



Commune de Val-de-Ruz

Conseil communal

INFORMER LA POPULATION DES NOUVEAUX RÈGLEMENTS

Réponse du Conseil communal au postulat
de Mme Christine Amman Tschopp (Les Verts)

Version : 1.0 – TH 162125

Date : 24.11.2014

Révisions

Date	Version	Description	Auteur(s)
03.11.2014	0.1	Création du document	MVB
17.11.2014	0.2	Compléments apportés au document	MVB-CHS
17.11.2014	0.3	Compléments apportés au document	MVB-CHS-PGO
20.11.2014	0.4	Finalisation du document	MVB-PGO
24.11.2014	1.0	Validation par le Conseil communal	CC

Table des matières

1.	Introduction	4
2.	Un instrument de conduite du Conseil communal et de l'administration	5
3.	Une palette d'outils de communication	6
4.	Un objectif : la qualité	10
5.	Une chancellerie pour concrétiser la mise en œuvre.....	12
6.	Perspectives	12
7.	Appréciation du postulat de Mme Christine Amman Tschopp	13
8.	Conclusion.....	14
9.	Annexes	16

Madame la présidente,

Mesdames les conseillères générales, Messieurs les conseillers généraux,

Le 24 juin 2013, votre Conseil adoptait à l'unanimité le postulat intitulé *Informer la population des nouveaux règlements*, déposé par Mme Christine Amman Tschopp (Les Verts), dont la teneur est la suivante :

Dans l'ébullition des premiers mois de la Commune de Val-de-Ruz, de nombreux règlements sont édictés par les autorités communales qui concernent la population jusque dans sa vie quotidienne. Je pense entre autres au règlement de police qui définit les heures de tranquillité que chacun doit respecter, les dispositions à prendre pour une grillade en forêt ou l'interdiction d'emmener des chiens dans les cimetières. Mais le règlement de police n'est qu'un exemple et le règlement général est tout aussi important.

Quand bien même ces documents seraient disponibles sur le portail web de la Commune, il est illusoire de croire que les habitantes et habitants chercheront à les consulter volontairement.

Aussi je demande au Conseil Communal d'étudier la possibilité de diffuser les règlements auprès de la population selon une forme appropriée, soit intégralement, soit par des extraits choisis et commentés, dans des tous-ménages ou encartés dans un journal local.

Cette démarche aurait comme corollaire bénéfique de réveiller l'intérêt citoyen des personnes qui vivent à Val-de-Ruz, de les aider à s'approprier la nouvelle réalité de la Commune unique et de donner de la visibilité aux nouveaux enjeux ainsi qu'aux tâches accomplies par les autorités.

Vous trouverez ci-après les éléments de réponse développés par le Conseil communal en complément des réponses apportées en séance par M. Claude-Henri Schaller.

1. Introduction

En préambule, le Conseil communal tient à remercier Mme Christine Amman Tschopp de sa demande, ce qui lui offre ainsi l'opportunité de faire part à votre autorité des éléments qui sous-tendent la mise en place d'une véritable politique de communication, ainsi que de son contenu, vous permettant ainsi d'apprécier sa réponse au postulat.

Pour mémoire, le Conseil général a pris acte, lors de sa séance du 12 décembre 2013, du programme de législature 2013-2016. Dans la déclaration liminaire dudit programme, le Conseil communal avait manifesté sa volonté de mettre la population, ainsi que les acteurs économiques et associatifs, au centre de ses préoccupations et de son action.

Dans cet esprit, le Conseil communal entendait mettre en place une administration de conseil au service de la population et estimait qu'il était important d'inventer une citoyenneté participative, appelée co-citoyenneté.

Dans ce même programme, l'Exécutif s'était fixé pour axe stratégique le renforcement de la crédibilité des institutions de par la prévisibilité et la traçabilité de leurs décisions. Afin d'atteindre ces objectifs, les autorités se doivent de mettre en place une politique cohérente d'information et de communication.

Il convient de préciser la distinction entre **information** (au sens de *l'indication, renseignement, précision que l'on donne ou que l'on obtient sur quelqu'un ou quelque chose – Dictionnaire de français Larousse*) et **communication** (considérée comme *l'action, fait de communiquer, de transmettre quelque chose, d'être en rapport avec autrui – Dictionnaire de français Larousse*). Pour être plus explicite, indiquer par exemple à la population que le parcage fait l'objet de mesures particulières en hiver est considéré comme une information. Choisir de le répéter et en prévoir la parution chaque automne relève de la communication.

