



Rapport De Diagnostic de la communication Interne Et Externe

COMMUNE DE GABES



**METHODOLOGIE ET OUTILS DU
DIAGNOSTIC DE LA COMMUNICATION
INTERNE ET EXTERNE
DE LA COMMUNE DE GABES**

CONTEXTE GÉNÉRAL DE LA MISSION

-  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)

LES OBJECTIFS DE LA MISSION

- ✚ Elaborer un plan de communication pour chaque municipalité sélectionnée
- ✚ Renforcer les capacités des cadres municipaux
- ✚ Le développement des supports de communication pour chaque municipalité



MÉTHODOLOGIE ET OUTILS UTILISÉS

Les Outils utilisés

ETUDE
DOCUMENTAIRE

VISITES AUX
COMMUNES

ENTRETIENS
SEMI-DIRECTIFS

FOCUS GROUP

QUESTIONNAIRE

MÉTHODOLOGIE ET OUTILS UTILISÉS



 **Rapports**

 **Documents élaborés par la commune**

 **Les moyens de communication digitaux visibles**

MÉTHODOLOGIE ET OUTILS UTILISÉS

ETUDE
DOCUMENTAIRE

VISITES AUX
COMMUNES

ENTRETIENS
SEMI-DIRECTIFS

FOCUS GROUP

QUESTIONNAIRE

Problématiques abordées :

-  Présentation du programme : Engagement 11
-  Implication des partenaires des projet
-  Présentation de la méthodologie de travail et planification
-  Aperçu global sur les activités de la commune en matière de communication

MÉTHODOLOGIE ET OUTILS UTILISÉS

ETUDE
DOCUMENTAIRE

VISITES AUX
COMMUNES

ENTRETIENS
SEMI-DIRECTIFS

FOCUS GROUP

QUESTIONNAIRE

Problématiques abordées :

-  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

MÉTHODOLOGIE ET OUTILS UTILISÉS

ETUDE
DOCUMENTAIRE

VISITES AUX
COMMUNES

ENTRETIENS
SEMI-DIRECTIFS

FOCUS GROUP

QUESTIONNAIRE

Problématiques abordées :

-  Les canaux de communication de la commune avec la société civile
-  Implication de la société civile dans les activités de la commune notamment dans la communication
-  Perception de l'image de la commune au près de la société civile et les citoyens
-  Qualité de l'information fournie par la commune au près du grand public

-  Propositions d'amélioration de la communication externe
-  Evaluation des attentes et satisfaction du grand public par rapport à la communication externe de la commune
-  Prérequis pour une meilleure collaboration entre la commune et la société civile

