



Mit Unterstützung von
giz
GIZ ist ein Unternehmen der
Deutschen Gesellschaft für
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



RAPPORT DE DIAGNOSTIC SUR LA COMMUNICATION DE LA COMMUNE DE DAR CHAABEN FEHRI



Mars 2022

RÉALISÉ PAR HASHTAG AGENCY

Sommaire

I.	Contexte général de la mission	1
II.	Objectifs de la mission	4
III.	Méthodologie et Outils utilisés	4
	1. Etude documentaire	5
	2. Visites aux communes.....	5
	3. Entretiens semi-directifs.....	5
	4. Focus Group.....	5
	5. Questionnaires	5
IV.	La fonction de communication au sein de la commune de Dar Chaaben Fehri	4
	1. Importance de la fonction de communication	5
	2. Ressources humaines allouées à la fonction de communication	6
	3. Méthodes et Outils de travail.....	5
	4. Le budget de la fonction de communication	6
V.	La communication interne.....	4
	1. Objectif et efficacité de la communication interne	5
	2. Méthodes et outils de la communication interne	6
	3. Evaluation et recommandation de la communication interne	6
VI.	La communication externe.....	4
	1. Evaluation de la stratégie de communication	5
	2. Les objectifs et moyens de communication externe	5
	3. Méthodes et canaux de communication externe.....	5
	4. Evaluation des actions de communication externe.....	5

5.	Recommandation d'amélioration de la communication externe	5
VII.	La commune vue par la société civile et attentes des citoyens	4
1.	La relation commune - Société civile	5
2.	Image et positionnement de la commune	5
3.	Appréciation des canaux de communication	5
4.	Evaluation du contenu de la communication	5
5.	Evaluation des attentes et satisfaction du grand public par rapport à la communication externe de la commune	5
6.	Prérequis pour une meilleure collaboration entre la commune et la société civile	5
7.	Axes d'amélioration proposés par la société civile	5
VIII.	Les besoins exprimés en formation	4
IX.	Avis des experts	4
1.	Avis sur la fonction communication	5
2.	Avis sur la communication interne	5
3.	Avis sur la communication externe	5
X.	Plan d'actions global proposé	4
XI.	Annexes	4
1.	Annexe1 : Questionnaire	5
2.	Annexe2 : Résultats du Questionnaire	5
3.	Annexe3 : Guide entretien	6
4.	Annexe4 : Guide Focus Group	5

I. Contexte général de la mission :

Le projet IDM de la GIZ s'est engagé pour appuyer l'Unité de l'Administration Électronique à la présidence du gouvernement dans son travail d'accompagnement de 11 communes Tunisiennes pour élaborer des Plans d'action locaux de Gouvernement Ouvert.

Les résultats du processus participatif de co-création des plans d'action locaux Gouvernement Ouvert se traduisaient à des engagements visant à l'amélioration d'accès à l'information, la promotion de la participation citoyenne, la digitalisation des services publics et l'amélioration de la communication publique.

Dans ce cadre, le projet IDM continue son appui à travers un travail sur la communication publique dans 8 communes dont la commune de Dar Chaaben Fehri, et ce, en capitalisant sur l'expérience du projet IDM en matière de communication publique.

Cette mission vise à :

- Renforcer la transparence, la satisfaction des besoins des citoyens
- Renforcer la participation citoyenne aux affaires municipales dans des municipalités sélectionnées en Tunisie (jeunes, femmes, associations, etc. ...)
- Améliorer l'accès à l'information
- Digitaliser les Municipalités (e-gouvernance)

II. Objectifs de la mission :

Les objectifs de cette mission d'accompagnement en communication des 8 communes Tunisiennes sont :

- Elaboration d'un plan de communication pour chaque municipalité sélectionnée
- Renforcer les capacités des cadres municipaux
- Le développement des supports de communication pour chaque municipalité

III. Méthodologie et Outils utilisés :

Lors de cette phase de diagnostic nous avons utilisé différentes techniques et outils qui nous ont aidé à faire un état des lieux sur la communication interne et externe de la commune et identifier les besoins en communication.

1. Etude documentaire:

Lors de cette phase, nous avons collecté les documents déjà existants en relation avec tout ce qui a été réalisé en matière de communication ou autres dans le cadre de l'engagement 11 de l'initiative OGP :

- Documentation fournie par l'équipe IDM de la GIZ (Exemple : Projet CoMun : Mise en place de cellule de communication)
- Site web ogptunisie.gov.tn
- Site fr.e-participation.tn
- Documentation fournie par les communes
- Documentation de l'OCDE

2. Visite à la commune:

Lors de cette phase, nous avons réalisé une visite à la commune. L'objectif de cette visite était de présenter le programme de l'engagement 11, les objectifs de la mission, présenter la méthodologie de travail et la planification des différentes actions de cette mission et aussi avoir un aperçu global sur les activités de la commune en matière de communication.

La visite à la commune de Dar Chaaben Fehri était réalisée le 23 Décembre 2021



Visite à la commune le 22/12/2021

3. Entretiens semi-directifs:

Nous avons mené des entretiens individuels avec des acteurs clés au sein de la commune qui ont un rôle dans la conception ou la diffusion de la communication si c'est en interne ou en externe.

Les problématiques exposés lors de ces entretiens semi-directifs regroupent les points suivants :

- Rôle de la personne interrogée dans la communication interne et externe de la commune
- Méthodes de communication de la commune lors des évènements
- Vérification de l'existence d'une vraie stratégie de communication
- Efficacité de la communication interne et externe
- Place de la fonction communication dans la commune
- Temps alloué à la communication et ressources
- Les besoins en formation en communication

Ces entretiens se sont déroulés à distance via l'outil Zoom

Les personnes interviewées dans la commune de Dar Chaaben Fehri sont :

- Gorrab Ahmed, l'entretien semi directif s'est déroulé le 1/02/2022
- Majdoub Mohamed Amine, l'entretien semi directif s'est déroulée le 01/02/2022
- Essid Saida, l'entretien semi directif s'est déroulée le 02/02/2022



Entretien avec Mr Ahmed Gorrab

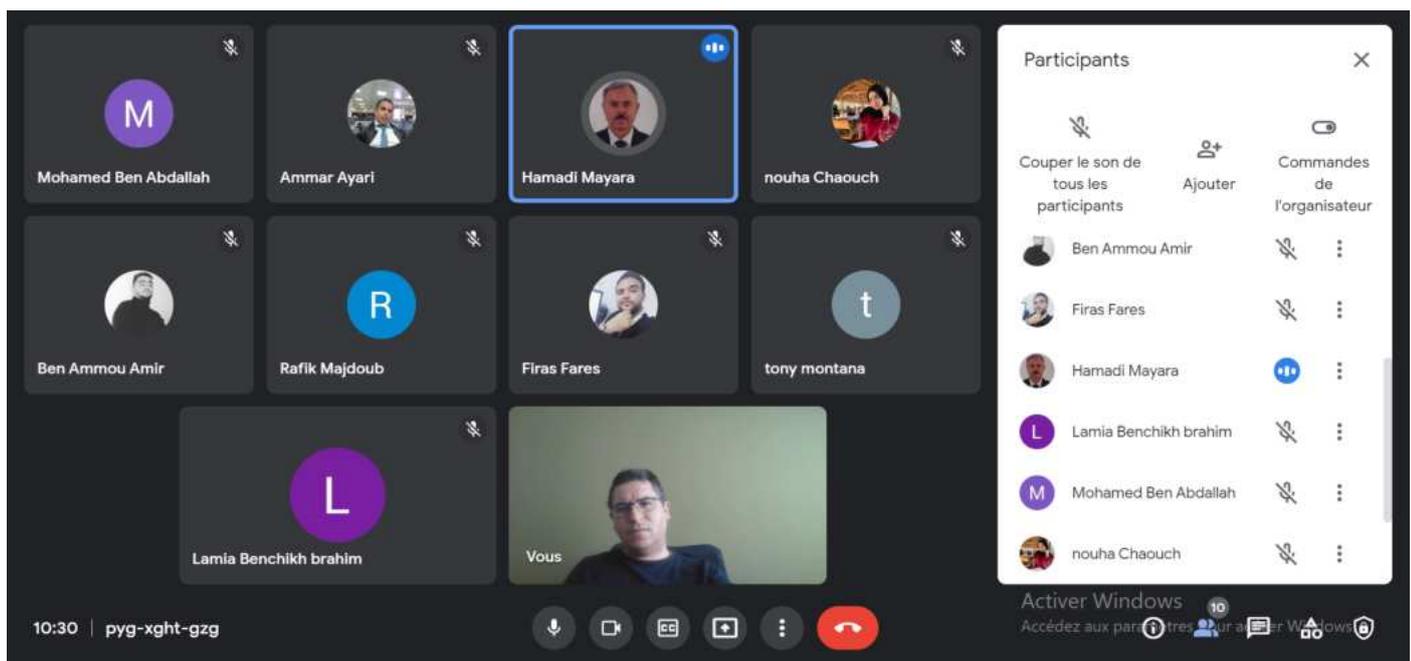


Entretien avec Mme Essid Saida

4. Focus Group:

Dans le cadre d'une démarche participative et transparente, et dans le but de faire impliquer et engager les différents acteurs concernés, notamment les représentants de la société civile, les jeunes et les femmes, nous avons organisé un focus group avec la société civile active dans la commune, afin d'identifier leurs besoins et leurs attentes en matière de communication.