La question posée par Mme Christine Amman Tschopp touche ces deux niveaux. Des règlements sont rédigés, modifiés, adoptés. Des décisions sont prises. Il faut le faire savoir à la population (donner l'information). Il s'agit ensuite de déterminer sous quelle forme (papier ou document électronique), à quel moment (dès leur adoption ou après délai référendaire, document signé ou pas), auprès de qui précisément, etc. Ces derniers éléments relèvent quant à eux de la communication.

Le postulat de Mme Christine Amman Tschopp ne fait qu'effleurer une partie de l'ensemble de la stratégie de communication mise en place par le Conseil communal. Celui-ci s'emploie à vous le démontrer dans les lignes qui suivent.

2. Un instrument de conduite du Conseil communal et de l'administration

Le Conseil communal attache une importance particulière à l'anticipation des évolutions dans tous les domaines d'activité de sa compétence. La communication en est un.

Dès le début, il s'est attelé à poser les jalons d'une politique de communication visant plusieurs objectifs :

- déterminer quand et comment l'information à publier est récoltée, mise en forme et diffusée ;
- identifier le public cible : la population, les médias, mais aussi le Conseil général et le personnel ;
- faire circuler les informations à l'interne et améliorer la communication entre les unités administratives ;
- gagner du temps ;
- améliorer l'image au sein de l'administration et vis-à-vis de l'extérieur.

La communication est conduite par le Conseil communal qui édicte des règles de parole, définit quand il faut réagir, détermine qui communique quoi et désigne ses porte-paroles (tant politiques que techniques).

Cette stratégie de communication s'appuie sur des outils de gestion ainsi que de suivi de projets. Elle doit anticiper les événements et en outre répondre aux impondérables. La communication fait dès lors l'objet d'une planification annuelle et d'un pilotage hebdomadaire.

Sous la conduite de la chancellerie et parrainé par la délégation du Conseil communal « Prestations à la population et organisation », un comité de pilotage a vu le jour en mai 2013. Composé des responsables ou représentants des unités administratives tels que les travaux publics, loisirs, ressources humaines,

contrôle des habitants, écoles ainsi que de la chancellerie, il a été institué à l'origine pour mettre en œuvre la politique de communication de la Commune de Val-de-Ruz et proposer des contenus au Conseil communal. Il se réunit depuis chaque semaine et gère le contenu des pages communales publiées bimensuellement dans « Val-de-Ruz info ».

Au quotidien, le calendrier politique rythme la diffusion des informations par la chancellerie (publications de règlements, d'arrêtés ou d'extraits, conférences de presse ou communiqués de presse à la suite d'une décision du Législatif ou de l'Exécutif, matériel de vote pour les échéances des votations communales, généralement couplées à celles cantonales et fédérales, etc.).

A cela s'ajoute encore, vis-à-vis de l'externe, le planning de la facturation, qui permettrait la diffusion ou le rappel d'une information ciblée, étant entendu qu'excepté la facturation de la taxe déchets, toutes les autres factures visent un public précis (facture d'eau pour les propriétaires d'habitations, taxe des chiens pour les propriétaires de chiens, etc.).

A l'interne, la messagerie électronique, les outils informatiques tels que portail Echo ou les outils de suivi et de gestion de projets, de même que la fiche salaire sont autant de vecteurs importants de communication.

Cette planification des différents éléments à communiquer et des tâches à exécuter s'appuie sur un échéancier annuel¹, véritable tableau de bord qui liste les objets par thèmes (finances, chancellerie, ressources humaines, facturation, etc.) et par date. Semaine par semaine, il offre d'une part un aperçu des échéances à tenir et possède, d'autre part, l'avantage non négligeable de déterminer toute fenêtre de publication possible permettant, par exemple, de gérer les impondérables.

3. Une palette d'outils de communication

Le Conseil communal a choisi une palette d'outils permettant de véhiculer une information précise à un moment approprié. Dès lors que ces outils contribuent également à atteindre d'autres objectifs que la simple diffusion de l'information, leur présentation est agrémentée de quelques renseignements complémentaires.

L'actualité, conjuguée à l'immédiateté de l'information à communiquer, détermine également leur classification en vecteur de communication à court, moyen ou long terme, parfois même les trois en même temps, ainsi que l'illustre le tableau ci-après.

