



Concept intégré d'information à l'Etat du Valais

1. Objectif du concept

Par sa décision du 30 juin 2010, le Conseil d'Etat chargeait le Service de l'information (IVS) de l'Etat du Valais de définir une stratégie, des règles et des processus en matière de communication et d'information s'appliquant à l'ensemble des Départements.

Le présent concept répond à ce mandat.

2. Base légale

Ce concept s'inspire des articles 81 al.2 lit.d et 95 de la Loi sur l'organisation des Conseils et les rapports entre les pouvoirs du 28 mars 1996 (LOCRP). La loi sur l'information du public, la protection des données et l'archivage (LIPDA) du 9 octobre 2008 fixe par ailleurs les principes de l'information du public par les autorités (art.9).

3. Organisation

La **Chancellerie d'Etat**, par IVS, appuie le gouvernement en matière d'information. IVS assure ses tâches en collaboration avec les états-majors des Départements (point 4.3)

Les **états-majors des Départements** appuient les chefs de Département en matière d'information. La responsabilité de l'information est confiée à un membre de l'état-major désigné pour cette fonction. Il assure la coordination avec IVS (point 4.4).

Les **Services** sont autorisés à informer dans le cadre des compétences qui leur sont attribuées par le chef de Départements et des directives y relatives (point 4.5).

Responsabilités :

Fonction	Responsables	Remplaçants
Chef d'IVS	André Mudry	Gaby Nanzer
Chargé de l'information du DFI	Philomène Meillard	Olivier Beney
Chargé de l'information du DSSC	Bernadette Brunner	Damian Mottier
Chargé de l'information du DFS	François Charvoz	François Bonvin
Chargé de l'information du DEET	Chiara Meichtry	Murielle Evéquoz
Chargé de l'information du DTEE	Laurent Bagnoud	Thomas Knubel

4. Missions et responsabilités

4.1. Principes

- 4.1.1. L'autorité informe spontanément de ses activités de nature à intéresser le public, à moins qu'un intérêt prépondérant ne s'y oppose. L'information à fournir concerne les décisions et les intentions de l'autorité aussi bien que des données d'actualité. Elle est donnée de manière professionnelle, exacte, complète, claire et rapide. Il est tenu compte des exigences du bilinguisme cantonal et des spécificités régionales.
- 4.1.2. L'information active ou d'office est transmise de manière spontanée par l'Etat ; l'information passive consiste à renseigner suite à une demande d'un tiers. On distingue également l'information externe, destinée au public de l'information interne, fournie aux collaborateurs de l'administration cantonale.
- 4.1.3. Dans la règle, l'information du public se fait par l'intermédiaire des médias. Tout en respectant l'égalité de traitement, il est tenu compte de leurs spécificités propres.

4.2. Missions et responsabilités du Conseil d'Etat

- 4.2.1. L'information politique relève exclusivement du Conseil d'Etat. La maîtrise de l'information demeure en toutes circonstances dans les mains du collège gouvernemental et des chefs de Département. Le Conseil d'Etat peut cependant décider de gérer en tant que collège le traitement de l'information des dossiers jugés sensibles, dont les retombées pourraient le toucher en son entier.
- 4.2.2. Les conseillers d'Etat ne s'expriment en principe pas sur les affaires des autres Départements.
- 4.2.3. En principe, seul le Conseil d'Etat ou les conseillers d'Etat – autrement dit seuls les magistrats élus - sont habilités à informer activement, à donner des conférences de presse ou à ordonner l'envoi de communiqués.
- 4.2.4. Le collège gouvernemental ou les chefs de Département peuvent élargir selon les besoins le cercle des porteurs de message et associer d'autres acteurs. Cette délégation de compétence observe la hiérarchie habituelle de l'administration.