Ce focus groupe s'est déroulé à distance le 19/02/2022, 9 personnes qui représentent la société civile ont participé : 3 femmes / 6 Hommes



Focus group du 19/02/2022 avec la société civile de la commune de Dar Chaaben Fehri

5. Questionnaires:

Le questionnaire nous a permis de récolter différentes informations qui nous ont été utiles dans la phase de diagnostic de la situation actuelle ainsi que la collecte des besoins.

Ce questionnaire a abordé 3 principaux axes de communication :

Axe 1 : La fonction communication :

Cette partie concerne les éléments suivants :

- Ressources allouées à la communication
- Evaluation des méthodes de travail et pratiques en communication
- Budget de la communication
- Moyens de communication alloués

Axe 2 : La communication internet

Cette partie concerne les éléments suivants :

- Méthodes de la communication interne
- Objectifs et efficacité de la communication interne
- Evaluation et recommandation de la communication interne

Axe 3 : La communication externe

Cette partie concerne les éléments suivants :

- Les cibles de la communication
- Les objectifs et moyens de communication
- Appréciation des actions de communication externe
- Recommandation d'amélioration de la communication externe

IV. La fonction de communication au sein de la commune de Dar Chaaben Fehri

1. Importance de la fonction de communication :

La commune alloue une importance primordiale à la communication. Un comité de communication est actif depuis 6 mois.

2. Ressources humaines allouées à la fonction de communication :

La commune dispose d'un chargé de communication dédié à 100%. Cependant, vu le manque d'effectif, la charge de travail est très importante et elle est répartie entre le chargé de communication, le chef de commission de communication, les chefs services, Mme le maire et le secrétaire général. Le travail sur la communication est en général, réalisé en dehors du temps de travail

3. Méthodes et Outils de travail :

Comme déjà évoqué, Les activités de communication sont réparties entre :

- Le chargé de communication,
- Chef de commission de communication
- Les chefs services
- Mme le maire
- Le secrétaire général

Une commission est créée lorsqu'il y a un évènement à organiser.

4. Le budget de la fonction de communication

Le budget alloué à la communication est très faible.

V. La communication interne

1. Objectif et efficacité de la communication interne

L'objectif de la communication interne de la commune est principalement informatif. D'après les personnes qui ont répondu au questionnaire, la communication interne est régulière et fluide.

2. Méthodes et outils de la communication interne

Les méthodes et outils utilisés dans la communication interne de la commune sont les suivants :

- Groupes Messenger commune

- Groupe maires du cap bon
- Le contact direct
- Appels téléphoniques
- Elbaladia.tn : La gestion interne des interrogations et réclamations reçus via el baladia.tn à travers un échange entre les différents services.
L'information est communiquée au chargé de communication par les chefs de services par rapports aux questions qui relèvent de leur domaine d'expertise

3. Evaluation et recommandation de la communication interne

- Amélioration de la communication interne avec l'utilisation de la plateforme en ligne elbaladia.tn.
- La communication est plutôt informelle bien que l'information circule de manière fluide.

XII. La communication externe

1. Evaluation de la stratégie de communication

Suite à cette phase de diagnostic, nous avons constaté :

- Une prise de conscience par rapport à l'importance de la mise en place d'un plan de communication
- La politique de communication est partagée avec la commission de communication
- Il s'agit plutôt d'une communication générale
- Pas de stratégie claire affichée mais un plan d'actions est planifié à l'avance lors des évènements
- Le message est adapté selon la cible

2. Les objectifs et moyens de communication externe

Les objectifs de la communication externe de la commune sont :

- Favoriser l'Interaction avec le citoyen
- Impliquer le citoyen dans les activités de la commune
- Communication de sensibilisation

3. Méthodes et canaux de communication externe

Suite à la phase de diagnostic, nous avons identifié les différents canaux et méthodes de communication externe utilisés par la commune.

Les principaux canaux de communication :

- La page Facebook comme un outil de communication primordial
- El baladia.tn joue un rôle important dans la gestion des réclamations

Autres moyens de communication :

- Radio Med : Mme le maire véhicule l'information à travers cette radio locale
- Les représentants des quartiers
- Les hauts parleurs lors des événements
- L'affichage externe

Avant la diffusion du contenu de la communication Mme le maire valide par elle-même le contenu.

La communication sur les événements est faite avec une planification à l'avance : post événement, lors de l'événement et après l'événement.

De manière générale les messages sont adaptés aux différentes tranches d'âges.

Communication avec la société civile :

- Le contact se fait à travers les chefs de commissions lors des invitations
- Le contact se fait principalement par des invitations papiers
- Les réunions sont thématiques avec les services concernés (propreté, etc.)

4. Evaluation des actions de communication externe

▪ Avec la société civile :

La communication avec la société civile s'est améliorée lors et après le contexte covid

▪ Avec le citoyen :

- Une Amélioration de la communication
- Amélioration de la qualité de l'interaction sur Facebook suite à l'utilisation de l'application Elbaladia.tn comme moyen de communication externe.
- Problématiques de gestion de la relation citoyen dans le service de l'état civile
- Communication plutôt quantitative que qualitative.

5. Recommandation d'amélioration de la communication externe

Les recommandations pour l'amélioration de la communication externe de la commune concernent principalement les 3 éléments suivants :

- Mettre en place une stratégie de communication
- Mettre une stratégie de communication par rapport à la problématique de l'infrastructure
- Améliorer la communication avec la société civile

6. Audit Réseaux sociaux et site web de la commune :

6.1. Audit réseaux sociaux de la commune

Facebook	Instagram	Linkedin	Twitter	Youtube
✓ 18K abonnés	✗	✗	✗	✓ 13 abonnés

La commune de Dar Chaaben Fehri est présente sur le réseaux social facebook et youtube avec plus de 18000 fans sur la page officielle.

Nous notons aussi une page active avec une fréquence de partage régulière.

- **Qualité graphique du contenu :**

En ce qui concerne l'aspect graphique utilisé sur la page Facebook de la commune, nous avons remarqué les points suivants :

- Pas de charte graphique utilisée dans les publications.
- Publication de documents scannés ou des captures

- **Type de contenu partagé sur la page :**

La plupart du contenu partagé sur la page est principalement :

- Texte
- Photo

- **Axes de communication sur la page Facebook de la commune :**

La page Facebook de la commune de Dar Chaaben Fehri communique principalement sur les axes suivants :

- Activités/ Réunions / Travaux / Évènements de la commune
- Programme annuel d'investissement
- Messages de condoléance
- PV conseil municipal
- Des communiqués / Annonces
- Repartage des articles / publications
- Les décisions municipales

- **Interaction sur la page facebook :**

La plupart des interactions couvrent les éléments suivants :

- Des critiques à propos l'infrastructure et la situation de la région.
- Des rappels sur des projets non réalisés.
- Des plaintes relatives à des activités illicites.

6.2. Audit Site web de la commune

Le site web de la commune de Dar Chaaben Fehri nécessite d'être refait

<http://www.communedarchaabane.gov.tn/>



Site web de la commune de Dar Chaaben fehri

- **Arborescence et Navigation :**

Le site web de la commune de Dar Chaaben Fehri est ancien et ne répond pas aux normes W3C.

Nous notons que le site web n'est pas responsive alors qu'aujourd'hui la majorité des utilisateurs se connectent à internet via leur smartphone.

- Le menu principal du site web est très basique
- Un deuxième menu vertical est présent ce qui rend la navigation pas très claire
- La navigation sur le site n'est pas fluide et n'est pas ergonomique

- **Langues disponibles :**

Le site web dispose d'une seule langue qui est l'Arabe.

- **Qualité Graphique du contenu :**

- Le design du site web est très basique et les rubriques ne sont pas représentées convenablement.
- Manque de couleurs et de boutons visibles.
- Les informations sont dispersées sans ordre particulier

- **Mise à jour des informations et publications :**

Manque de de mise à jour sur le site web de la commune de Dar Chaaben Fehri.

Seulement quelques rubriques sont mises à jour de façon périodique :

Exemple : Budget municipal, rapports, Plan d'investissement, marchés publics et conseil municipal...

- **Type de contenu partagé :**

Le contenu utilisé sur le site web est principalement un contenu texte et images avec le partage de documents PDF.