MÉTHODOLOGIE ET OUTILS UTILISÉS

ETUDE
DOCUMENTAIRE

VISITES AUX
COMMUNES

ENTRETIENS
SEMI-DIRECTIFS

FOCUS GROUP

QUESTIONNAIRE

AXE 1 : LA FONCTION COMMUNICATION

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

MÉTHODOLOGIE ET OUTILS UTILISÉS

ETUDE
DOCUMENTAIRE

VISITES AUX
COMMUNES

ENTRETIENS
SEMI-DIRECTIFS

FOCUS GROUP

QUESTIONNAIRE

AXE 2 : EVALUATION DE LA COMMUNICATION INTERNE



Méthodes de la communication interne



Objectifs et efficacité de la communication interne



Evaluation et recommandation de la communication interne

MÉTHODOLOGIE ET OUTILS UTILISÉS

ETUDE
DOCUMENTAIRE

VISITES AUX
COMMUNES

ENTRETIENS
SEMI-DIRECTIFS

FOCUS GROUP

QUESTIONNAIRE

AXE 3 : EVALUATION DE LA COMMUNICATION EXTERNE



Les cibles de la communication



Les objectifs et moyens de communication



Appréciation des actions de communication externe



Recommandation d'amélioration de la communication externe

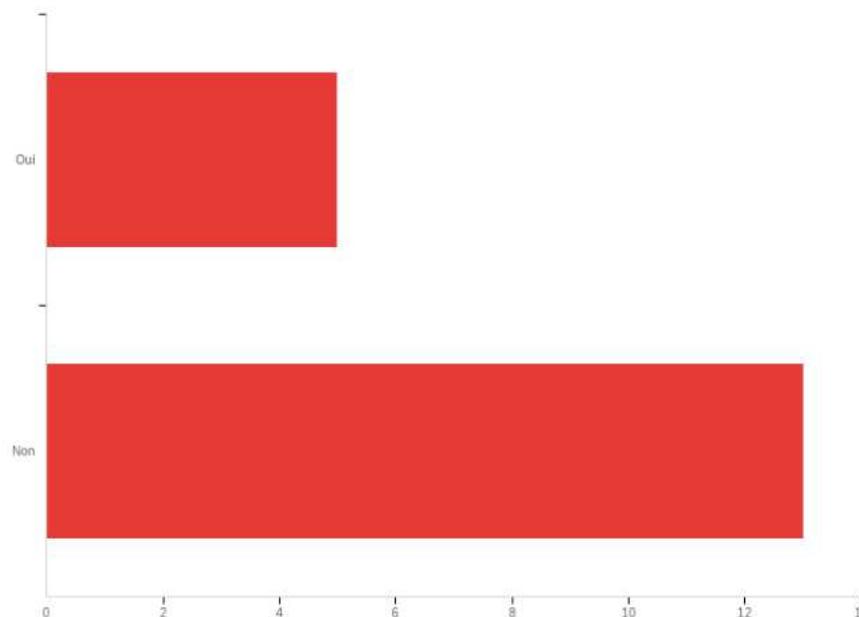
LA FONCTION COMMUNICATION DANS LA COMMUNE DE GABES

LA FONCTION COMMUNICATION

Importance de la fonction de communication

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

Prise de conscience par rapport à l'importance de la fonction de communication



LA FONCTION COMMUNICATION

Ressources Humaines allouées à la fonction de communication

-  Un manque de ressources humaines
-  Pas de chargé de communication dédié
-  Il n'y a pas de profils qui ont une formation académique en communication, Cependant une ressource dédiée à la gestion de la transition numérique de la municipalité est chargée du site web
-  Le temps alloué à la communication n'est pas suffisant.

LA FONCTION COMMUNICATION

Méthodes et outils de travail

- ✚ Application Elissa en cours de déploiement
- ✚ Le site web
- ✚ Une commission de communication existe mais pas très active

LA FONCTION COMMUNICATION

Le Budget de la fonction de communication

Bien que les ressources de la commune sont limitées la commune trouve un appui à travers les différents programmes

LA COMMUNICATION INTERNE

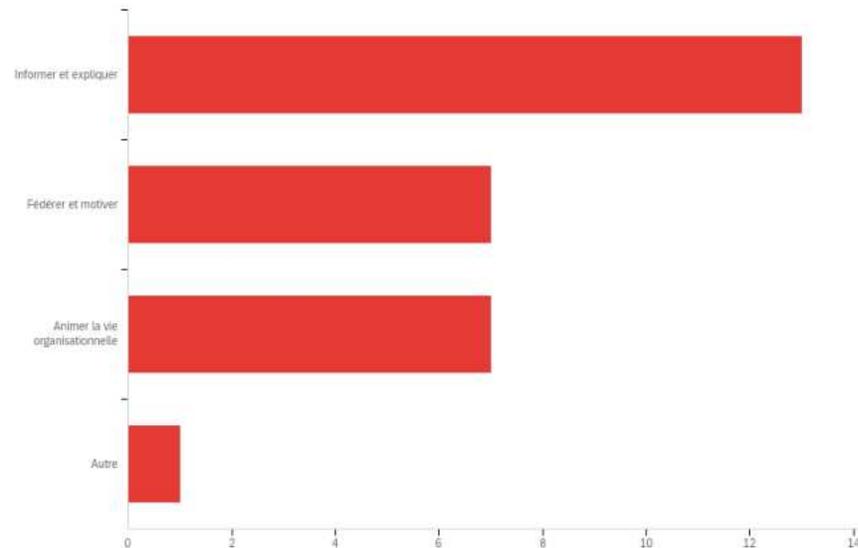
COMMUNE DE GABES

LA COMMUNICATION INTERNE

Objectifs et efficacité de la communication interne

Quels sont les objectifs de la communication interne

Plutôt une communication
d'information !