¹ **Annexe 1** : échéancier communal 2014, page 14

	Court terme	Moyen terme	Long terme
Communiqué de presse	✓		
Conférence de presse	✓		
Messagerie électronique	✓		
Portail ECHO	✓	✓	✓
Guichets communaux	✓	✓	✓
Vitrines	✓	✓	
Stand d'information	✓		
Factures		✓	
Mémento des déchets		✓	
Cafés vaudruziens	✓	✓	
Application Smartphones	✓	✓	
Val-de-Ruz info		✓	✓
Site Internet	✓	✓	✓
Flux RSS	✓		
Groupes d'usagers		✓	✓
Brochure d'information		✓	✓

Tableau 1 : classification des vecteurs de communication

Cette liste suivante n'est pas exhaustive, les perspectives dévoilées au chapitre 6 en sont l'exemple.

- A la suite de chaque décision ou évènement d'importance, le Conseil communal publie un **communiqué de presse**. Dans le but d'entretenir de bonnes relations avec les médias, il a également instauré le principe d'accompagner les grands dossiers de **conférences de presse** par le dicastère ou la délégation du Conseil communal concerné ou in corpore.
- La **messagerie électronique** a quelque peu révolutionné l'échange d'information, tout en facilitant grandement la diffusion. C'est l'outil le plus utilisé, notamment à l'interne, afin par exemple de transmettre simultanément la même information à tout le personnel communal.
- En matière de mise à disposition et de transmission virtuelle d'information et de documents à l'attention des élus, la Commune a recours à l'utilisation du **portail ECHO**. Cet outil permet un accès simplifié et en tout temps aux documents liés aux différents séances du Conseil général et de ses Commissions.
- Les **guichets communaux** à Cernier et aux Geneveys-sur-Coffrane assurent l'essentiel de l'information aux habitants, particulièrement aux nouveaux arrivants. Un certain nombre de documents, sous la forme d'un « *kit de bienvenue* » leur est remis et il leur est dûment précisé que les Autorités communiquent à travers le journal « Val-de-Ruz info », en page 2 en général, voire occasionnellement en pages 2 et 3. Aucun tous-ménages n'est plus utilisé depuis plus d'un an déjà.

- A Cernier et aux Geneveys-sur-Coffrane, la Commune de Val-de-Ruz dispose de **vitrines** dans lesquelles elle est tenue d'afficher des avis officiels tels les mises à l'enquête publique, les arrêtés soumis à délai référendaire, les arrêtés de circulation routière, les tirs obligatoires et les tirs pour retardataires, les avis de tir, le planning des cours de répétition ainsi que des informations comme les coordonnées pour le contrôle des champignons, la destruction des nids de guêpes ou les appartements à louer de la commune. Depuis peu, six vitrines sont venues s'ajouter sur le territoire communal, à l'emplacement de toutes les déchèteries.
- Si l'actualité l'exige, un **stand d'information** est tenu au minimum lors de Fête la Terre ou lors de Val-de-Ruz Expo, avec la présence des conseillers communaux, parfois même des conseillers généraux, à côté des employés de l'administration. Ces manifestations ont respectivement lieu en août (le week-end suivant la rentrée des classes) à Evologia, à Cernier et en novembre (le troisième week-end de novembre) à La Rebatte, à Chézard-Saint-Martin. A l'occasion, la Commune peut être appelée à tenir ce stand hors de son territoire, si elle devait être sollicitée en tant qu'invité d'honneur par exemple ou à y accueillir des invités.
- La Commune de Val-de-Ruz dispose d'un vecteur potentiel de communication que constituent les **factures**. Celles-ci sont aujourd'hui utilisées pour informer ou rappeler à la population que le bimensuel « Val-de-Ruz info » fait office de bulletin officiel de la Commune. Il a été signalé plus haut que la nature de la facture (de facto des récipiendaires eux-mêmes) limite fortement la palette des informations que les Autorités souhaiteraient transmettre par ce biais.
- Le « **MémoDéchets** », memento d'information générale relative à la gestion des déchets, est distribué à chaque ménage en début d'année. Il contient toutes les informations nécessaires à chacun pour gérer ses déchets de manière responsable. Il présente toutes les filières de récupération de chaque type de déchets, l'emplacement des déchèteries et des écopoints ainsi que leurs horaires d'ouverture, les jours et horaires des tournées de ramassage des ordures ménagères et des déchets verts. Un seul et même document a été élaboré pour 2015. Toujours présenté sous la forme d'un dépliant format A3 pliée en 4, il contient les informations utiles aux habitants de chacun des villages de la Commune.
- Les « **cafés vaudruziens** » ponctuent les échanges avec la population. Le Conseil communal in corpore vient trimestriellement à la rencontre de ses co-citoyens. Ces séances ont lieu le lundi soir dans un établissement public, à chaque fois dans un autre village et sans ordre du jour.
- Au chapitre des nouveautés virtuelles, soulignons la mise à disposition de **l'application pour téléphones intelligents (Smartphones)**, simplement appelée « Val-de-Ruz », disponible sur AppleStore et Android Market. Elle reprend pour l'essentiel la structure du site Internet de la Commune, permettant un accès convivial et intuitif à la majorité des informations (horaires d'ouverture des guichets, coordonnées des unités administratives, actualités, réservation des cartes journalières CFF, etc.), la localisation des bâtiments ou déchèteries au travers du plan de situation et, comme avantage notoire pour les usagers, la possibilité de recevoir des