XIII. La commune vue par la société civile et attentes des citoyens

1. La relation commune - Société civile

Avis de la commune :

- La relation est bonne tant qu'elle est n'implique pas des parties politiques
- Plusieurs associations sont actives

Avis de la société civile :

- Il y a une nette amélioration de la collaboration entre la société civile et la commune
- Le contexte covid n'a pas favorisé les visites des associations à la commune
- La commune encourage la participation de la société civile
- La société civile a confiance dans les informations communiquées par la commune

2. Image et positionnement de la commune

Avis de la société civile :

D'après le Focus group réalisé avec la société civile, les participants ont reporté les points suivants :

- La commune travaille sur le registre de la société civile ce qui représente un point positif et apprécié
- Il y a de plus en plus d'initiative de la part des citoyens et de la société civile pour travailler sur des projets en collaboration avec la commune (organisation des évènements, recyclage des déchets, valorisation de l'héritage culturel)
- Une volonté de la part de la commune à impliquer la société civile
- La commune est en train de faire des efforts mais il y a encore des faiblesses :
 - Manque au niveau du nombre des cadres (Taux d'encadrement)
 - Retard dans le traitement des demande d'accès à l'information
 - Manque de communication au niveau de l'état civile avec le citoyen
 - Le citoyen n'est pas informé par rapport aux activités de la commune
 - Faible participation citoyenne au réunions

Avis des citoyens :

- L'infrastructure est une réelle problématique (projet El barnoussa)
- 80% de l'infrastructure a été touchée lors des inondations de 2018.
- Manque de communication par rapport à la problématique de l'infrastructure
- Une critique sur le retard et le suivi sur la réalisation des projets de la commune, la société civile et le citoyen non pas une visibilité sur les vraies raisons de ces retards
- Problématique de la propreté (absences et congés dans le contexte de covid des agents, etc.). Les citoyens ne savent pas le temps de passage des agents
- Page Facebook : la commune n'est pas en train de bien communiquer par rapport à la problématique de l'infrastructure routière, le citoyen n'arrive pas à comprendre la problématique.

3. Appréciation des canaux de communication

La société civile trouve que :

- La commune est entrain de diversifier ses leviers de communication.
- Les canaux de communication avec le citoyen sont appréciés : Facebook, site web, société civile, media, haut-parleurs
- La communication avec la société civile n'est pas digitalisée (Mail, Messenger, Facebook, etc.)

4. Evaluation du contenu de la communication

- La page Facebook de la commune est une page d'information pas de communication
- Les informations communiquées ne sont pas toujours claires aux citoyens et la raison principale est que l'information n'est pas complète.
- La commune n'a pas réussi à convaincre le citoyen par rapport aux difficultés rencontrées dans le projet de rénovation du réseau routier et les causes du retard ou l'arrêt des projets en cours et ce point remet en cause tout le travail effectué par la commune.
- La communication n'est pas continue mais plutôt ponctuelle
- La communication de crise : la commune jette la responsabilité sur les partenaires (ONAS, STEG, etc.).

5. Evaluation des attentes et satisfaction du grand public par rapport à la communication externe de la commune :

Les Principales problématiques rencontrées par la commune :

- La propreté et le réseau routier
- L'insatisfaction des citoyens par rapport à la problématique de l'infrastructure
- L'Horaire de passage des agents de nettoyage bien qu'il est communiqué il n'y a pas une satisfaction client
- Le citoyen n'a pas toujours une réponse claire lorsqu'un projet est en attente ou bloqué

Le contenu diffusé par la commune est une couverture du travail du quotidien, recrutements, PV de réunions ce qui ne représente pas les attentes des citoyens.

Le citoyen a un ensemble de questions auxquelles il n'a pas encore de réponse :

- Date de démarrage effective du projet elbarnoussa
- Pourquoi le nouveau cimetière n'est pas ouvert
- Des projets et problématiques importants ne sont pas abordés :
- Protection de la ville des inondations (à la base c'est la responsabilité du ministère de l'équipement)
- Reconstruction de la maison de culture (à la base c'est la responsabilité du ministère de la culture).

6. Prérequis pour une meilleure collaboration entre la commune et la société civile

Pour garantir une meilleure collaboration entre la commune et la société civile, il est important de :

- Réaliser des réunions trimestrielles avec la société civile
- Proposer des conventions avec la société civile en tant que partenaire actif pour qu'ils puissent exercer leurs activités.

7. Axes d'amélioration proposés par la société civile

Suite au focus group réalisé avec la société civile, nous avons noté leurs propositions d'amélioration pour la communication de la commune de Dar Chaaben Fehri :

7.1. Améliorer la relation commune – Société civile :

- Un travail collaboratif entre les différentes entités de la société civile et la commune peut contribuer à l'amélioration de la communication externe de la commune (des comités pour résoudre différentes problématiques)
- Confier la tâche du sondage d'opinion à la société civile qui à son tour remonte les préoccupations du citoyen
- La société civile peut devenir un intermédiaire entre la commune et le citoyen.
- Travailler en collaboration avec la société civile pour résoudre les problématiques de communication avec le citoyen.
- Améliorer la communication avec la société civile via une plateforme dédiée (un espace sur le site web)

7.2. Améliorer la communication avec les citoyens :

- La communication doit être continue
- La communication sur les grands chantiers doit être accompagnée d'une planification claire avec des dates
- Faciliter le message et le discours au citoyen lorsqu'il s'agit de problématiques juridiques
- Faire des sondages sur Facebook pour récupérer les attentes des citoyens
- Formation dans la gestion de la relation client pour le personnel en front office
- La formation de communication doit concerner tout le personnel de la commune (administration et les agents)
- Aller directement sur les sujets chauds lors de la communication
- Orienter le citoyen vers le canal principal pour recevoir ses réponses (mail, numéro vert, etc.)
- Changer le format de la communication :
 - Une communication brève pour le citoyen
 - Contenu vidéo court
 - Résumé des PV
 - Information flash
 - Faire des live Facebook sur le lieu des chantiers

Mme le maire recoie les citoyens chaque mardi matin mais l'information bien que communiquée n'est pas partagée avec la société civile.

IX. Les besoins exprimés en formation

Il y a un réel besoin en formation en communication pour toute l'équipe qui est impliquée dans la communication de la commune.

Les personnes interviewées ont précisé que les anciennes formations qu'ils ont faites ne sont pas suffisantes.

Les personnes interviewées ont exprimé leur besoin en formation sur les thématiques suivantes :

- Comment gérer la communication réseaux sociaux
- La communication de crise (catastrophes naturelle)
- Formation en gestion du site web
- Gestion de conflits
- Communication interne

X. Avis des experts

1. Avis sur la fonction communication

1.1. Bonnes pratiques et points positifs :

Nous avons identifié des points positifs au niveau de fonction communication de la commune de Dar Chaaben Fehri :

- Un chargé de communication dédié
- Un travail collaboratif

1.2. Les points d'amélioration :

Les points d'amélioration au niveau de la fonction de communication sont :

- La gestion de la charge de travail en matière de communication
- La communication de dernière minute

2. Avis sur la communication interne

2.1. Bonnes pratiques et points positifs :

Nous avons identifié des points positifs au niveau de la communication interne de la commune de Dar Chaaben Fehri :

- Une bonne circulation de l'information
- Utilisation de la plateforme elbaladya.tn pour la gestion des réclamations

2.2. Les points d'amélioration :

- Plusieurs outils de communication (groupes Facebook, téléphone, etc.)
- La communication est plutôt informelle

3. Avis sur la communication externe

3.1. Bonnes pratiques et points positifs :

Nous avons identifié des points positifs au niveau de la communication externe de la commune de Dar Chaaben Fehri :

- Une politique de communication partagée
- Les messages sont adaptés selon la cible
- Les représentants des quartiers pour recevoir les demandes et attentes
- Diversification des leviers de communication
- La communication est en amélioration suite à un travail d'évaluation continu
- La participation de la société civile est très encouragée

3.2. Les points d'amélioration :

Les points d'amélioration au niveau de la communication externe sont :

- Pas de stratégie claire affichée mais un plan d'actions est planifié à l'avance lors des évènements
- La relation client au service Etat civile reste à améliorer
- Une communication plutôt quantitative
- Retard dans le traitement des demandes d'accès à l'information

- Le citoyen n'est pas bien informé par rapport aux activités de la commune
- La communication sur le projet EI BARNOUSSA n'a pas encore atteint ses objectifs
- La communication sur la problématique de l'infrastructure n'a pas encore atteint ses objectifs
- La communication sur le temps de passage des agents de propreté n'a pas encore atteint ses objectifs

XI. Plan d'actions global proposé

A. La fonction de communication:

Au niveau de fonction de communication, nous préconisons la mise en œuvre des actions suivantes :