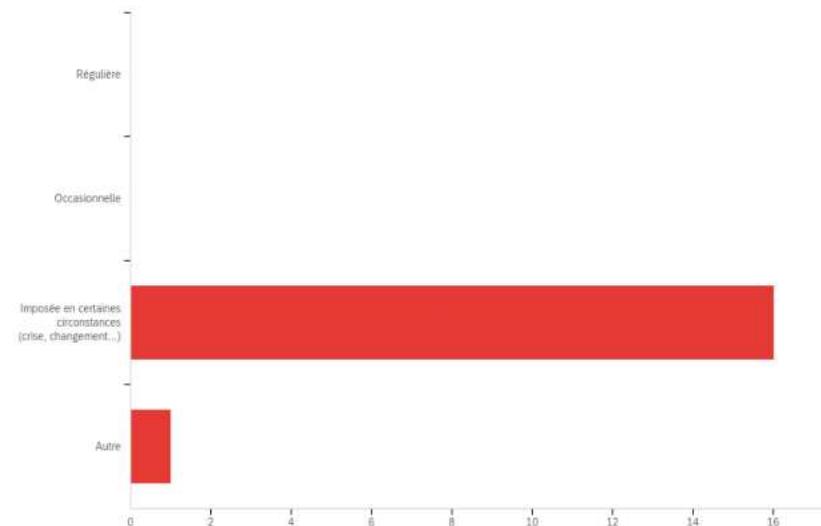


LA COMMUNICATION INTERNE

Objectifs et efficacité de la communication interne

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

Communication de crise selon les circonstances !

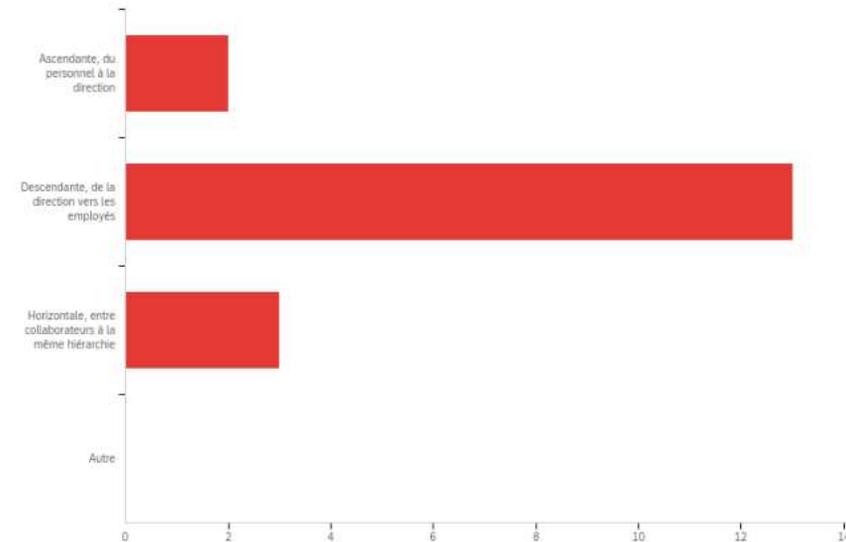


LA COMMUNICATION INTERNE

Objectifs et efficacité de la communication interne

Comment circule l'information au sein de la Commune :

Communication plutôt descendante !