« notifications push ». Ces avertissements renseignent quant aux travaux en cours ou aux chantiers dits urgents à la suite de la rupture d'une conduite d'eau par exemple ou d'un accident nécessitant une déviation du trafic.

- Depuis septembre 2013, un partenariat a été instauré avec la coopérative « **Val-de-Ruz info** ». Renonçant à la diffusion de tous-ménages, le Conseil communal a pris l'option d'informer la population à échéances régulières par le biais de cette publication bimensuelle. Il en a fait son principal vecteur d'information. Un comité de pilotage rédige, compose et met en forme toutes les semaines les articles qui paraissent dans la page communale. A tour de rôle, ou en fonction de l'actualité, chaque membre de l'Exécutif rédige l'éditorial.

La Commune dispose ainsi d'un moyen de communication de plus en plus (re)connu qui s'institutionnalise au fil des éditions et qui paraît régulièrement. Le contenu de la page communale est entièrement de son ressort et de sa responsabilité.

« Val-de-Ruz info » apprécie de son côté la légitimité et la reconnaissance que cet accord confie au journal. La Commune indemnise le journal pour la mise à disposition d'une page tous les quinze jours, ponctuellement doublée (quatre fois par année), dont le contenu est totalement indépendant de la partie rédactionnelle et des annonces. L'augmentation graduelle des abonnements de soutien et de la part des sociétaires confirment le bienfondé de cette collaboration.

Le succès de « Val-de-Ruz info » démontre toute l'importance d'avoir un journal local dans une région que la presse régionale comble partiellement. Les deux parties commencent à être ainsi gagnantes.

- Le **site Internet** de la Commune est sans nul doute le plus ancien des vecteurs de communication Internet et néanmoins le plus institutionnel. Il s'agit à l'heure actuelle du meilleur outil en matière d'information diffusée. Sa pérennité et sa possibilité d'adaptation au fil du temps sont assurées, pour autant qu'on en maîtrise le contrôle au niveau technique, ce qui est le cas à Val-de-Ruz, par le biais du partenariat instauré avec le Centre électronique de gestion (CEG) et une mise à jour quotidienne de l'information par l'administration communale.

Bien que classique, il permet la mise à disposition et la consultation de l'essentiel des informations qu'une collectivité publique se doit de rendre publiques (les règlements y sont par exemple systématiquement insérés) et offre la possibilité de disposer de divers types d'annuaires en complément – voire de plus en plus en lieu et place – de leur version papier.

A ce sujet, il faut savoir que l'adresse www.val-de-ruz.ch permet désormais de se connecter au site www.commune-val-de-ruz.ch.