- Formaliser un organigramme de la fonction communication
- Délimiter les responsabilités et la répartition des tâches de communication interne :
 - Elaboration de la stratégie de communication
 - Élaboration du plan d'action et budgétisation
 - Exécution du plan de communication
 - Analyses et feedback
- Délimiter les responsabilités et la répartition des tâches de communication externe:
 - Elaboration de la stratégie de communication
 - Élaboration du plan de communication et budgétisation
 - Exécution du plan de communication
 - Analyses et feedback

B. La communication interne:

Au niveau de la communication interne de la commune de Dar Chaaben Fehri, nous préconisons la mise en œuvre des actions suivantes :

- Formaliser et centraliser les outils de communication
- Elaboration d'un plan de communication interne
- Digitaliser le processus de réponse aux réclamations elbladya.tn

C. La communication externe:

Au niveau de la communication externe de la commune de Dar Chaaben Fehri, nous préconisons la mise en œuvre des actions suivantes :

- Actions de communication communes:

- Passer d'une communication de dernière minute à la communication planifiée
- Impliquer Mme le maire, les conseillers municipaux et la société civile dans l'élaboration de la stratégie de communication annuelle en accompagnement du PAI

- Grand Public:

- Digitaliser tout le process interne de la gestion des réclamations reçues.
- Mettre en place un plan de communication qui aborde et priorise les problématiques suivantes :

Volet 1:

Mettre en avant le rôle de la commune dans un objectif d'améliorer l'implication et la participation citoyenne

Volet 2 :

Communiquer sur les préoccupations du citoyen au quotidien pour engager sa confiance par rapport aux activités et la gestion de priorités au sein de la commune :

- Améliorer la relation client au service Etat civile
- La communication par rapport à l'infrastructure y compris le projet El BARNOUSSA
- La communication par rapport aux problématiques de la propreté
- Le traitement des demandes d'accès à l'information

- **Société civile:**

- Mette en place un outil digital dédié à la communication et l'échange avec la société civile

XII. Annexes

1. Annexe1: Questionnaire

Questionnaire à usage strictement personnel et confidentiel.

Nom de la Municipalité :

Informations personnelles

1. Nom et Prénom

.....

2. Votre fonction au sein de la municipalité

.....

.....

3. Quelle est votre formation académique ?

.....

.....

4. Les années d'ancienneté au sein de la municipalité

- | | |
|--------------------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | Moins de 3ans |
| <input type="checkbox"/> | Entre 3 ans et 7 ans |
| <input type="checkbox"/> | De 7 ans à 15 ans |
| <input type="checkbox"/> | Plus que 15 ans |

Informations générales sur la communication au sein de la municipalité

1. Avez-vous une équipe de communication au sein de votre municipalité ?

<input type="checkbox"/>	Oui
<input type="checkbox"/>	Non

1.1. Si oui, elle est composée de combien de personnes et leurs formations académiques ?

.....

.....

.....

.....

1.2. Si non, la communication est gérée par qui au sein de votre municipalité ?

.....

.....

.....

2. Avez-vous une stratégie et un plan de communication

<input type="checkbox"/>	Oui
<input type="checkbox"/>	Non

2.1. Si oui, elle a été élaborée depuis quand et par qui ?

.....

.....

.....

2.2. Si oui, le plan de communication a été exécuté ?

- Oui, une grande partie
- Non, pas du tout
- Quelques actions en matière de communication et d'information

3. Avez-vous une charte graphique

- Oui
- Non

3.1. Si oui, elle a été élaborée depuis quand et par qui ?

.....

.....

.....

4. Avez-vous un budget dédié à la communication

- Oui
- Non

4.1. Si oui, combien ?

.....

.....

5. Quels sont les moyens techniques à votre disposition pour les activités de communication au sein de votre municipalité ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

La communication interne de la municipalité

1. Quels sont les canaux utilisés dans le cadre de la communication interne :

<input type="checkbox"/>	Communication de contact (porte ouverte, communication de couloirs, etc.)
<input type="checkbox"/>	Entretien individuel : conversation formelle (entre cadre et subordonné)
<input type="checkbox"/>	Réseaux sociaux
<input type="checkbox"/>	Réunion de travail
<input type="checkbox"/>	Téléphone
<input type="checkbox"/>	La note d'information
<input type="checkbox"/>	L'affichage
<input type="checkbox"/>	Le compte rendu des réunions
<input type="checkbox"/>	intranet
<input type="checkbox"/>	Autre (précisez svp)

2. Comment circule l'information au sein de votre Commune :

- Ascendante, du personnel à la direction
- Descendante, de la direction vers les employés
- Horizontale, entre collaborateurs à la même hiérarchie
- Autre (précisez svp)

3. Quels sont les objectifs de la communication interne :

- Informer et expliquer
- Fédérer et motiver
- Animer la vie organisationnelle
- Autre (précisez svp)

4. A quelle fréquence l'information est-elle diffusée au sein de votre municipalité ?

- Régulière (à quelle fréquence)
- Occasionnelle
- Imposée en certaines circonstances (crise, changement...)
- Autre (précisez svp)

5. Évaluez-vous vos actions de communication interne ?

5.1. Si oui, par qui ?

5.2. Si oui, diffusez-vous les résultats d'évaluation ?

- Oui
- Non

6. La circulation de l'information au sein de votre municipalité est-elle fluide ?

<input type="checkbox"/>	Oui
<input type="checkbox"/>	Non

6.1. Si non, quelles sont les causes du blocage ?

<input type="checkbox"/>	Nature structurelle (centralisation)
<input type="checkbox"/>	Managériale (mode de commandement)
<input type="checkbox"/>	Nature individuelle
<input type="checkbox"/>	Autre (précisez svp).....

7. Que pensez-vous de la nature des messages qui véhiculent au sein de votre municipalité, du contenu, de la qualité et de l'adéquation de supports utilisés ?

.....

.....

.....

.....

8. Quelles sont vos recommandations pour améliorer la communication interne ?

.....

.....

.....

.....

La communication externe de votre municipalité

1. Quels sont les groupes cibles visés par votre communication externe ?

- Le citoyen
- Les jeunes
- Les femmes
- Les représentants de la société civile
- Les bailleurs de fonds
- Les syndicats
- Les acteurs publics
- Autre (précisez svp)

2. Quels sont les objectifs de la communication externe de votre Commune ?

- La visibilité des actions des élus
- La participation citoyenne
- La visibilité de la municipalité
- Autre (précisez svp)

3. Quels sont les canaux et supports utilisés dans le cadre de la communication externe de votre municipalité ?

<input type="checkbox"/>	Dépliants /brochures
<input type="checkbox"/>	Affichage urbain
<input type="checkbox"/>	SMS
<input type="checkbox"/>	Téléphone (Numéro vert)
<input type="checkbox"/>	Les réseaux sociaux
<input type="checkbox"/>	Site web
<input type="checkbox"/>	Communiqué de presse
<input type="checkbox"/>	Conférence de presse
<input type="checkbox"/>	Interventions à la radio et à la télé
<input type="checkbox"/>	Journée d'information
<input type="checkbox"/>	Autre (précisez svp)

4. A quelle fréquence l'information est-elle diffusée au public externe ?

<input type="checkbox"/>	Régulière (à quelle fréquence)
<input type="checkbox"/>	Occasionnelle
<input type="checkbox"/>	Imposée en certaines circonstances (crise, changement...)
<input type="checkbox"/>	Autre (précisez svp)

5. Évaluez-vous vos actions de communication externe ?

4.1. Si oui, par qui ?

4.2. Si oui, diffusez-vous les résultats d'évaluation ?

<input type="checkbox"/>	Oui
<input type="checkbox"/>	Non

5. Quels sont les obstacles rencontrés lors de la mise en place de la communication externe de votre municipalité ?

.....

.....

6. Les politiques de communication interne et externe de votre municipalité **sont-elles cohérentes**

<input type="checkbox"/>	Oui
<input type="checkbox"/>	Non

6.1. Si non, quelles sont les raisons ?

<input type="checkbox"/>	Le budget alloué à la communication est limité
<input type="checkbox"/>	La communication externe est prioritaire
<input type="checkbox"/>	La communication interne est prioritaire
<input type="checkbox"/>	Manque au niveau des ressources humaines spécialisées en communication
<input type="checkbox"/>	Manque au niveau des moyens techniques
<input type="checkbox"/>	Autre, précisez :



7. Quelles sont vos recommandations pour améliorer la communication externe de votre municipalité ?

.....