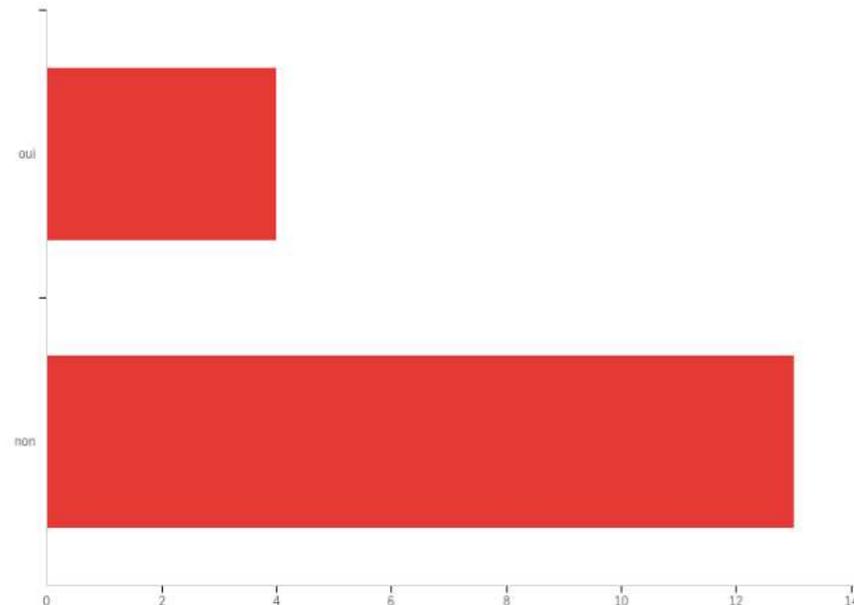


LA COMMUNICATION INTERNE

Objectifs et efficacité de la communication interne

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

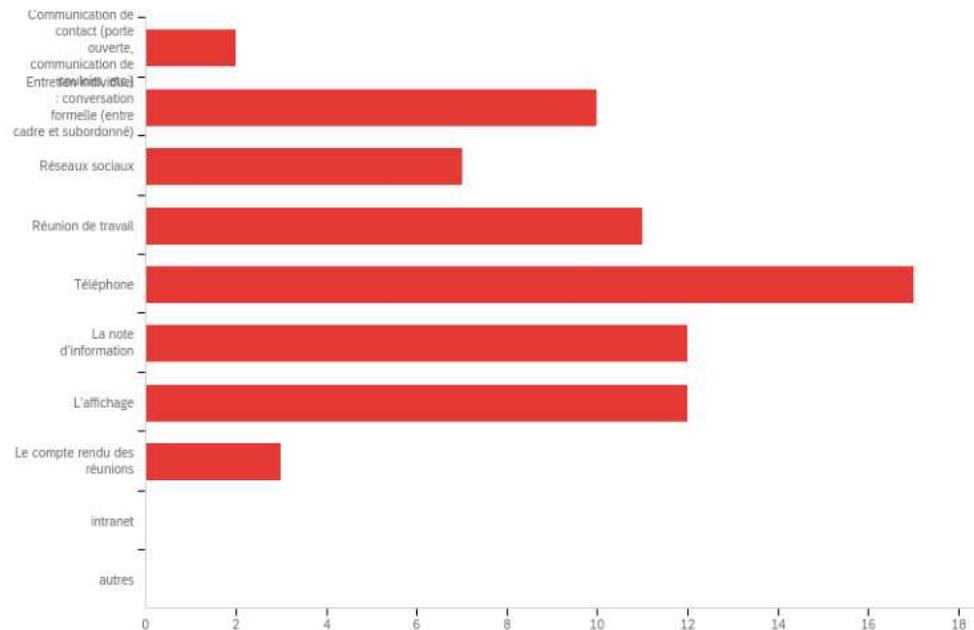
13 personnes sur 15 trouvent que la circulation de l'information en interne n'est pas fluide



LA COMMUNICATION INTERNE

Méthodes et outils de la communication interne

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

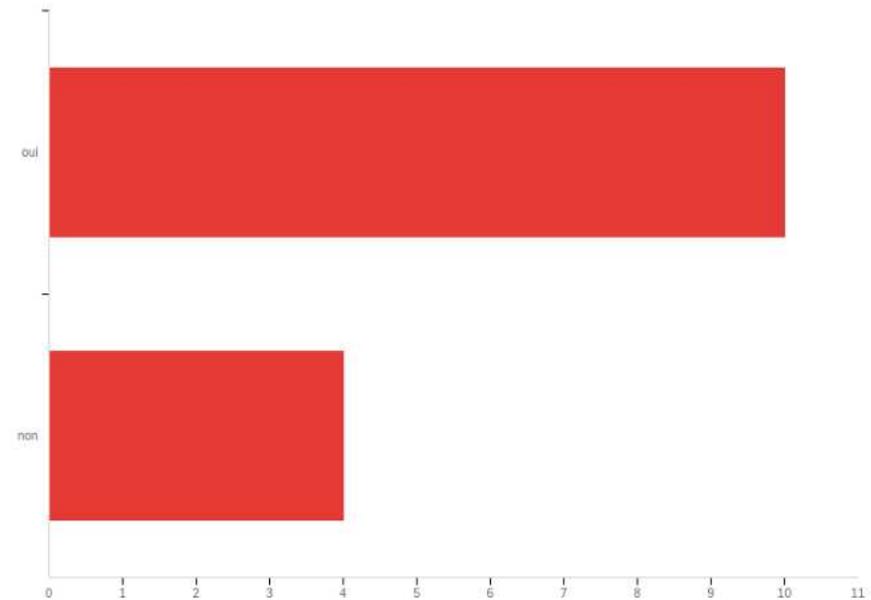


LA COMMUNICATION INTERNE

Evaluation et recommandations de la communication interne

Évaluez-vous vos actions de communication interne ?