- Dans le prolongement des possibilités qu'offre l'informatique, sur notre site Internet l'internaute peut s'abonner aux **flux RSS** et recevoir ainsi un courriel chaque fois qu'une nouveauté paraît dans les rubriques « actualités » et « communiqués de presse ». De cette manière, il n'est plus nécessaire de se connecter à une page bien précise pour savoir s'il y a quelque chose de nouveau.
- Dans le but d'améliorer constamment la qualité de ses prestations, le Conseil communal a poursuivi dans sa volonté d'impliquer la population en mettant sur pied une démarche novatrice que peu de collectivités publiques ont instaurée à ce jour. Trois **groupes consultatifs d'usagers** ont été constitués et sont régulièrement invités à se prononcer au sujet des améliorations possibles ou souhaitées dans les domaines suivants : transports, gestion des déchets et administration.
- Enfin, à l'occasion de chaque votation communale, la Commune se doit d'accompagner les bulletins de vote d'une **brochure d'information** résumant l'objet de la votation « assurant une publicité suffisante ». C'est dans ce même document que les autorités présentent les enjeux de la votation et émettent leurs recommandations de vote. A noter que la parole est aussi équitablement donnée aux opposants ou aux référendaires. Il y est également rappelé qui a le droit de voter et comment l'exercer.

4. Un objectif : la qualité

Le Conseil communal a opté pour une organisation générale s'articulant autour du **citoyen-usager**. Ce dernier est au cœur des processus, des systèmes d'information, des guichets tant physiques que virtuels, avec au final un seul objectif : lui offrir **des prestations de qualité**.

Avoir choisi cette option implique dès lors pour notre jeune Commune une remise en cause constante, une poursuite de l'apprentissage, une volonté de sans cesse s'améliorer. Quatre **principes de base** guident par ailleurs son action :

1. Une conduite partenariale entre les autorités ;
2. La participation de la population dans les grands dossiers et prestations ;
3. La participation du personnel communal ;
4. Le management par projets.

La qualité des tous ces processus est régulièrement évaluée afin d'optimiser le fonctionnement interne au même titre que les prestations vis-à-vis de l'extérieur. Une première estimation, par la mise à disposition d'une petite fiche de satisfaction à remplir par la population, a été initiée lors de Fête la Terre 2013. A disposition des citoyens aux guichets ainsi que sur le site Internet de la Commune, elle n'a rencontré depuis qu'un succès mitigé. Cette méthode pourra à terme être complétée par une véritable enquête de satisfaction, un peu plus coûteuse et chronophage. Elle n'est toutefois pas encore d'actualité.

C'est dans l'optique de cette amélioration constante de la qualité des prestations offertes que le Conseil communal, combinant la participation des co-citoyens et la qualité, a choisi de constituer les trois **groupes consultatifs d'usagers** susmentionnés. Le Conseil communal est vivement reconnaissant du travail et des propositions apportées par les membres de ces groupes d'usagers.

Accompagné par le groupe d'usagers « administration » – « chargé d'appuyer, à titre consultatif, le Conseil communal dans la définition, la conception, l'organisation et la mise en œuvre des prestations délivrées aux habitant-e-s de la Commune de Val-de-Ruz à ses guichets et en ligne »², l'Exécutif a examiné la situation actuelle et déterminé, avec le groupe, les priorités et les éléments sur lesquels il faut rapidement agir.

- **Site Internet de la Commune :**
 - améliorer l'accès aux informations telles que les arrêtés récemment publiés par la mise en place d'un recueil systématique (en cours) ;
 - y faire de la publicité pour le Guichet unique ;
 - mettre à jour plus régulièrement certaines informations, etc.
- **Prévoir des listes de distribution pour la diffusion de certaines informations à la population, par le biais de l'inscription à une newsletter.**
- **Utiliser les réseaux sociaux.**
- **Optimiser l'affichage des informations concernant les déchèteries.**
- **Améliorer le dépliant sur les déchets.**
- **Élaborer un nouveau questionnaire qualité.**
- **etc.**

En marge de la mise en place de ces groupes, plusieurs autres démarches participatives ont été initiées par le Conseil communal.

En premier lieu, quatre **ateliers participatifs** ouverts à la population ont été mis en place à l'automne 2013, dans le cadre de l'élaboration du programme de législation.

En deuxième lieu, cinq **réseaux d'acteurs locaux** ont été constitués, notamment dans la perspective de l'élaboration du futur plan d'aménagement local (PAL) de la Commune. Ce projet a été reconnu projet-modèle par la Confédération, de par son originalité tant en termes de démarche participative de la population à toutes ses étapes que de vision supra-villageoise à appréhender en matière d'aménagement d'un tout nouveau territoire, composé de 15 anciennes localités.