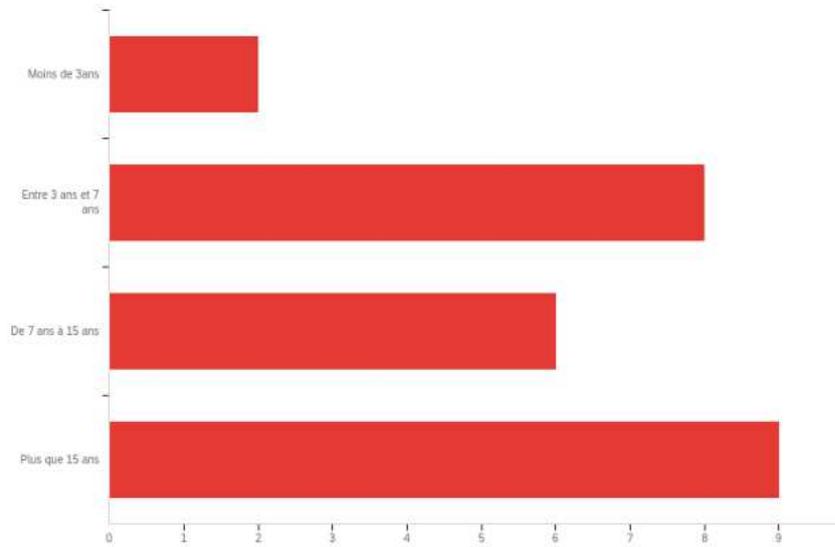
.....

.....

.....

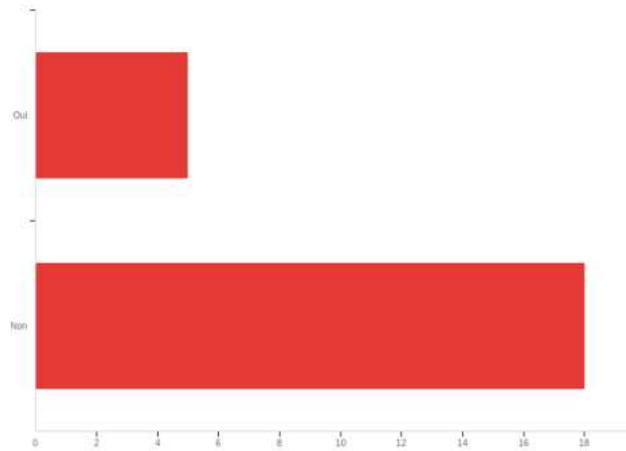
2. Annexe 2: Résultats du Questionnaire

Q1. Années d'ancienneté au sein de la municipalité



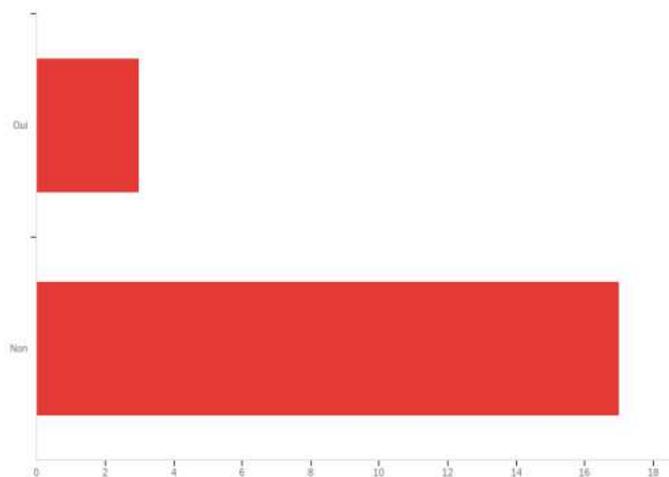
#	Réponse	%	Nombre
1	Moins de 3ans	8.00%	2
2	Entre 3 ans et 7 ans	32.00%	8
3	De 7 ans à 15 ans	24.00%	6
4	Plus que 15 ans	36.00%	9
	Total	100%	25

Q2. Avez-vous une équipe de communication au sein de votre municipalité ?



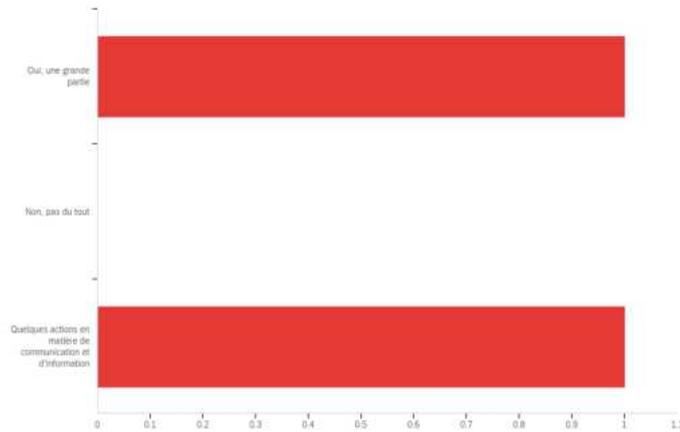
#	Réponse	%	Nombre
1	Oui	21.74%	5
2	Non	78.26%	18
	Total	100%	23

Q3. Avez-vous une stratégie et un plan de communication



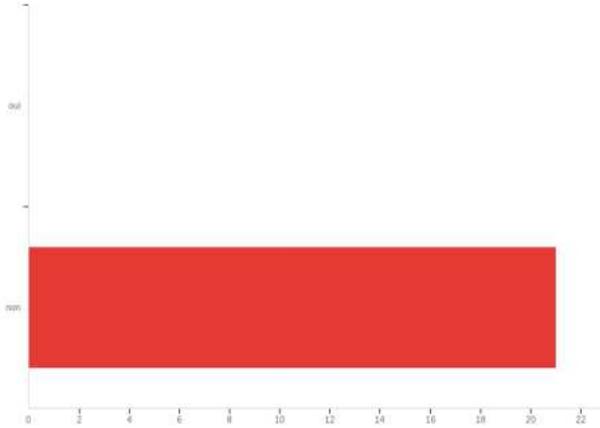
#	Réponse	%	Nombre
1	Oui	15.00%	3
2	Non	85.00%	17
	Total	100%	20

Q4.Si oui, le plan de communication a été exécuté ?



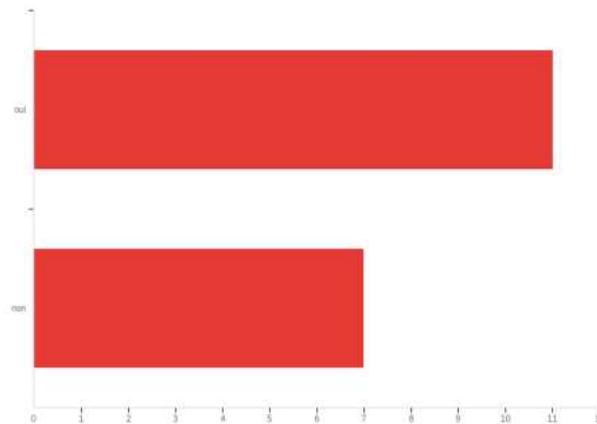
#	Réponse	%	Nombre
1	Oui, une grande partie	50.00%	1
2	Non, pas du tout	0.00%	0
3	Quelques actions en matière de communication et d'information	50.00%	1
	Total	100%	2

Q5. Avez-vous une charte graphique ?



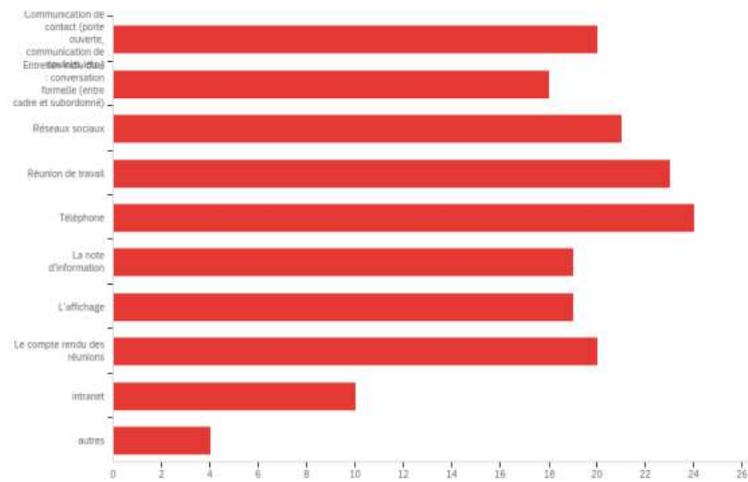
#	Réponse	%	Nombre
1	oui	0.00%	0
2	non	100.00%	21
	Total	100%	21

Q6. Avez-vous un budget dédié à la communication ?