Les actions de communication interne sont plutôt évaluées

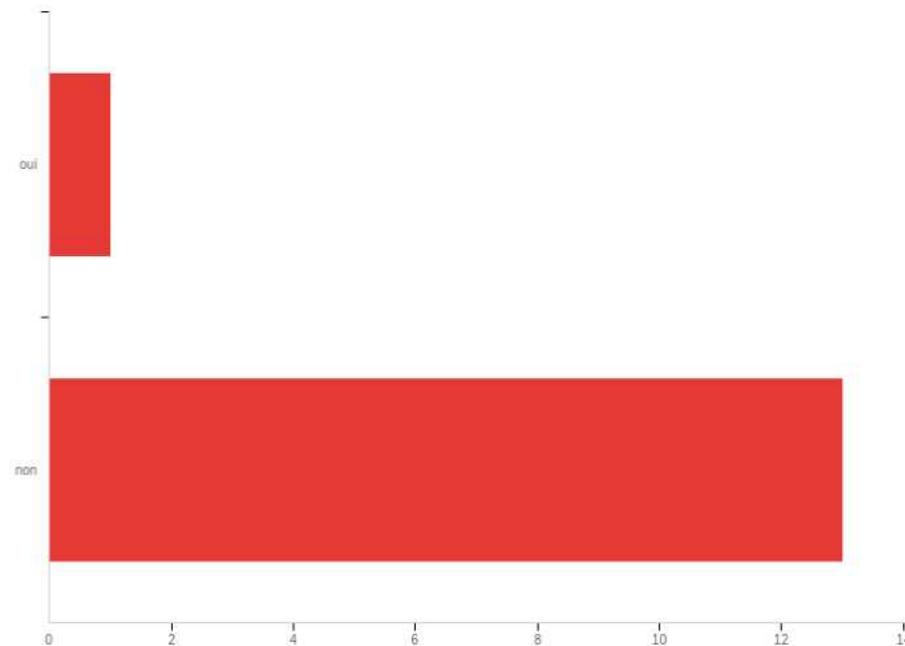


LA COMMUNICATION INTERNE

Evaluation et recommandations de la communication interne

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

L'évaluation n'est pas diffusée .



