour la correspondance papier, les invitations et les cartes de visite, 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 affiches et autres publications dont l'aspect graphique et/ou esthétique est essentiel, ainsi que les panneaux routiers.

⁴ La signature électronique des membres du personnel communal doit mentionner l'appartenance à la Ville de Neuchâtel.

⁵ Lorsque des partenaires doivent figurer sur des supports, une distinction graphique sera opérée entre la Ville de Neuchâtel et les partenaires, à moins que celle-ci ne soit également sponsor.

Sites internet des entités et réseaux sociaux

Art. 17.- ¹ Les institutions et entités disposant de leur propre site internet font figurer sur la page d'accueil le logotype de la Ville de Neuchâtel, qui permet par un lien de renvoyer au site internet de celle-ci.

² Les institutions et entités disposant d'un compte sur les réseaux sociaux marquent aussi clairement leur appartenance à la Ville de Neuchâtel.

Logotypes et armoiries de la Ville

Art. 18.- ¹ Les documents officiels émanant de l'administration, les communiqués de presse, les invitations aux conférences de presse et aux points de presse porteront les armoiries de la Ville de Neuchâtel.

² Le logotype sera 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. Son utilisation fait l'objet d'une « Charte graphique » annexée au présent règlement dont elle fait partie.

³ Dans le cas où un communiqué de presse émane d'une institution culturelle ou sportive, il pourra arborer à la fois les armoiries de la Ville de Neuchâtel et l'identité visuelle de l'institution.

⁴ De même, si un communiqué ou une publication est diffusé à l'initiative de plusieurs partenaires, les logos de ceux-ci peuvent être associés aux armoiries ou au logo de la Ville de Neuchâtel.

Autres logotypes

Art. 19.- ¹ Dans certains cas particuliers, l'utilisation d'autres logotypes existants peut être admise, mais uniquement après approbation par le Conseil communal.

² En tous les cas, l'appartenance à la Ville de Neuchâtel doit être clairement signalée. La création et l'utilisation de nouveaux logotypes autres que ceux actuellement utilisés dans les différents services ne sont pas autorisées, sauf exception pour des manifestations ou des actions ponctuelles, limitées dans le temps et destinées à un public précis. Une validation préalable du Conseil communal est nécessaire.

CHAPITRE 7

Communication interne

Principes et objectifs

Art. 20.- ¹ En plus des types de communication s'adressant aux acteurs externes à l'administration, la prise en compte de la communication destinée aux collaboratrices et collaborateurs est essentielle. 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 ;
- 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 ;
- f) améliorer l'image du service public.

Responsabilité

Art. 21.- ¹ La responsabilité de la communication interne relève du Conseil communal pour les affaires de sa compétence et des directions pour les affaires qu'elles traitent.

² Le Conseil communal et les directions s'appuient sur les services en charge de la matière traitée et sur le Secom pour l'élaboration et la diffusion des messages. Le Service des ressources humaines est associé lorsque cela est nécessaire.

Outils

Art. 22.- ¹ 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 formulaires et ordres de service destinés aux membres du personnel communal, ainsi que les informations nécessaires au bon fonctionnement des services. L'intranet permet aussi d'avoir accès aux différents systèmes de réservations destinés aux membres du personnel de l'administration ;
- 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 les événements externes organisés par la Ville de Neuchâtel ;
- c) les supports ponctuels ou factuels : affichage, courrier interne, séances avec la hiérarchie, etc. ;
- d) les informations envoyées par courriel ou par courrier à l'ensemble des membres du personnel communal, coordonnées par le Service des ressources humaines.

CHAPITRE 8

Communication de crise

Principe

Art. 23.- En cas d'événement représentant une menace pour le bon fonctionnement de la commune, 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.

Responsabilités

Art. 24.- 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 gérée par le Secom sous la responsabilité du chef de l'OCC.

² En cas de crise ne nécessitant pas la mise en place de l'OCC, l'organisation 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.

Plan de communication

Art. 25.- 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.

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 9

Dispositions finales

Evaluation

Art 26.- ¹ Le Secom évalue annuellement la pertinence de la politique de communication et des outils utilisés. Il en rend compte au Conseil communal.

² Pour ce faire, il analyse en particulier l'audience du site internet et les remarques des internautes, les retours et remarques du lectorat de « Vivre la Ville », 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 de prendre en compte leurs besoins.

Mise en œuvre

Art. 27.- La mise en œuvre du présent règlement est confiée au Secom.

Dispositions transitoires

Art. 28.- Les supports papier ou électroniques doivent être adaptés aux exigences du présent règlement par les entités éditrices dans un délai d'une année dès l'entrée en vigueur du présent règlement.

Entrée en vigueur

Art. 29.- Le présent règlement entre en vigueur immédiatement.

Sanctionné par arrêté du Conseil d'Etat du 19 octobre 2016