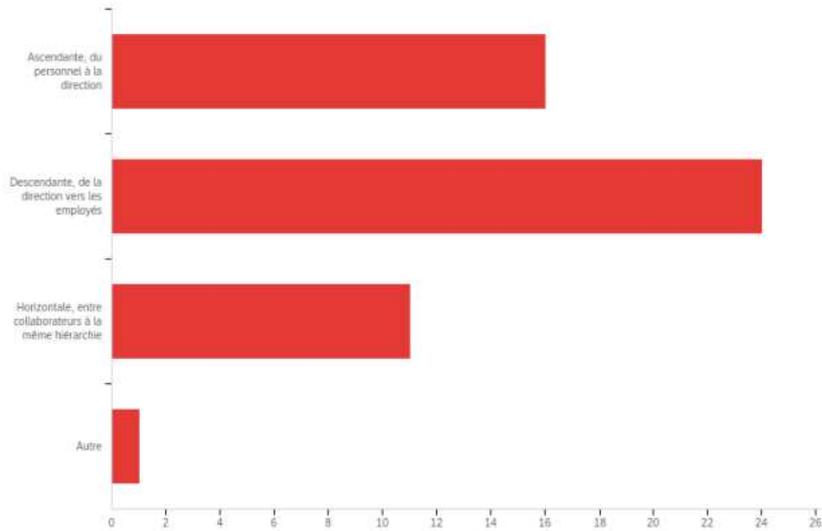
#	Réponse	%	Nombre
1	oui	61.11%	11
2	non	38.89%	7
	Total	100%	18

Q7. Quels sont les canaux utilisés dans le cadre de la communication interne :



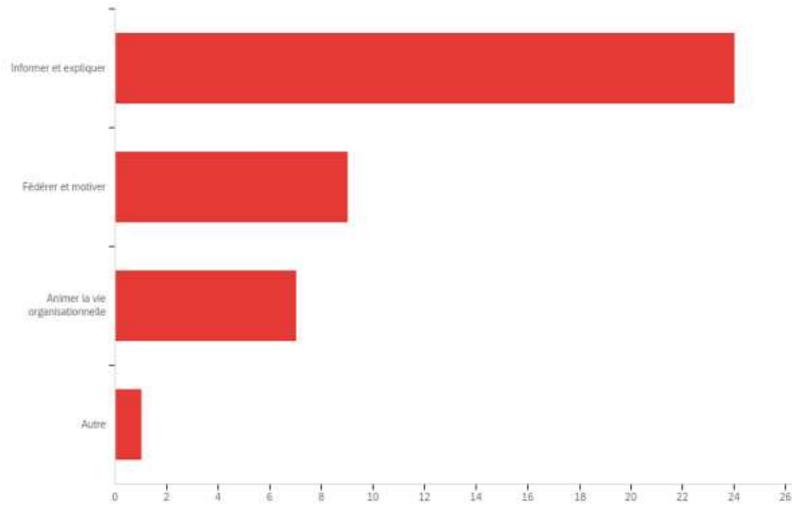
#	Réponse	%	Nombre
1	Communication de contact (porte ouverte, communication de couloirs, etc.)	11.24%	20
2	Entretien individuel : conversation formelle (entre cadre et subordonné)	10.11%	18
3	Réseaux sociaux	11.80%	21
4	Réunion de travail	12.92%	23
5	Téléphone	13.48%	24
6	La note d'information	10.67%	19
7	L'affichage	10.67%	19
8	Le compte rendu des réunions	11.24%	20
9	intranet	5.62%	10
10	autres	2.25%	4
	Total	100%	178

Q8. Comment circule l'information au sein de votre Commune :



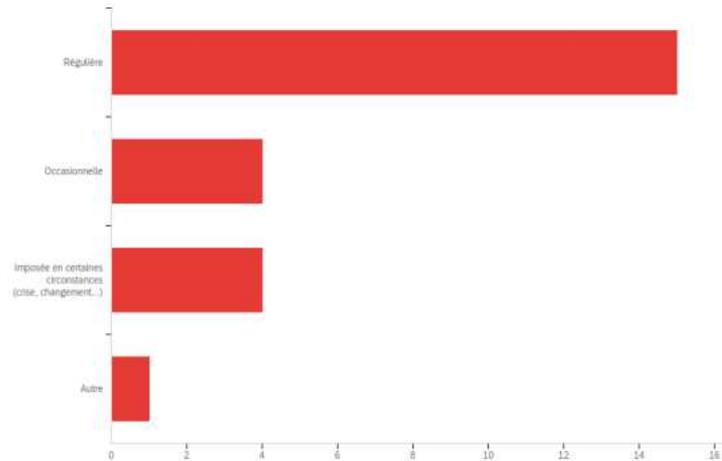
#	Réponse	%	Nombre
1	Ascendante, du personnel à la direction	30.77%	16
2	Descendante, de la direction vers les employés	46.15%	24
3	Horizontale, entre collaborateurs à la même hiérarchie	21.15%	11
4	Autre	1.92%	1
	Total	100%	52

Q9. Quels sont les objectifs de la communication interne



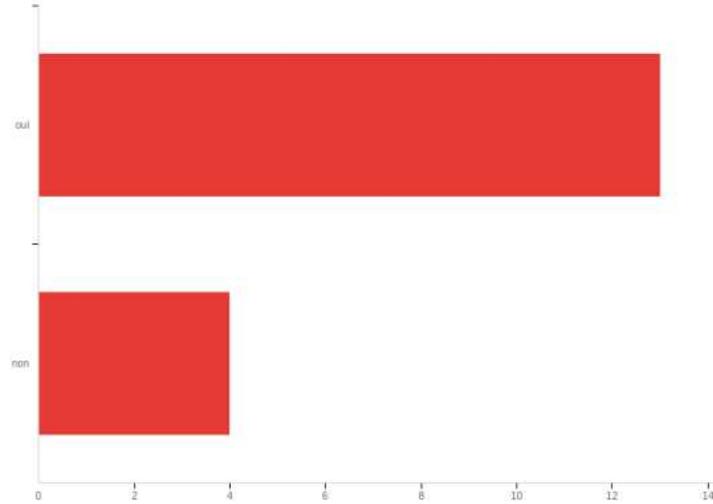
#	Réponse	%	Nombre
1	Informer et expliquer	58.54%	24
2	Fédérer et motiver	21.95%	9
3	Animer la vie organisationnelle	17.07%	7
4	Autre	2.44%	1
	Total	100%	41

Q10. A quelle fréquence l'information est-elle diffusée au sein de votre municipalité ?



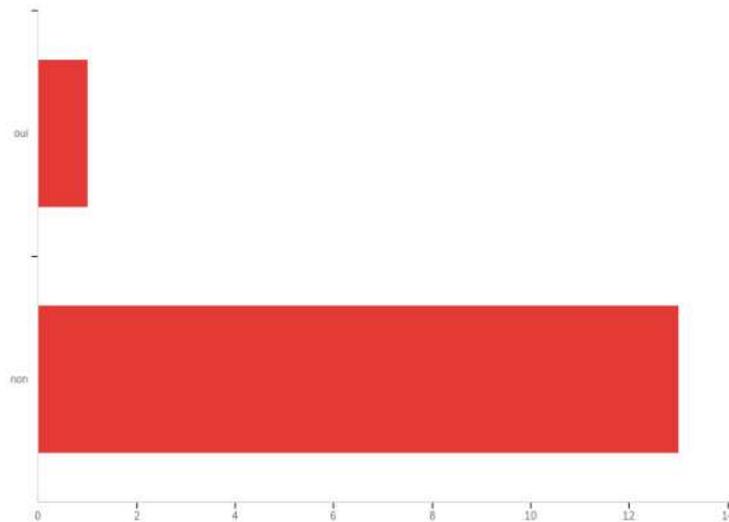
#	Réponse	%	Nombre
1	Régulière	62.50%	15
2	Occasionnelle	16.67%	4
3	Imposée en certaines circonstances (crise, changement...)	16.67%	4
4	Autre	4.17%	1
	Total	100%	24

Q11. Évaluez-vous vos actions de communication interne ?

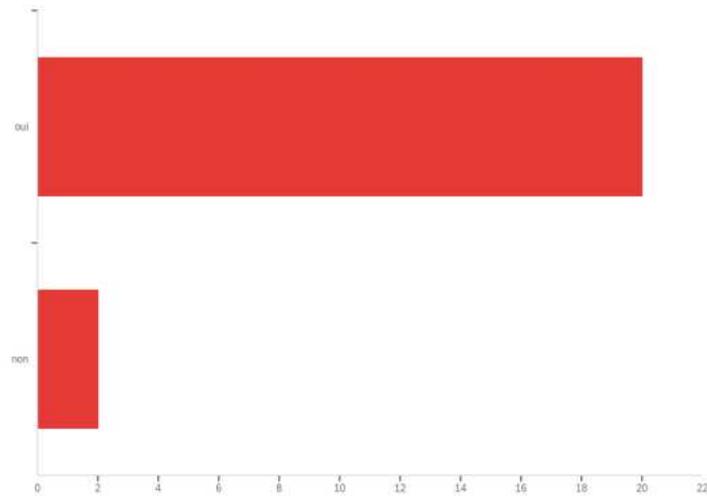


#	Réponse	%	Nombre
1	oui	76.47%	13
2	non	23.53%	4
	Total	100%	17

Q12. Si oui, diffusez-vous les résultats d'évaluation ?

