



The background features a gradient from yellow at the top to pink at the bottom. In the center, the letters 'NIN' are written in a large, white, stylized font, with wavy lines underneath. Surrounding the text are various white line-art icons: a bridge, a ship, a wine glass, a shield with two stars, two people holding hands, a bench, a church, a bus, a hand holding a heart, a person playing with a ball, a ruler, and trees.

# Outils de communication et médias sociaux à la Ville de Neuchâtel

Assemblée générale RVAJ – Saignelégier, 7 juin 2024

# La Ville de Neuchâtel en 1 slide

- 45'000 habitant-e-s – fusion en 2021
- Points forts: lac, nature, culture, patrimoine, innovation, lieu d'études
- 1400 employé-e-s dans une 20 aine de services
- Un exécutif professionnel à plein temps (5 CC)
- 3 musées de la Ville, 1 jardin botanique (communication propre)

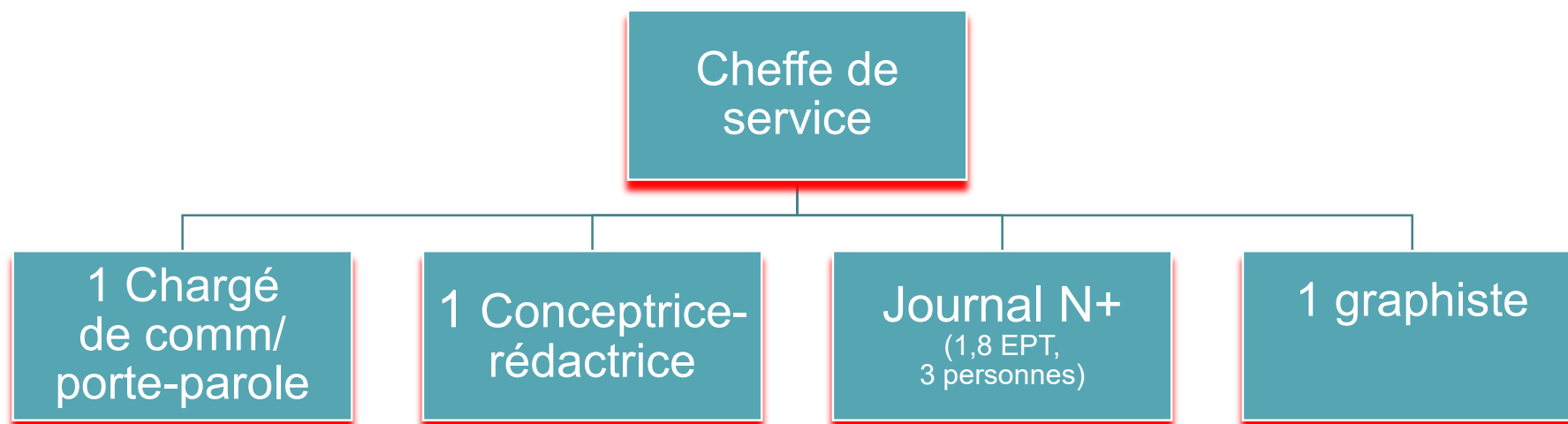
# La communication à la Ville

- 1968: bulletin officiel, longtemps l'outil principal
- 2016: sollicitations médias en hausse, outils désuets, besoin de visibilité accrue. En vue fusion, importance d'expliquer les enjeux  
>>> création du service, aujourd'hui 5,6 EPT
- 2016-2024: Travail sur les différents outils de communication existants, lancement de nouveaux, réflexion sur de nouvelles pistes

# Validation politique!

- Règlement sur la politique de communication validé par le CC
- Stratégie validée par le CC: quels objectifs, quels outils, quels publics, qui parle, comm de crise, comm interne
- Règles internes à l'administration en termes de comm!
- Rapport-bilan chaque année remonté au CC et au CG

# La communication à la Ville



# A qui on s'adresse?

- Les habitant-e-s de la commune
- Les habitant-e-s de l'agglomération
- Les futur-e-s habitant-e-s
- Les partenaires/ Le personnel
- Touristes/Entreprises >>> J3L, Canton



