

A SAVOIR

Le journal interne a encore de beaux jours devant lui !

Une enquête CapCom réalisée auprès de 139 collectivités en 2007 montrait que le bulletin interne restait l'outil de référence et de prédilection de la communication interne pour 85 % des collectivités interrogées. Alors même que l'intranet prend une place croissante dans les collectivités comme support de communication interne, et que des supports alternatifs émergent avec la vogue du Web 2.0, on assiste paradoxalement à un retour des supports écrits dans les entreprises et collectivités territoriales.

En 1996, 90 % des collectivités territoriales disposaient d'un journal interne, et seulement 8 % d'un intranet. En 2005, si elles sont 81 % à utiliser l'intranet comme moyen de communication interne, elles sont 96 % à disposer d'un journal interne. Même dotées d'un intranet, très peu de collectivités (2-3 %) ont

abandonné le journal interne. Dans le privé, une entreprise high-tech comme IBM est revenue au journal interne après l'avoir supprimé. Côté salariés, près de 40 % des agents des collectivités ne consultent pas l'intranet (soient parce qu'ils n'y ont pas accès, soient pour des raisons culturelles) et sont lecteurs exclusivement du papier. La moitié d'entre eux affirment consulter indifféremment les deux, parfois de façon complémentaire (consultation prioritairement de l'intranet, souhait d'en lire davantage sur le support papier).

Force est de constater que le journal interne reste doté d'une fonction symbolique importante et constitue un outil de socialisation avéré : il favorise le sentiment d'appartenance et constitue un outil de vérité de l'organisation. La montée en force du

web 2.0, loin d'en supprimer l'utilité, la renforce, au contraire, tout en suscitant son évolution. La prolifération des blogs, wiki, flux RSS, réseaux sociaux, fait voler en éclat la rigidité de la parole. Avec l'arrivée des "digital natives", il s'agit d'un phénomène inéluctable qu'on pourra de moins en moins éviter. Aussi, pour "Mieux vaut le laisser éclore, l'accompagner. Plus on aura des gestions communautaires informelles, plus le papier joue une fonction symbolique de la parole vraie. La question est plutôt de savoir comment faire évoluer le journal interne : ce n'est pas un fourre tout, mais il doit être intégré dans une stratégie de communication d'ensemble avec une fonction précise".

■ **Source** : *Les rencontres de la communication interne, organisées par CapCom, le 6 avril 2009.*