LA COMMUNICATION EXTERNE

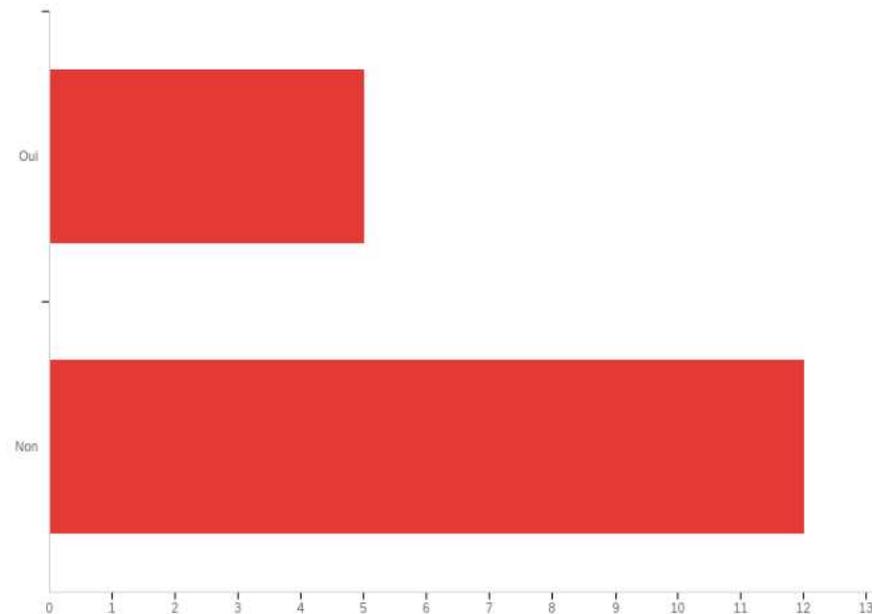
COMMUNE DE GABES

LA COMMUNICATION EXTERNE

Evaluation de la stratégie de communication

Avez-vous une stratégie et un plan de communication

Pas de plan de communication en dehors du PAI

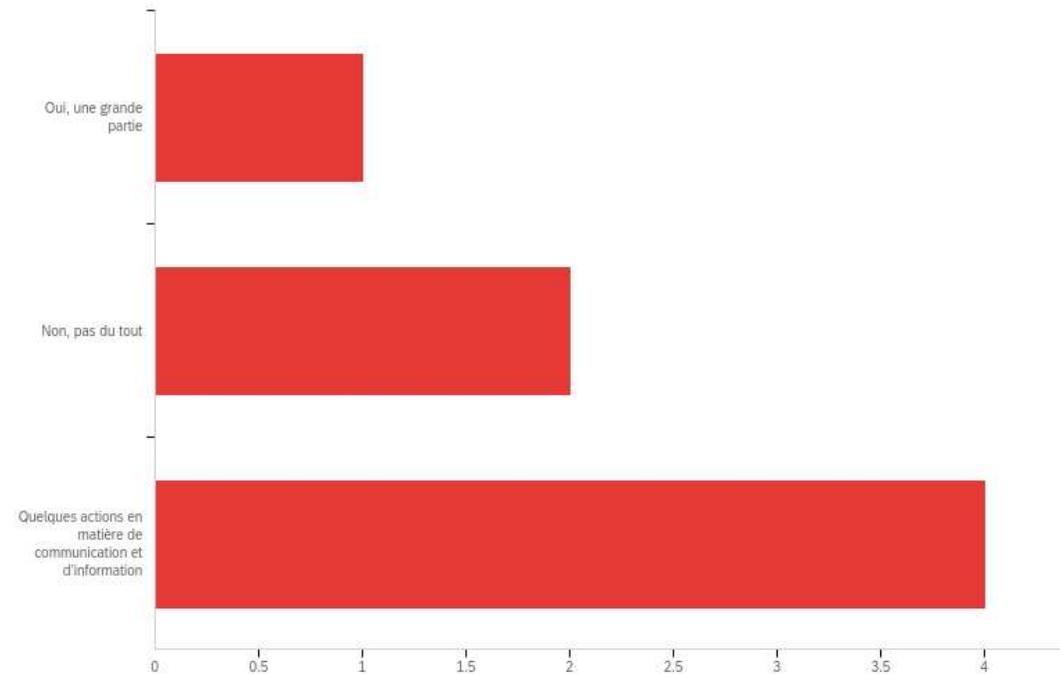


LA COMMUNICATION EXTERNE

Evaluation de la stratégie de communication

Si oui, le plan de communication a été exécuté ?

Seulement quelques actions effectuées , faute de ressources



LA COMMUNICATION EXTERNE

Evaluation de la stratégie de communication

- ✚ La communication n'est pas en train de prendre le temps nécessaire et elle est faite de manière rapide ou à l'improviste
- ✚ Les résultats ne sont pas prévisibles
- ✚ Il s'agit plutôt d'une couverture beaucoup plus qu'une communication

LA COMMUNICATION EXTERNE

Evaluation de la stratégie de communication

Focus PAI:

-  La planification des évènements prend un temps important : Cependant les autres actions de communication et de couvertures sont faites en dernier recours et de manière systématique
-  La Communication est faite par cible

LA COMMUNICATION EXTERNE

Evaluation de la stratégie de communication

Focus contexte COVID :

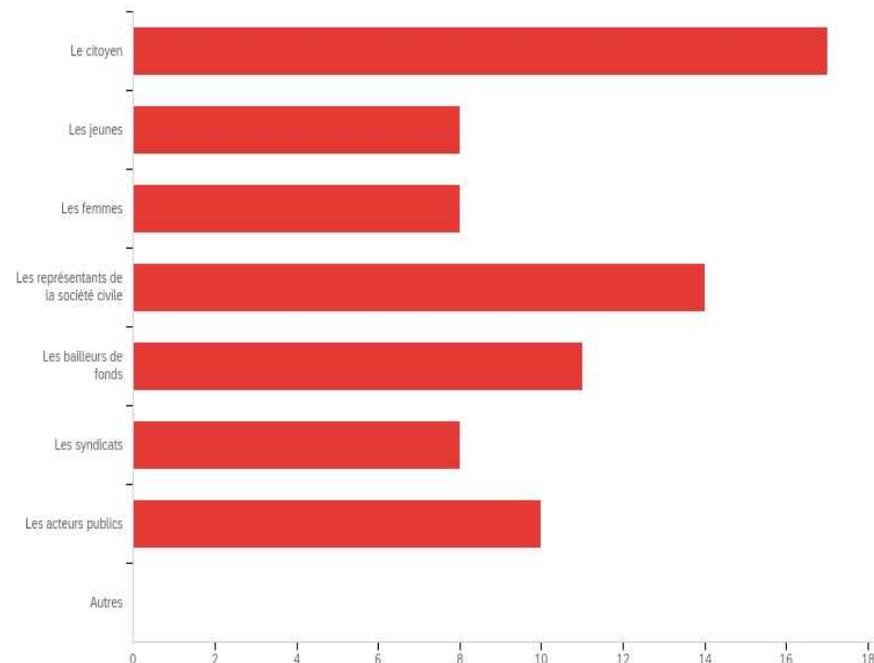
-  Consultation électronique et papier des citoyens et la société civile
-  Boîtes à suggestion
-  Page Facebook, communication via la radio Ellissa

LA COMMUNICATION EXTERNE

Evaluation de la stratégie de communication

Quels sont les groupes cibles visés par votre communication externe ?