>>> A ces publics des outils de communication différents

# Outils de communication

JOURNAL OFFICIEL D'INFORMATION DE NEUCHÂTEL  
N° 17 - 56<sup>e</sup> année  
Mercredi 5 juin 2024

CHANTIER LA NOUVELLE PLAGE EST PRÊTE POUR SON OUVERTURE CET ÉTÉ

## Les Jeunes-Rives se dévoilent

C'est l'un des projets-phare de la législature : dans quelques jours et après plus d'un an de travaux, le parc des Jeunes-Rives sera - en partie - ouvert au public pour l'été. Les festivaliers de Fest'neuch seront les premiers à découvrir la nouvelle plage, puis ce sera à la population de se jeter à l'eau. Criques et pontons en bois, longs gradins, sable et accès facilité au lac : nous vous dévoilons de premières images et faisons le point sur les travaux. → PAGES 10 ET 11

SAATCHI&SAATCHI

### Dans ce numéro

**PRÉVENTION**  
Faites barrière au moustique tigre !  
→ PAGE 3

**CORCELLES**  
Retève pour le Judo Club Cortallod-Neuchâtel  
→ PAGE 5

**FÊTE DES VOISINS**  
Quelques photos parmi plus de 120 fêtes  
→ PAGE 20

### L'édito | Vous reprendrez bien quelques infos !

**DIDIER BOLLAT**  
Conseiller communal, secrétaire du développement technologique, de l'innovation, de la sécurité, des finances et des lois.

Un des éléments qui m'a le plus frappé durant mes mandats de conseiller communal à Corcelles-Cormondrèche puis à Neuchâtel, c'est le nombre de citoyen-ne-s disant : « Je ne sais pas ce que vous faites, vous les politicien-ne-s ». Depuis la fusion, j'ai systématiquement demandé à la personne qui me posait la question si elle lisait *Nr* qui donne, chaque semaine, de nombreuses informations relatives à nos activités et aux grands projets de la Commune. La réponse était bien souvent : « Non, je ne lis pas vraiment les journaux ».

Redoublant de courage, je demande à cette personne nous suivait sur nos réseaux sociaux, des parties, selon une étude comparative, des plus suivies de Suisse. Bien sûr, c'est *Nr* qui l'emporte. « Vous savez, les réseaux sociaux, c'est bien, mais ils ne remplacent pas l'affaire de notre application citoyennes, qui permet de poser des questions et de proposer des idées. Faut-il pour autant se décourager et baisser les bras ? Non, car, parallèlement, un taux de participation aux élections communales de 27,5% ? Je ne suis pas optimiste. C'est pourquoi je compte sur vous, qu'il soit individuel ou collectif, pour qu'individuellement vous ayez une connaissance de la Commune et que collectivement vous puissiez nous aider à faire quelques minutes par semaine pour le grand merci par avance ! »

Les habitants | Participez | Services | Informations | Médias et presse | Tourisme

Ville & Neuchâtel | Sports et loisirs | Vie communale | Budget | Participez

Service de la participation et des quartiers

STATIONNEMENT AUTOMATISÉS

Apaisement (voir l'histoire)

NEUCHÂTEL HABITANT-E-S

ÉCOUTEZ TOUTES LES INFOS

IDEES

PROJET

VOTE

REALISATION

PARTICIPOIS

Je suis...

Je veux...