Enfin, en complément des mesures entreprises par le Conseil communal et afin de poursuivre la démarche qualité et l'amélioration des prestations offertes, **une charte du personnel** a été élaborée par les collaborateurs eux-mêmes. De par leur signature, les collaborateurs administratifs et techniques s'engagent à respecter et à promouvoir :

² **Annexe 2** : Arrêté du Conseil communal portant création d'un groupe d'usagers-ères consacré aux guichets administratifs et aux prestations en ligne, du 18 août 2014. Voir annexe en page 16.

- des valeurs, au quotidien, au service de la collectivité ;
- des principes qui guident les relations du personnel communal avec la population ;
- des règles pour un comportement exemplaire des titulaires de fonctions publiques ;
- des règles de comportement irréprochables dans l'utilisation des moyens informatiques ;
- des règles pour une tenue irréprochable et le respect des prescriptions de sécurité ;
- un comportement respectueux de l'environnement.

5. Une chancellerie pour concrétiser la mise en œuvre

La chancellerie assure le suivi des décisions des autorités. Elle est la garante de leur bon fonctionnement. Formellement chargée de la tenue du procès-verbal et de la rédaction de la correspondance du Conseil général, elle en gère également la préparation en amont ainsi que le suivi des décisions qui en découlent.

Véritable « Etat-major » du Conseil communal, la chancellerie assure le suivi de ses séances et de ses décisions. En sa qualité d'organe opérationnel, elle traite sa correspondance, les communications qui lui sont adressées ainsi que tous les actes écrits émanant de l'Exécutif. La diffusion de l'information officielle par le biais des vecteurs appropriés (communiqués de presse, conférences de presse, tenue à jour du site Internet, pilotage du contenu de la page officielle dans « Val-de-Ruz info », etc.) est ainsi garantie.

Pour mener à bien ses missions, la chancellerie dispose désormais de 3.5 équivalents plein temps (EPT). En effet, pour compléter son équipe, formée de 3 collaborateurs administratifs et du chancelier, le Conseil communal a décidé de la renforcer de compétences nouvelles, à la suite du départ à la retraite de l'administrateur de l'organisation et du système d'information. C'est ainsi qu'a été engagée cet été une chargée de missions afin d'appuyer la chancellerie et le Conseil communal, notamment dans l'élaboration et la diffusion de documents d'informations.

La chancellerie ne travaille néanmoins pas en vase clos. Au sein de l'administration, les unités administratives et centrales constituent ses partenaires principaux. Ses partenaires externes sont la coopérative « Val-de-Ruz info », au comité rédactionnel de laquelle siège un membre de la chancellerie, le CEG de la Ville de Neuchâtel, partenaire privilégié tant au niveau des logiciels informatiques que des supports techniques, sans oublier l'Etat, par le biais du Guichet unique, qui permet, grâce à une connexion sécurisée, d'effectuer en ligne de nombreuses démarches administratives.

La chancellerie constitue l'outil de pilotage essentiel pour avoir une vision globale et assurer le suivi des décisions. Par voie de conséquence, la conduite de la communication lui incombe tout naturellement.

6. Perspectives

Le Conseil communal ne saurait améliorer constamment la qualité des prestations offertes sans le souci d'anticiper et d'innover.

Plusieurs actions sont d'ores et déjà en bonne voie de réalisation à cet effet :

- A court terme, l'informatique permettant d'agir rapidement, les informations ainsi que les prestations offertes en ligne seront modifiées au fur et à mesure que les demandes nous parviendront, que des erreurs nous seront signalées ou à mesure que les moyens techniques le permettront (édition de nouveaux formulaires, possibilité de payer des prestations en ligne, etc.).
- La finalisation du « **Plan de communication** » qui régit la politique de communication de la Commune et chapeaute tous les éléments résumés dans le présent rapport est en cours.
- Pour toucher les jeunes, le Conseil communal a décidé de diffuser certaines informations sous la forme de **courts-métrages**, via YouTube et le site Internet de la Commune. Le premier épisode, consacré au tri des déchets, sera mis en ligne au début 2015. Les films sont réalisés par l'association ClifTown, une équipe de jeunes réalisateurs vaudruziens qui s'est rendue célèbre par sa web-série policière « Cliftown » et ses épisodes de la « La Vie zolie », qui met en scène deux habitants de notre Commune.
- A moyen terme, l'ergonomie du site sera adaptée afin de faciliter l'accès aux documents, notamment par la publication d'un **recueil systématique** de manière à intégrer les remarques et les propositions émises par le groupe d'utilisateurs.
- La mise en ligne d'une **Foire Aux Questions (FAQ)** générale sur le site Internet de la Commune est pendante. Alimentée également par les questions des utilisateurs, et pas uniquement par celles des internautes, elle a pour objectif certes de répondre de manière la plus complète à une question précise, mais aussi de guider le citoyen dans sa recherche. A chaque fois que ce sera le cas, un lien hypertexte renverra le lecteur au document de référence (règlement, arrêté, loi, etc.) cité dans la réponse.
- Enfin, à plus long terme, le Conseil communal – en partenariat avec le CEG – envisage de mettre en place des **antennes WIFI publiques** à disposition de la population dans des lieux publics tels que les infrastructures sportives, culturelles, etc.