Cibles de communication
diversifiées

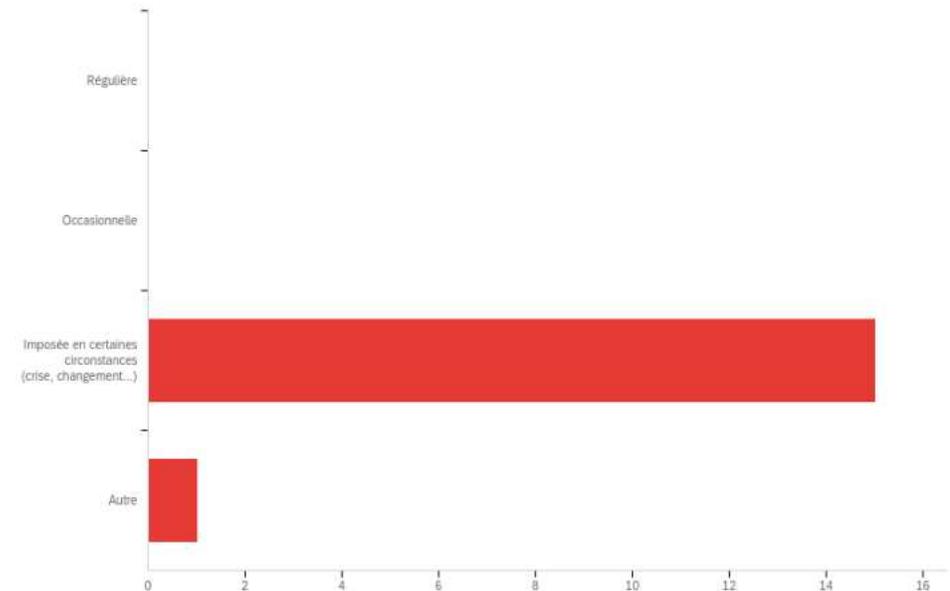


LA COMMUNICATION EXTERNE

Évaluation des actions de communication externe

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

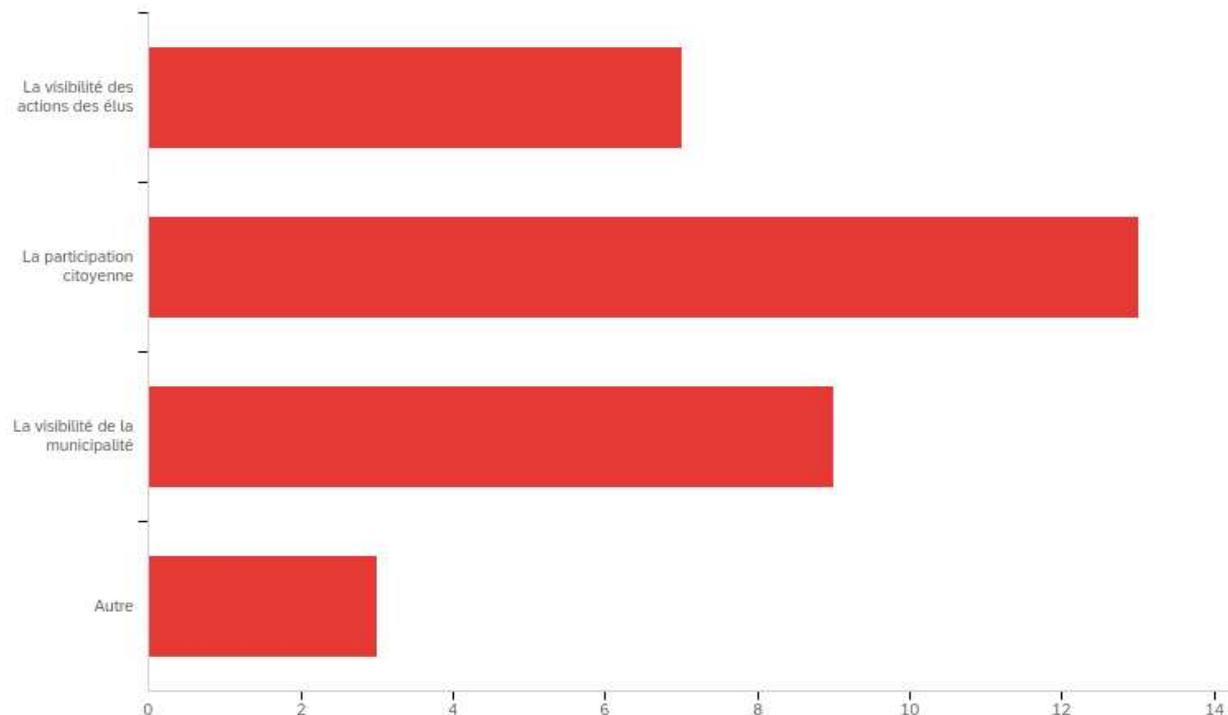
Encore une fois une communication faite dans l'urgence selon les événements ou les incidents .



