

15/04/10

Communication interne, ou comment mieux associer les agents aux mutations de la collectivité

"Management public et communication interne, accompagner le changement". La thématique des troisièmes Rencontres nationales de la communication interne des **collectivités**, organisées le 8 avril dernier à l'hôtel de ville de Paris sous la houlette du réseau **Cap ' Com**, ne pouvait guère rencontrer plus d'écho dans l'actualité du secteur local bousculé par la réforme territoriale et son lot de réorganisations à venir. "Les bouleversements institutionnels, les fusions et autres changements de compétences des **collectivités** vont affecter sensiblement le quotidien des agents territoriaux, dans un contexte budgétaire contraint, le tout □ crise économique oblige □ sur un fond de demande sociale croissante, a ainsi souligné Bernard Deljarrie, directeur associé de **Cap ' Com**, en introduisant la journée. Dans ces conditions, la communication interne a un rôle crucial à jouer pour relayer intelligemment et expliciter la stratégie managériale de la collectivité."Après une présentation de la politique de communication interne de la ville de Paris (49.000 fonctionnaires, 4.000 agents de catégorie A, 23 directions !) par son responsable, Nicolas Moulin, le cabinet Inergie Opinion a présenté aux communicants territoriaux les résultats d'une étude réalisée l'an dernier - "Le management : enjeux et pratiques, attentes vis-à-vis de la communication interne" - auprès de 1.800 managers de grandes entreprises. "Il est toujours fécond de pointer les différences et les convergences entre les sphères privées et publiques même s'il ne s'agit pas de dupliquer, bien entendu", pointait Luc Vidal, directeur associé du cabinet. Selon cette étude, si les managers (privés) reconnaissent volontiers les apports de la fonction communication interne en ce qui concerne les messages et les outils, rares sont ceux qui la perçoivent comme susceptible de leur apporter un réel soutien.

Chaque agent est aussi un "ambassadeur" de la collectivité

Que dire du positionnement de la communication interne au sein des collectivités ? Didier Rigaud, consultant et maître de conférences à Bordeaux 3, constate que "la communication interne est indifféremment rattachée à la com' externe, la DRH ou la direction générale des services (DGS) en fonction des contextes ou des historiques locaux". Or, selon ce spécialiste de la communication territoriale, "elle doit en tous les cas être étroitement connectée à la

Évaluation du site

Locatis émane de la Caisse des Dépôts et relaie l'information et la communication des collectivités locales principalement, mais aussi d'autres institutions, élus, etc.

Cible
Spécialisée

Dynamisme* :7

* pages nouvelles en moyenne sur une semaine

communication externe et non-dissociée comme on le voit encore trop souvent". "In fine, l'objectif est identique : améliorer la qualité du service public. Si les agents territoriaux se sentent suffisamment informés et impliqués dans les projets de la collectivité, ils en seront de très efficaces ambassadeurs à l'extérieur." Au-delà des exposés théoriques et débats, ces rencontres étaient aussi l'occasion de présenter des expériences réussies de communications territoriales internes. Didier Chaix, chargé de la communication interne à la ville de Grenoble, a ainsi détaillé l'initiative de son service en direction de la population cadre (500 agents). "Afin de conforter l'attractivité de notre collectivité, nous avons mis en place une large gamme d'actions et d'outils de communication en direction du personnel encadrant : procédure d'accueil, newsletter électronique, espace dédié sur l'intranet et, démarche inédite, un rapport d'étonnement, qui permet à tout nouvel arrivé, de manière anonyme, au bout de quelques mois, de pointer à travers un rapport ce qui l'a surpris de manière positive ou négative. Ce rapport peut être envoyé au service conseil évaluation organisation qui transmet le rapport au DGS, lequel l'examine. En fonction de son contenu, le DGS propose ou pas un examen approfondi du rapport en réunion des directeurs de départements pour envisager les actions ou les suites à donner." Autre démarche originale, à la ville de Rennes, où le service de communication interne a piloté l'an dernier l'organisation de trophées du développement durable. "Chaque agent a été invité à trouver des idées et des projets originaux en faveur de la défense de l'environnement. Au terme de plusieurs phases de sélection, nous avons retenu trois idées concrètes très innovantes que nous allons mettre en œuvre dans la collectivité tout au long de l'année 2010. Les autres projets seront testés plus tard", explique Anne Carré, chef de projet com' interne, estimant que cette démarche d'innovation participative a permis de diffuser "avec beaucoup d'efficacité" une culture du développement durable en interne en s'appuyant sur les agents. Etienne Petitjean