7. Appréciation du postulat de Mme Christine Amman Tschopp

Le Conseil communal partage les préoccupations de la postulante, comme les chapitres ci-dessus le démontrent. Il lui paraissait néanmoins important de replacer la demande de Mme Christine Amman Tschopp dans le contexte plus large de la mise en œuvre de sa politique de communication, le postulat abordant la thématique sous un angle limité aux seuls règlements.

C'est donc délibérément qu'il a choisi de vous présenter l'ensemble de sa stratégie de communication avant d'aborder la problématique soulevée par le postulat, à laquelle il apporte les éléments de réponse suivants :

- Le Conseil communal continue de privilégier de rester prioritairement sur Internet, tout en prévoyant de poursuivre de répondre par téléphone, courrier ou courriel. L'amélioration de la systématique de recueil des arrêtés et règlements sur le site Internet est d'ailleurs en cours.
- Il n'entend pas faire un encarté spécifique des règlements sous la forme de tous-ménages ou dans « Val-de-Ruz info ». Certains documents ne sont en outre pas d'une lecture toujours aisée. Au même titre que les habitants ne consulteront pas volontairement les règlements figurant sur le site Internet, il est peu vraisemblable qu'ils liront les nombreux et parfois volumineux documents que la Commune pourrait leur adresser.
- Il va de soi qu'en cas de dispositions particulières touchant l'ensemble de la population, un article dans Val-de-Ruz info sera publié, à l'instar de l'article sur les mesures hivernales.

Le Conseil communal soutient le recours à la FAQ. Thématique, plus ciblée et plus factuelle, elle offre la possibilité de répondre à des questions précises telles « j'envisage d'organiser un loto, comment faire ? Qui contacter ? Faut-il des autorisations ? », chaque réponse contenant la référence réglementaire sur laquelle elle se fonde.

8. Conclusion

La mise en place d'une politique de communication à la hauteur des exigences que s'est fixées le Conseil communal est complexe. La mise en place d'une nouvelle Commune l'est aussi, avec des échéances dictées par des calendriers cantonaux et fédéraux, ce qui modifie parfois considérablement notre propre calendrier, sans pour autant perdre de vue les échéances et les obligations qui nous incombent.

Nécessairement donc, le Conseil communal doit cibler ses objectifs, prioriser ses choix, travailler avec une vision à long terme. Dans une perspective d'amélioration constante, comme le montre le programme de législature, il est clairement possible d'avoir de grands projets de qualité, tout en consolidant les finances et les structures.

Communiquer ne s'improvise pas. Les démarches sont planifiées, ciblées et cadencées par les divers agendas tant communal, cantonal que fédéral. Avec la finalisation du plan de communication, les autorités disposeront d'un véritable outil de conduite d'ensemble.

Dès son entrée en fonction, votre Exécutif a pris la mesure de l'avantage manifeste qu'il a à travailler non seulement pour, mais aussi avec la population. Il est très attaché à la volonté de continuer de l'associer à la mise en place de prestations de qualité. Adeptes du principe qu'il « vaut mieux mettre en œuvre 80% tout de suite que 100% jamais », le Conseil communal s'emploie à améliorer les choses

régulièrement. Il prévoit, anticipe et néanmoins est à l'écoute, répond, repense et corrige aussi. Ateliers participatifs, cafés vaudruziens et questionnaires de satisfaction en sont quelques exemples.

Le Conseil communal saisit ici l'occasion de remercier toutes les personnes qui œuvrent dans les groupes d'usagers et se tient à tout moment à disposition des Commissions du Conseil général qui, naturellement, peuvent aussi contribuer à améliorer le fonctionnement de notre Commune.