PARENT

SENIOR

NOUVEAU HABITANT-E

TOURISTE

ENTREPRENEUR-E

NEUCHÂTEL

ESPRIT D'OUVERTURE, TERRE D'INNOVATION

Bienvenue sur le site officiel de la Ville de Neuchâtel. Ville ouverte, classée « ville de la vie » par l'UNESCO, elle est le lieu où se croisent les idées et les projets. Neuchâtel compte environ 40 000 habitants et a été élu « ville la plus agréable à vivre » en 2021, avec des communes voisines de Corcelles-Cormondrèche, Peseux et Valangin. Avec son slogan : « Sans frontières, terre d'innovation », elle propose de nombreux atouts qui font de la capitale cantonale un lieu de vie dynamique et attractif. Grâce à ses activités multiculturelles, Neuchâtel constitue un pôle d'innovation et de régulation régionale. Neuchâtel est une ville où l'innovation est au cœur de la formation et de la recherche. Ses nombreux musées, ses festivals, ses institutions culturelles et son tissu associatif offrent une culture de proximité, dans laquelle une multitude d'initiatives sont mises en œuvre pour améliorer la qualité de vie des habitants. Neuchâtel est une ville où l'innovation est au cœur de la formation et de la recherche. Ses nombreux musées, ses festivals, ses institutions culturelles et son tissu associatif offrent une culture de proximité, dans laquelle une multitude d'initiatives sont mises en œuvre pour améliorer la qualité de vie des habitants.

LA VILLE VOUS INFORME

Flux d'actualité

24-25 juin 2024  
Les toilettes publiques de la Ville seront plus accueillantes, plus fonctionnelles et plus modernes.

24-25 juin 2024  
« Horizon créatif » : une exposition mise sur pied par le SEMO.

24-25 juin 2024  
« Horizon créatif » : une exposition mise sur pied par le SEMO.

24-25 juin 2024  
Robert Sandoz dirigera le Théâtre du Passage début 2025.

Intranet de la Ville de Neuchâtel

Navigation

Personnel

Finances

Chaudières

Communication

Développement technologique

Mobilité

Développement durable

Culture et intégration

Travaux

Actualités

Publié le 14/05/2024

BIENRECEAUX AUX CAVES : DERNIER RENDEZ-VOUS AVANT L'ÉTÉ CE JEUDI 6 JUIN !

Ce jeudi 6 juin, les Caves de la Ville vous invitent à venir partager un moment entre collègues au dernier rendez-vous des vacances d'été !

Plus d'infos

VENEZ AVEC VOS ENFANTS AUX ATELIERS NATUREL DU JARDIN ANGLAIS

Mardi 28 mai, c'est l'heure de la nature au Jardin anglais. L'Office des parcs et proménades invite les enfants à un après-midi ludique à 14h.

Plus d'infos

LES JEUDREIS SONT DE RETOUR ! RENDEZ-VOUS CE JEUDI 16 JUIN POUR UNE SOIRÉE ENTRE COLÈGUES

Mercredi 16 juin, c'est l'heure de la nature au Jardin anglais. L'Office des parcs et proménades invite les enfants à un après-midi ludique à 14h.

Plus d'infos

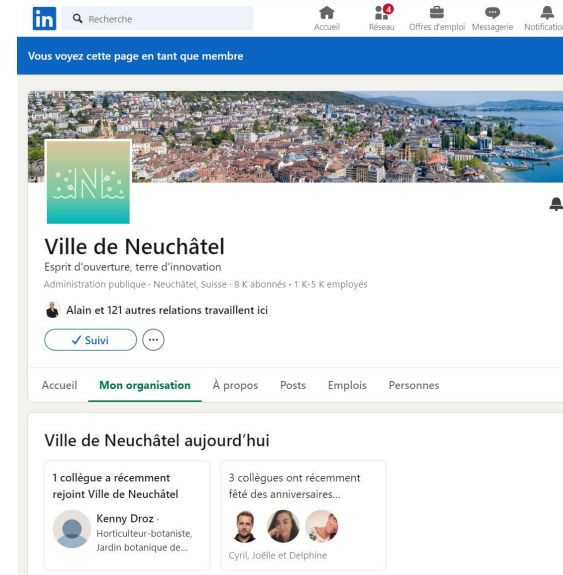
LE FUTUR CONSEIL COMMUNAL A ÉTÉ ÉLU DIMANCHE 12 MAI

Consultez la liste des élus.