4.3. Missions et responsabilités d'IVS

Le Conseil d'Etat confie, au niveau gouvernemental, la coordination de l'information à IVS. Les tâches et compétences d'IVS sont notamment les suivantes :

- 4.3.1. **Concepts et directives** : Elaboration de concepts et de directives en matière d'information. IVS peut formuler des directives d'ordre technique en matière d'information à l'intention des Départements.
- 4.3.2. Le chef d'IVS préside la conférence des chargés de l'information des Départements.

- 4.3.3. IVS prévoit selon les besoins et en collaboration avec le Service du personnel et de l'organisation (SPO) une formation sur l'information/communication pour les cadres et collaborateurs de l'administration cantonale.
- 4.3.4. **Plan de communication** : IVS définit au besoin et pour les opérations importantes un plan de communication avec le Département concerné (point 5.1).
- 4.3.5. **Conférences et points de presse** : IVS coordonne, convoque et organise pour le compte du Conseil d'Etat et des Départements des conférences et points de presse (point 5.2).
- 4.3.6. **Communiqués** : IVS conseille les Départements pour la rédaction/traduction des communiqués et les diffuse après validation finale par l'émetteur (point 5.3).
- 4.3.7. **Bulletin d'information (BI)** : IVS coordonne la rédaction et diffuse des Bulletins d'information après les séances du Conseil d'Etat (point 5.4).
- 4.3.8. **Internet** : IVS est chargé de l'organisation générale du portail cantonal et de sa bonne usabilité. IVS définit la stratégie, coordonne cette stratégie avec les partenaires fédéraux et internes, conduit les activités en lien avec la communication et la cyberadministration, veille à ce que les contenus et prestations soient en rapport avec les besoins des citoyens (point 6).
- 4.3.9. **Ligne graphique** : IVS veille au respect des dispositions de la Charte graphique cantonale, à la bonne utilisation du logotype et du blason ainsi qu'à la conformité des imprimés administratifs et modèles définis avec les Départements (point 5.6).
- 4.3.10. **Publications** : IVS coordonne, en collaboration avec les Départements et l'Economat les publications préparées par les Services et Etablissements. A cet effet, les Départements soumettent leurs projets de publication à IVS (point 5.7).
- 4.3.11. **Rapport annuel Conseil d'Etat** : IVS coordonne et produit dit Rapport avec les Départements (point 5.8).
- 4.3.12. **Information en cas de crise** : IVS est incorporé à l'Etat-major civil de conduite (EMCC) et à la Cellule pour le cas de catastrophe (CECA). La gestion de l'information en cas de crises ou de situations extraordinaires est régie par les dispositions de la Loi sur l'organisation en cas de catastrophes ou de situations extraordinaires du 02 octobre 1991 ainsi que par les dispositions ad hoc du Conseil d'Etat et de la cellule d'information de l'EMCC.

4.4. Missions et responsabilités des états-majors des Départements

Au niveau départemental, la responsabilité de l'information relève du chef du Département et l'opérationnel du chargé de l'information.

- 4.4.1. Le Département qui informe d'office le fait toujours en coordination avec IVS.

- 4.4.2. Le chargé de l'information propose les objets destinés à être inscrits au Bulletin d'information (BI) du Conseil d'Etat (point 5.4).
- 4.4.3. Le chargé de l'information valide les fiches relatives aux publications du Département (point 5.7), les annonces de presse (point 5.9) et les circulaires électroniques (point 5.12). Il règle les exceptions avec IVS.
- 4.4.4. Le chargé de l'information élabore et assure la communication interne et externe du Département.
- 4.4.5. Le chargé de l'information assure les contacts avec la presse.
- 4.4.6. Le chargé de l'information coordonne et valide les informations fournies par les Services, notamment sur les sites Internet (point 6), avec le coordinateur informatique si présent dans le Département.
- 4.4.7. Le chargé de l'information participe à l'élaboration du Rapport annuel du Conseil d'Etat (point 5.8).

