



# La com' interne comme appui au management

Le 8 avril, avaient lieu à Paris les Rencontres nationales de la communication interne, organisées par Cap Com. Compte-rendu.

« **M**anagement public et communication interne, comment accompagner le changement ». La thématique choisie pour les Rencontres nationales de la communication interne organisées par l'association **Cap**Com le 8 avril dernier à la mairie de Paris sonnait particulièrement juste dans le contexte mouvant et, dicit certains, « bouleversé » de l'actuelle réforme territoriale sur fond de révision générale des politiques publiques (RGPP). « *Les contraintes budgétaires croissantes des collectivités territoriales obligent déjà ces dernières à faire autant avec moins* », lançait d'emblée Bernard Deljarrie, directeur associé de Cap Com, en introduisant la journée. « *Les managers territoriaux sont invités à optimiser leurs moyens tout en étant efficaces. A cet égard, une communication interne de qualité est indispensable pour relayer les messages des différentes directions.* »

Le programme de la journée était particulièrement riche. Après une présentation en détail de la communication interne de la ville de Paris (49 000 fonctionnaires!) par son responsable, Nicolas Moulin, l'hôte du jour, les deux associés du cabinet Inergie Opinion ont présenté les résultats d'une étude fort instructive datant de l'an dernier (1 800 managers interrogés appartenant à quinze grandes entreprises privées) intitulée « Le management : enjeux et pratiques, attentes vis-à-vis de la communication interne ».

Leur conclusion n'est guère encourageante. Si les managers reconnaissent 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.

Consultant, universitaire et spécialiste de la communication interne territoriale, Didier Rigaud s'est employé à la positionner dans le fonctionnement de la collectivité. « *La com' interne est étroitement liée à la com' externe. Ces deux modes, souvent dissociés, ont pour objectif, in fine, d'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. Or, la com' interne n'est certainement pas autant valorisée qu'elle devrait l'être. Les mentalités doivent évoluer.* »

## Retours d'expérience

Après les exposés et prises de position du matin, l'après-midi fut consacrée à de pertinents retours d'expérience d'initiatives menées avec succès par des communicants internes : mise en place d'une large gamme d'actions et d'outils de communication en direction des cadres (procédure d'accueil, espace dédié sur l'Intranet, rapport d'étonnement) à la mairie de Grenoble; organisation de trophées du développement durable à la ville de Rennes pour diffuser une culture ad hoc en interne; ou encore la très originale initiative du service de communication interne du conseil général de Vosges qui, pour fédérer les agents du département autour d'une nouvelle culture commune, a permis à douze agents (dont le directeur général des services) d'échanger leurs métiers pendant une journée. Succès garanti...

Eric Delon