Si la chancellerie, en sa qualité de garante du bon fonctionnement des institutions, en gère les aspects stratégiques et opérationnels, nous avons démontré que la communication est une affaire de tous, tant au sein de l'administration communale qu'à l'externe. La Commune a besoin de partenaires, de relais de l'information.

Après bientôt deux ans de son entrée en fonction, Val-de-Ruz regorge de projets. Traditionnels, récents ou résolument modernes, plusieurs autres vecteurs d'information vont encore venir étoffer son panel.

Compte tenu des éléments qui précèdent, le Conseil communal vous prie de bien vouloir prendre le présent rapport en considération et d'accepter le classement du postulat de Mme Christine Amman Tschopp.

Nous vous prions de croire, Madame la présidente, Mesdames les conseillères générales, Messieurs les conseillers généraux, à l'expression de notre haute considération.

Val-de-Ruz, le 24 novembre 2014

AU NOM DU CONSEIL COMMUNAL

Le président

A. Blaser

Le chancelier

P. Godat

Annexe 2 : arrêté du Conseil communal portant création d'un groupe d'usagers-ères consacré aux guichets administratifs et aux prestations en ligne

ARRÊTÉ DU CONSEIL COMMUNAL

portant création d'un groupe d'usagers-ères consacré aux guichets administratifs et aux prestations en ligne

Le Conseil communal de la Commune de Val-de-Ruz,

Vu la loi sur les communes (LCo), du 21 décembre 1964 ;

Vu le règlement général de la Commune de Val-de-Ruz, du 19 décembre 2012 ;

Vu le programme de législature du Conseil communal, du 25 novembre 2013 ;

Sur la proposition du conseiller communal en charge du dicastère des institutions, du développement économique, du personnel et des finances,

arrête :

Buts

Article premier :

Il est créé un groupe d'usagers-ères chargé d'appuyer, à titre consultatif, le Conseil communal dans la définition, la conception, l'organisation et la mise en œuvre des prestations délivrées aux habitant-e-s de la Commune de Val-de-Ruz à ses guichets et en ligne.

Mandat du groupe d'usagers-ères

Art. 2 :

¹ Le groupe d'usagers-ères a pour mandat de contribuer à :

- a) la définition des besoins et des attentes des utilisateurs-trices des prestations délivrées aux guichets administratifs et en ligne ;
- b) l'évaluation des prestations aux guichets administratifs et en ligne, et leur adéquation avec ces besoins ;
- c) l'amélioration de la qualité desdites prestations ;
- d) la communication entre l'administration communale et la population ;
- e) l'élaboration et l'appréciation d'enquêtes de satisfaction.

² A cet effet, le groupe d'usagers-ères peut intégrer dans ses réflexions et ses démarches, les pratiques mises en œuvre dans d'autres collectivités publiques.

³ Le groupe d'usagers-ères peut formuler des propositions à l'attention du Conseil communal.

Composition

Art. 3 :

¹ Le groupe d'usagers-ères est composé des personnes suivantes :

- a) les conseillers-ères communaux-ales membres de la délégation du Conseil communal « Prestations à la population et organisation » ;
- b) le ou la chancelier-ère ou le ou la chargé-e de missions de la chancellerie ;
- c) l'administrateur-trice du contrôle des habitant-e-s ;
- d) de personnes représentatives de la population de la Commune.

² Il désigne sa présidence.

³ Le groupe peut associer de manière ponctuelle à ses travaux toute autre personne utile à l'exécution de son mandat.

Fonctionnement

Art. 4 :

¹ Le groupe d'usagers-ères se réunit en principe trois à quatre fois par année.

² Son suivi est assuré par les conseillers-ères communaux-ales membres de la délégation du Conseil communal « Prestations à la population et organisation ».

³ Il rend compte de ses travaux dans le rapport de gestion du Conseil communal au Conseil général.

⁴ Son secrétariat est assuré par la chancellerie.

Secret de fonction

Art. 5 :

Les membres du groupe d'usagers-ères sont tenus au secret de fonction prévu à l'article 4.19 du règlement général.

Exécution et entrée en vigueur

Art. 6 :

¹ La délégation du Conseil communal « Prestations à la population et organisation » est chargée de l'exécution du présent arrêté.

² Il entre en vigueur immédiatement.

Val-de-Ruz, le 18 août 2014

AU NOM DU CONSEIL COMMUNAL
Le président Le chancelier

A. Blaser

P. Godat