4.5. Missions et responsabilités des Services

Au niveau du Service, la responsabilité de l'information active relève du chef du Département, lequel peut déléguer cette compétence au chef de Service. Le Service qui informe d'office veille toujours à le faire en coordination avec le chargé de l'information du Département et par le biais d'IVS.

- 4.5.1. Chefs de service : les chefs de Service ou d'établissement informent systématiquement leur chef de Département lorsqu'ils sont interpellés par les médias. Ils sont autorisés à donner toutes les informations de nature technique demandées. Ceci sous réserve qu'aucun texte légal ou réglementaire ni aucun intérêt public ou privé prépondérant ne s'y opposent et à l'exclusion de toute appréciation politique.
- 4.5.2. Collaborateurs : lorsqu'il est interpellé par un journaliste ou le public, un collaborateur de l'Etat doit avant de répondre en référer à son chef de Service. Les collaborateurs dûment autorisés sont habilités à fournir des renseignements demandés par des tiers (médias ou du public). Ceci, à condition qu'ils disposent des compétences professionnelles nécessaires et à l'exclusion de toute appréciation politique.

5. Outils – Moyens d'information

5.1. Plan de communication

Le choix des moyens d'information doit être fait en fonction des objectifs de communication et du public cible. Le plan de communication détaillera notamment les opérations suivantes : Objectifs du projet - Analyse sous l'angle de la communication - Objectifs de communication - Dates clés - Publics cibles - Environnement - Acteurs et moyens - Planification. La procédure détaillée est disponible sur l'Intranet sous IVS > [Plan de communication](#).

5.2. Conférences et points de presse

Destinée à publier des décisions au niveau gouvernemental, la conférence de presse implique la présence d'un conseiller d'Etat ; elle propose des exposés et des présentations (45') ; elle ménage un temps suffisant aux questions/réponses puis aux interviews (30' - 45'). Le point de presse se distingue en ce qu'il n'offre qu'un court exposé (15' - 20') et sert essentiellement à répondre aux questions des médias puis aux interviews (30' - 45'). La procédure détaillée est disponible sur l'Intranet sous IVS > [Conférence de presse](#).

5.3. Communiqués

Les communiqués sont utilisés pour transmettre des informations importantes et d'intérêt général. Ils indiquent en référence un conseiller d'Etat et/ou un chef de Service ou un collaborateur. La procédure détaillée est disponible sur l'Intranet sous IVS > [Communiqué](#).

5.4. Bulletin d'information (BI)

Ces résumés des décisions du Conseil d'Etat sont acheminés après les séances aux cadres, aux collaborateurs, aux médias puis au public. Ils sont livrés par les chargés de l'information des Départements dans un outil fourni par IVS, qui procède à l'édition finale après validation par le Conseil d'Etat. La procédure est disponible sur l'Intranet sous IVS > [Bulletin d'information](#).

5.5. Bulletin officiel

Il recueille notamment les actes législatifs, les publications administratives de la Chancellerie comme des Départements, les mises au concours ou appels d'offres de l'administration cantonale. Il est publié hebdomadairement. Il est disponible sur l'Internet > [Bulletin officiel](#).

5.6. Charte graphique

Les documents de l'Etat doivent être identifiables au premier coup d'œil. La ligne graphique renforce la cohérence de l'image de l'Etat et développe le sentiment d'appartenance des collaborateurs à une entité commune. la Charte graphique est disponible sur l'Intranet sous IVS > [Charte graphique](#).

5.7. Brochures, plaquette, newsletter, papillon (flyer), tous-ménages, affiches

Ces imprimés font tous l'objet d'une fiche validée par le chargé de l'information du Département concerné; la validation graphique est accordée par IVS selon les règles de la Charte et par l'Economat pour la production. Les exceptions sont réglées avec IVS.