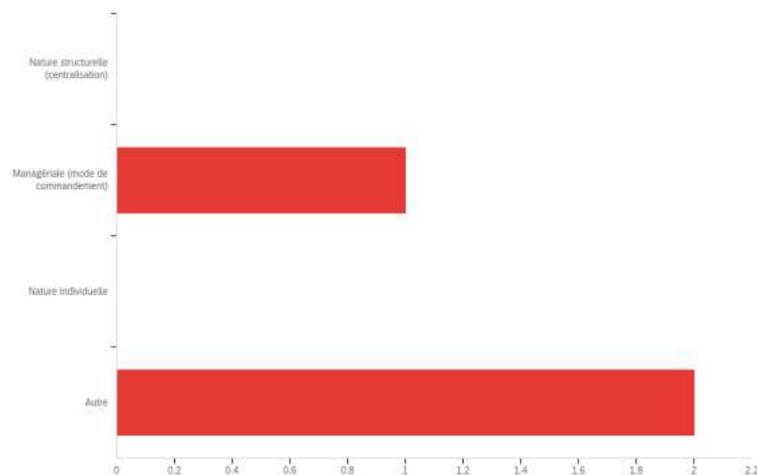


Q13. La circulation de l'information au sein de votre municipalité est-elle fluide ?



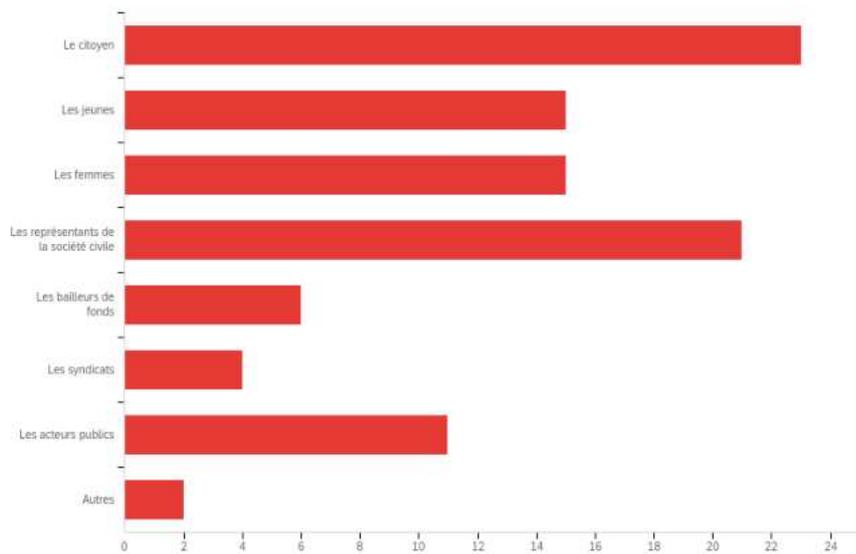
#	Réponse	%	Nombre
1	oui	90.91%	20
2	non	9.09%	2
	Total	100%	22

Q14. Si non, quelles sont les causes du blocage ?



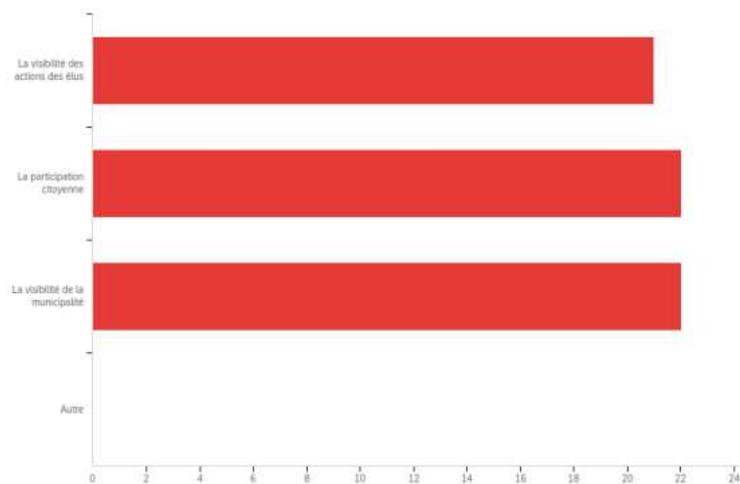
#	Réponse	%	Nombre
1	Nature structurelle (centralisation)	0.00%	0
2	Managériale (mode de commandement)	33.33%	1
3	Nature individuelle	0.00%	0
4	Autre	66.67%	2
	Total	100%	3

Q15. Quels sont les groupes cibles visés par votre communication externe ?



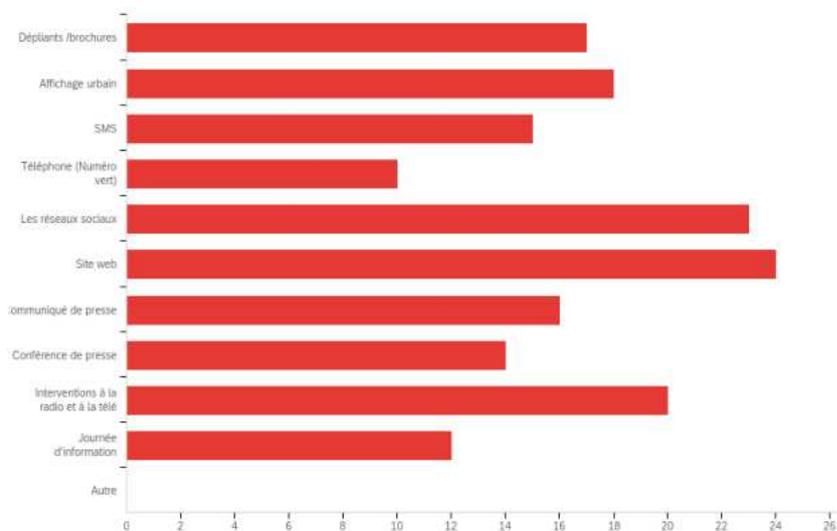
#	Réponse	%	Nombre
1	Le citoyen	23.71%	23
2	Les jeunes	15.46%	15
3	Les femmes	15.46%	15
4	Les représentants de la société civile	21.65%	21
5	Les bailleurs de fonds	6.19%	6
6	Les syndicats	4.12%	4
7	Les acteurs publics	11.34%	11
8	Autres	2.06%	2
	Total	100%	97

Q16. Quels sont les objectifs de la communication externe de votre Commune



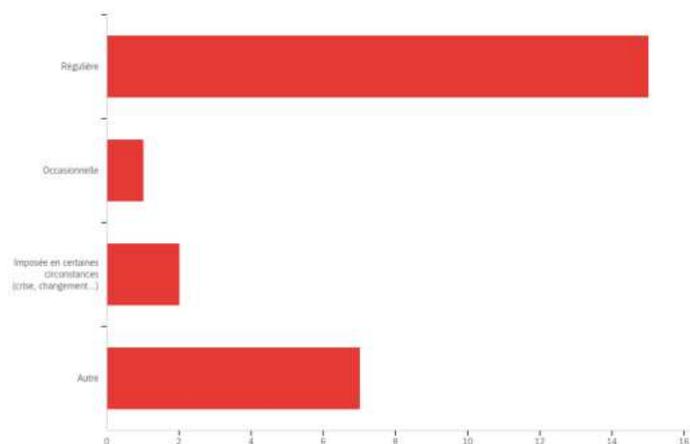
#	Réponse	%	Nombre
1	La visibilité des actions des élus	32.31%	21
2	La participation citoyenne	33.85%	22
3	La visibilité de la municipalité	33.85%	22
4	Autre	0.00%	0
	Total	100%	65

Q17. Quels sont les canaux et supports utilisés dans le cadre de la communication externe de votre municipalité ?



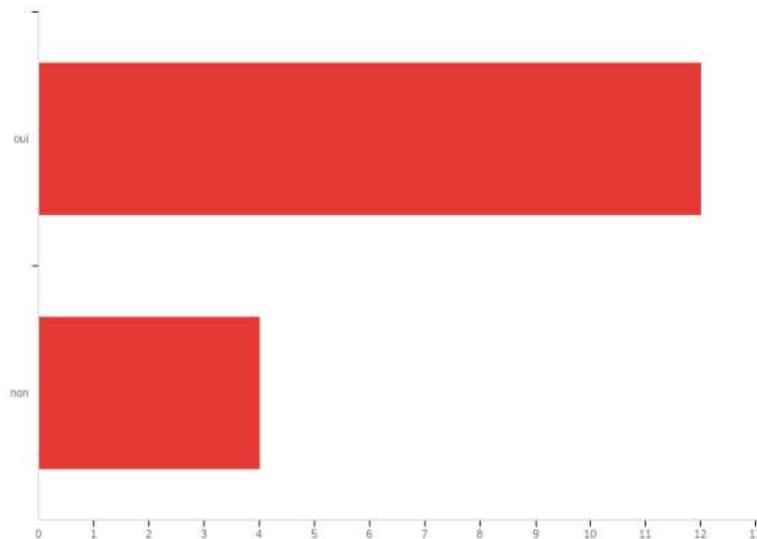
#	Réponse	%	Nombre
1	Dépliants /brochures	10.06%	17
2	Affichage urbain	10.65%	18
3	SMS	8.88%	15
4	Téléphone (Numéro vert)	5.92%	10
5	Les réseaux sociaux	13.61%	23
6	Site web	14.20%	24
7	Communiqué de presse	9.47%	16
8	Conférence de presse	8.28%	14
9	Interventions à la radio et à la télé	11.83%	20

Q18.A quelle fréquence l'information est-elle diffusée au public externe ?