# Outils de communication



# Outils de communication



- YouTube: archivage de vidéos
- X: stand by
- TikTok: test
- Threads / WhatsApp... ?

# Outils de communication: complémentarité

- **Le journal officiel:** habitant-e-s
- **Le site internet:** habitant-e-s + tous publics mais orienté serviciel
- **Les réseaux sociaux:** agglomération, personnes liées à la ville
- **La communication institutionnelle:** médias, partenaires

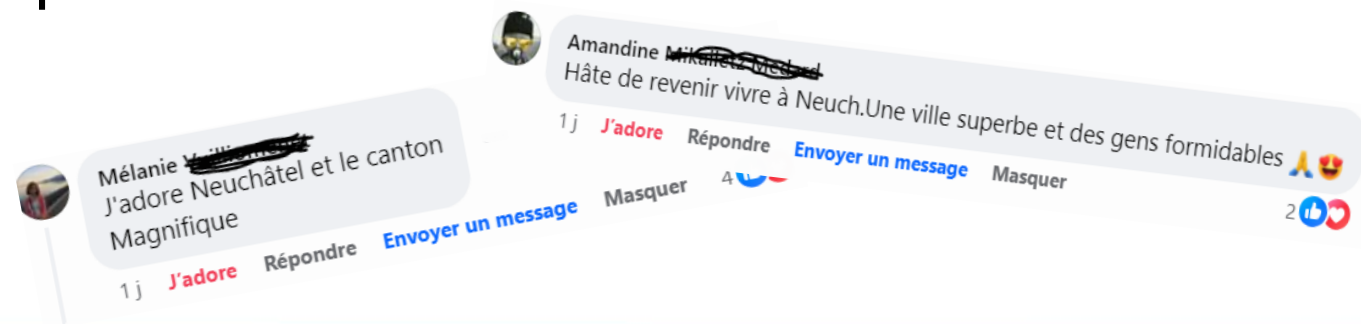
>>> Messages différents ou même message, mais ton différent

>>> Importance du personnel dans la communication

>>> Ne pas jeter: affichage, flyers et tous ménages

# Réseaux sociaux: l'expérience de la Ville

- Objectifs: créer des communautés de personnes attachées à la ville et au-delà, informer, donner envie, permettre l'échange
- Type de contenus: divertissants, touristiques, informatifs, «last minute»
- Officiellement: 0,4 EPT



# De l'appréhension à l'enthousiasme

- Politique valide un projet pilote de 6 mois
- Stratégie digitale, charte de modération (objectifs, publics visés, types de contenus, rythme de publication, ressources, statistiques)
- Formation de l'équipe de communication
- «Lancement» médiatisé
- Succès très rapide



# A l'heure du bilan

## Les +

- Retours très positifs
- Grosses communautés, gros engagement
- Attachement créé
- Nouvelle porte d'entrée facile des citoyen-ne-s
- Plaisir à publier des contenus

## Les -

- Temps hors des heures de travail
- De plus en plus de «parasites»
- Diktat des algorithmes
- Augmentation des voix critiques
- Toujours plus de demandes officielles passent par les réseaux

# Quelques recettes qui ont marché

- Mêler l'institutionnel aux contenus sympas, oser prendre à notre compte ce qui se passe sur notre territoire
- Rendez-vous réguliers (anciennes photos, petits jeux)
- Vrai échanges avec notre communauté, rencontres «en présentiel»
- Modération active: on mène l'enquête, très apprécié même des râleurs
- Passerelles: lien avec le journal



# Petite ou moyenne commune: pourquoi y aller?

- Communication directe avec la population:  
pas filtrée (ou ignorée) par les médias
- Communication «last minute»
- Les réseaux, première source d'information des jeunes
- Un contact sympathique avec ses administrés