5.8. Rapport annuel du Conseil d'Etat

Le Gouvernement édite chaque année un Rapport qui relate les actions jugées prioritaires pendant la période sous revue. Cet outil de communication est destiné au Grand Conseil, aux autorités fédérales, cantonales et communales, aux médias, aux visiteurs et au public. Il est imprimé et mis en ligne sur le site du canton. Les Départements identifient les thèmes et fournissent les textes, IVS coordonne et produit avec un atelier spécialisé.

5.9. Annonces de presse

Elles sont validées par le chargé de l'information du Département concerné, lequel veille à la conformité du logotype de l'Etat.

5.10. Conférence publique

Selon décision du chef de Département.

5.11. Séance d'information interne ou externe

Selon décision du chef de Département.

5.12. Circulaire électronique – Envois de groupe

Les circulaires électroniques (newsletter) sont validées par le chargé de l'information du Département concerné. Les envois de groupe destinés à toute l'administration sont diffusés exclusivement par IVS et selon la procédure édictée par le Service cantonal de l'informatique.

6. Web cantonal

6.1. L'Internet

Il est utilisé pour garantir au public l'accès direct à l'information officielle. C'est l'instrument de la transparence de l'information publique. Il permet de réduire sensiblement la distribution de documents en papier. On distingue deux types d'Internet :

- **Internet 1** : c'est une simple mise en ligne d'informations et de formulaires ; une vitrine qui permet à l'internaute de trouver facilement les données recherchées. La mise en ligne par les éditeurs des Services obéit à des règles données par IVS. Le moteur de recherche doit permettre de retrouver sans délai l'information.
- **Internet 2** : c'est une mise en ligne de prestations interactives et de formulaires dynamiques ; l'utilisateur doit pouvoir régler à travers un guichet virtuel des démarches administratives sept jours sur sept et 24 heures sur 24 sans se déplacer vers un guichet physique. IVS assiste les Services dans l'identification des prestations et l'analyse des processus. L'objectif est de faciliter le contact de l'utilisateur avec l'Etat et d'optimiser l'efficacité de l'administration.

6.2. L'Intranet

Il doit être utilisé pour favoriser l'information et l'échange au sein de l'administration. A ce stade il se limite à la présentation de la Chancellerie, du Service du personnel et de l'organisation (SPO) et du Service de l'informatique (SCI). La mise en place d'outils adéquats permettra de le faire évoluer, d'enrichir les contenus et d'offrir une plateforme d'échange et des espaces collaboratifs.

6.3. Principes

Le site web de l'Etat est alimenté par quelque 70 éditeurs nommés dans les Services. Les Départements et les Services veillent donc directement à la publication et à l'actualisation des données déposées sur les pages sous leur responsabilité. Une inscription de la tâche d'éditeur et de son pourcentage doit figurer dans le cahier des charges du collaborateur. La Directive Publication d'informations sur le portail web de l'Etat du Valais est disponible sur l'Intranet sous IVS > [Directive Internet](#)

IVS soutient les éditeurs ponctuellement et leur assure une formation continue.

IVS assure au Département qui souhaite compléter son offre, notamment en cyberadministration, un soutien en ce qui concerne l'analyse des processus, le développement et la bonne intégration des nouvelles prestations.

7. Autres prestataires d'information

7.1. Police cantonale

Elle informe directement sur les activités usuelles du corps. Elle assure en permanence pour le compte de l'Autorité la couverture des faits d'actualité d'intérêt public qui concernent le canton. Elle exerce cette tâche dans un esprit d'information et de prévention, au besoin d'alarme. La coordination avec le chef de l'information de l'Etat est garantie en tout état de cause.

7.2. Autorités judiciaires cantonales

Elles informent de leur propre chef. Elles peuvent recourir aux services d'IVS ou de la Police cantonale. L'information réciproque entre le Conseil d'Etat et le pouvoir judiciaire est réglée par le concept du 14 juin 2006.

7.3. Grand Conseil

Il informe de son propre chef, selon le concept de communication du Service parlementaire.

09 février 2011