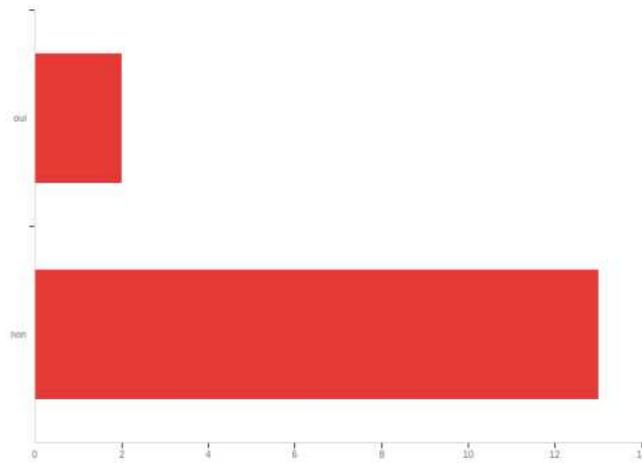
#	Réponse	%	Nombre
1	Régulière	60.00%	15
2	Occasionnelle	4.00%	1
3	Imposée en certaines circonstances (crise, changement...)	8.00%	2
4	Autre	28.00%	7
	Total	100%	25

Q19.Évaluez-vous vos actions de communication externe ?



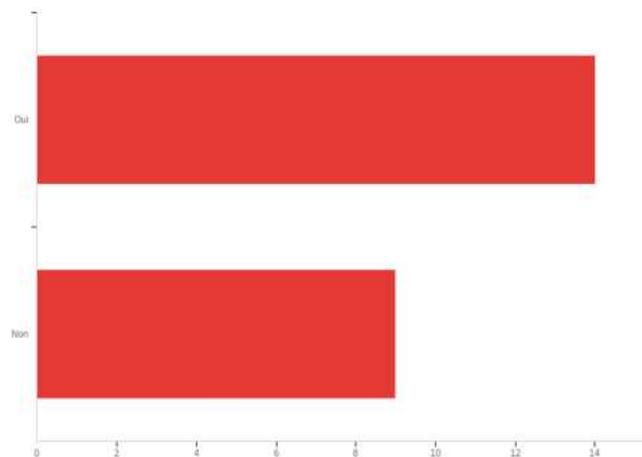
#	Réponse	%	Nombre
1	oui	75.00%	12
2	non	25.00%	4
	Total	100%	16

Q20. Si oui, diffusez-vous les résultats d'évaluation ?



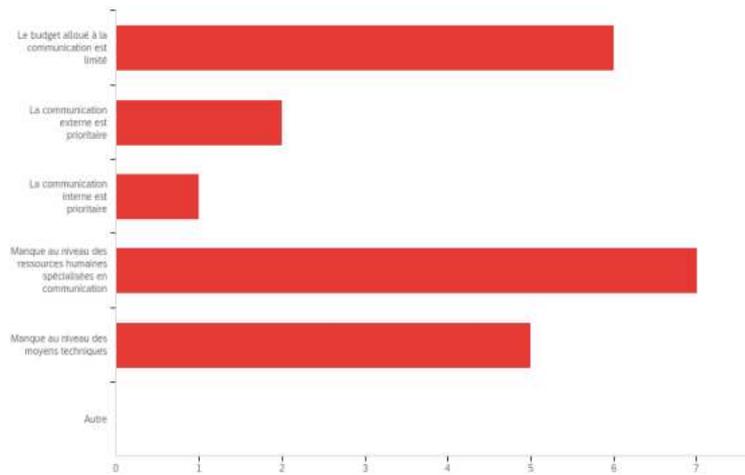
#	Réponse	%	Nombre
1	oui	13.33%	2
2	non	86.67%	13
	Total	100%	15

Q21. Les politiques de communication interne et externe de votre municipalité sont-elles cohérentes



#	Réponse	%	Nombre
1	Oui	60.87%	14
2	Non	39.13%	9
	Total	100%	23

Q22. Si non, quelles sont les raisons ?



#	Réponse	%	Nombre
1	Le budget alloué à la communication est limité	28.57%	6
2	La communication externe est prioritaire	9.52%	2
3	La communication interne est prioritaire	4.76%	1
4	Manque au niveau des ressources humaines spécialisées en communication	33.33%	7
5	Manque au niveau des moyens techniques	23.81%	5
6	Autre	0.00%	0

3. Annexe 3: Guide d'entretien

GUIDE D'ENTRETIEN

1. Nom et Prénom

Messaoudi Mohamed Salah

2. Votre fonction au sein de la municipalité

Maire de la commune

3. Quelle est votre formation académique ?

.....
.....

4. Les années d'ancienneté au sein de la municipalité

<input type="checkbox"/>	Moins de 3ans
<input type="checkbox"/>	Entre 3 ans et 7 ans
<input type="checkbox"/>	De 7 ans à 15 ans
<input type="checkbox"/>	Plus que 15 ans

5. Quel est votre rôle dans la conception, la production et la diffusion de la communication en externe et en interne ?

.....
.....



Mit Unterstützung von
giz GIZ - Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit
Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit | GIZ | GIZ



الإدارة الإلكترونية التونسية
Tunisia e-Government



الجامعة الوطنية للبلديات التونسية
FÉDÉRATION NATIONALE DES COMMUNES TUNISIENNES

6. Comment vous communiquez autour de certaines activités et événements (PIA, COVID, événement culturel, etc.) ?

.....
.....

7. Est-ce que vous élaborez des actions de communication spécifiques à chaque public cible ou bien vous adoptez une communication générale ? (Exemples)

.....
.....

8. Pensez-vous que votre communication est efficace lors des évènements ? Comment évaluez-vous l'efficacité de votre communication lors de ces événements (la participation citoyenne et de la société civile) ?

.....
.....

9. Êtes-vous satisfait de votre logo ?

.....
.....

9.1. Sinon, souhaitez-vous l'améliorer ou le remplacer par un nouveau logo ? Est-ce que les personnes qui vont répondre sont les décideurs pour pouvoir donner leur avis ?

.....
.....

10. Accordez-vous suffisamment de temps et de charge de travail à la communication ? Est-ce que la charge de travail dédiée à la communication occupe une place importante de votre travail quotidien ?

.....
.....



Mit Unterstützung von
giz Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit
Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



الإدارة الإلكترونية التونسية
Tunisia e-Government



الجامعة الوطنية للبلديات التونسية
FÉDÉRATION NATIONALE DES COMMUNES TUNISIENNES

11. Comment gérez-vous la charge de travail en matière de communication interne et externe ?

.....
.....

12. Avez-vous participé à des sessions de formation en matière de communication ?

Si oui, veuillez préciser le thème et la date ?

.....
.....

13 – Avez-vous une idée sur ce qui se dit par rapport aux services proposés par la municipalité auprès des citoyens et la société civile ?

.....
.....

4. Annexe 4 : Guide de Focus Group

FOCUS GROUP

1. Comment vous vous informez sur les actualités et les événements au sein de votre commune (réseaux sociaux, la municipalité, les ami(e)s, la famille...) ?
2. Est-ce que vous visitez fréquemment votre municipalité ?
 - 7.1. Si oui, avec quelle fréquence par an et pour quelles raisons ?
 - 7.2. Si non, pourquoi vous ne participez pas aux événements réalisés par votre municipalité ?
8. Quelle est l'image que vous avez de votre municipalité et du personnel ?
9. Avez-vous confiance aux informations communiquées par votre municipalité ?
10. Comment évaluez-vous les informations produites par votre municipalité (clarté, accessibilité, objectivité, transparence...) et les moyens de communication utilisés ?
 - 10.1. Quels sont les moyens de communication souhaités pour recevoir l'information ?
 - 10.2. Quels sont les moyens de communication préférés pour joindre l'administration de la municipalité
11. Est-ce que les informations produites par votre municipalité correspondent à vos attentes ?
 - 11.1. Quelles sont vos attentes et vos besoins en matière d'informations (Informations communales générales, décisions du Conseil Municipal, activités associatives, activités culturelles, travaux et projets communaux...) ?
12. Quelles sont vos propositions pour améliorer la communication de votre municipalité et par conséquent votre participation ?