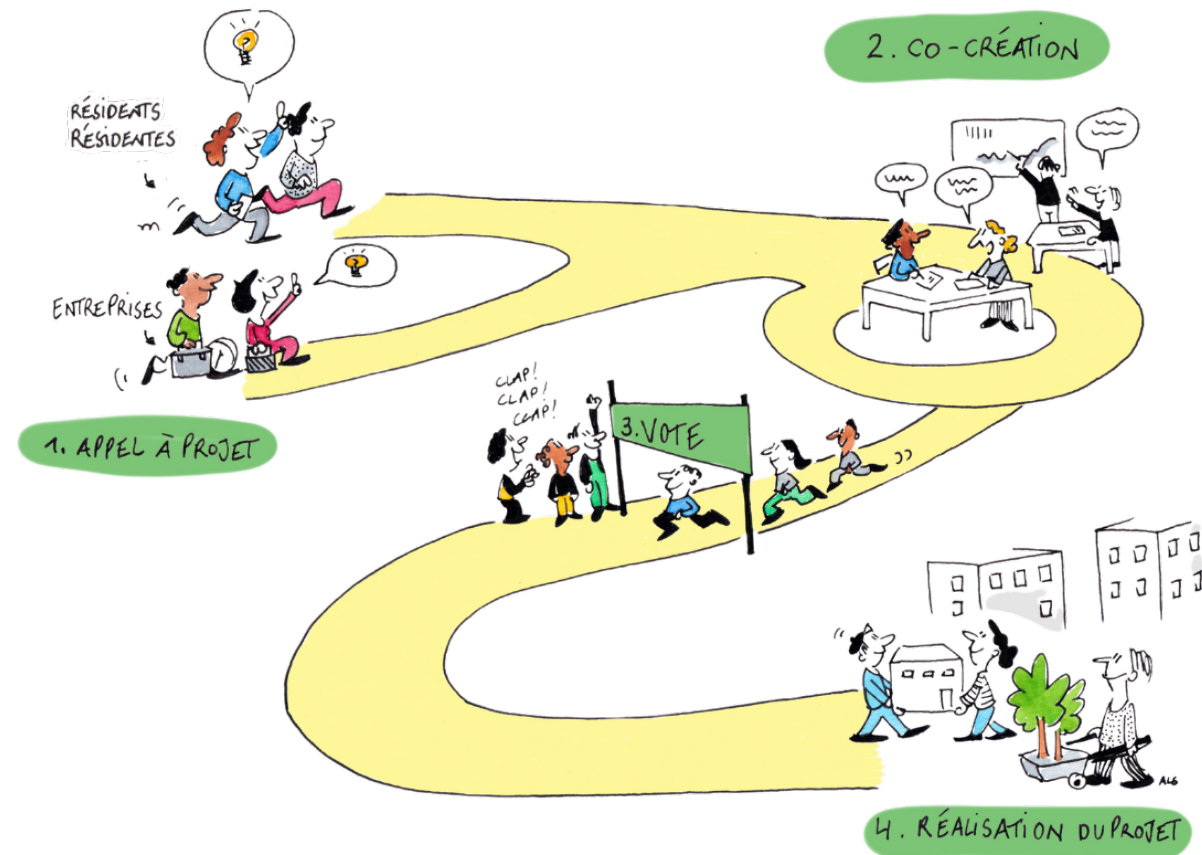
>>> Ce n'est pas parce que vous n'êtes pas présent qu'on ne dit rien sur vous sur les médias sociaux ! Importance de la veille.

# Petite ou moyenne commune: quelques pistes

- Facebook et Instagram: les préférés des collectivités publiques
- Contenu «facile» déjà existant: belles photos, contenus des acteurs associatifs de la commune à partager, contenus du site internet, du bulletin communal.
- Identifier parmi son personnel des personnes à même de publier du contenu (y compris parmi les autorités) ou des photographes doués: faire confiance
- Pas besoin de visuels hyperaboutis
- Dans tous les cas: stratégie /charte / modération

# ParticipoNs

- Stratégie smart city
- Financement NPR
- Application citoyenne
- Budget participatif
- **Co-crédation de projets**
- 80 projets d'posés
- Espace associatif
- [www.participons.ch](http://www.participons.ch)



**MERCI**  
**pour votre attention**