LA COMMUNICATION EXTERNE

Les objectifs et moyens de communication externe

Quels sont les objectifs de la communication externe de votre Commune



LA COMMUNICATION EXTERNE

Les objectifs et moyens de communication externe

Priorités de la commune :

-  Donner une image positive au près des citoyens
-  Travailler sur la digitalisation de la commune
-  La communication directe avec le citoyen
-  La communication événementielle
-  Le marketing territorial : Région oasienne, embellissement de la ville

LA COMMUNICATION EXTERNE

Les objectifs et moyens de communication externe

Priorités de la commune :

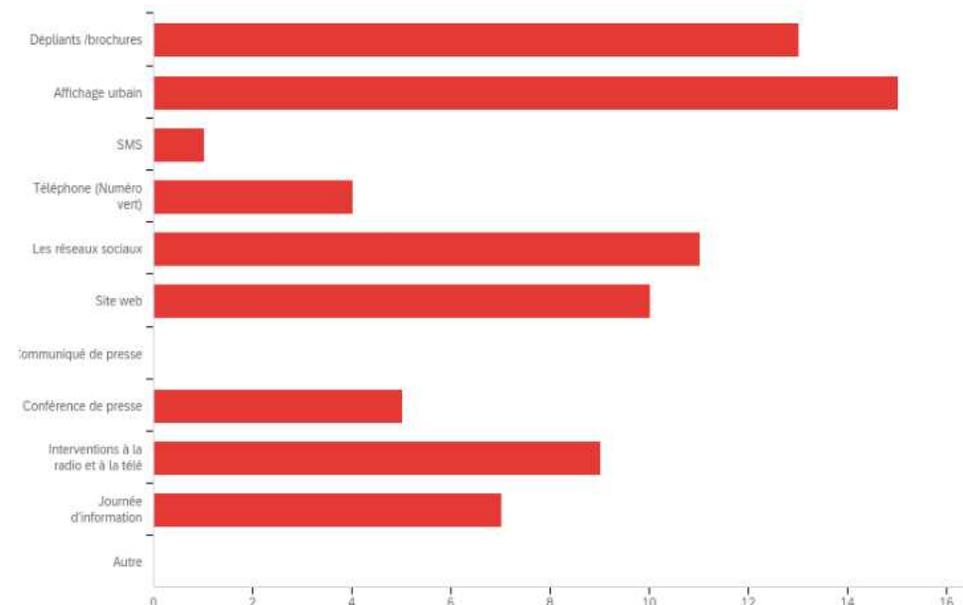
-  Activer la commission de communication
-  Amélioration des ressources financières de la commune
-  La propreté et la gestion de déchets sont au centre des préoccupations de la commune

LA COMMUNICATION EXTERNE

Méthodes et canaux de communication externe

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

Canaux de communication diversifiés



LA COMMUNICATION EXTERNE

Méthodes et canaux de communication externe

Les canaux les plus utilisés :

-  Le site web
-  La page Facebook
-  Radio Locale
-  Porte à porte

Une revue a été éditée en fin 2019 mais le travail n'a pas continué

LA COMMUNICATION EXTERNE

Méthodes et canaux de communication externe

Une batterie d'outils en cours de réalisation :

- ✚ El baldia.tn : Convention signée, le déploiement est en cours.
- ✚ Application Rokhsati : Permis de bâtir digitalisé
- ✚ Plateforme marché du gros
- ✚ Wifi outdoor et indoor

LA COMMUNICATION EXTERNE

Méthodes et canaux de communication externe

Focus PAI :

Une commission dédiée qui met en place une stratégie de communication en collaboration avec la société civile :

- ✚ Un travail participatif est effectué avec la société civile
- ✚ Un calendrier mis en place qui fait quoi (terrain , digital, etc.)
- ✚ La société civile joue un rôle important dans la communication sur le PAI

LA COMMUNICATION EXTERNE

Évaluation des actions de communication externe

-  L'évaluation des services municipaux est une préoccupation importante
-  Le PAI EST UNE REUSSITE. Mais pas les autres commissions
-  PAI 2019 plus de 1000 participants !! forte participation

LA COMMUNICATION EXTERNE

Évaluation des actions de communication externe

La commune n'est pas en train de valoriser ses efforts au près des citoyens
(3 hypothèses):



Manque de communication



Le contenu des supports utilisés



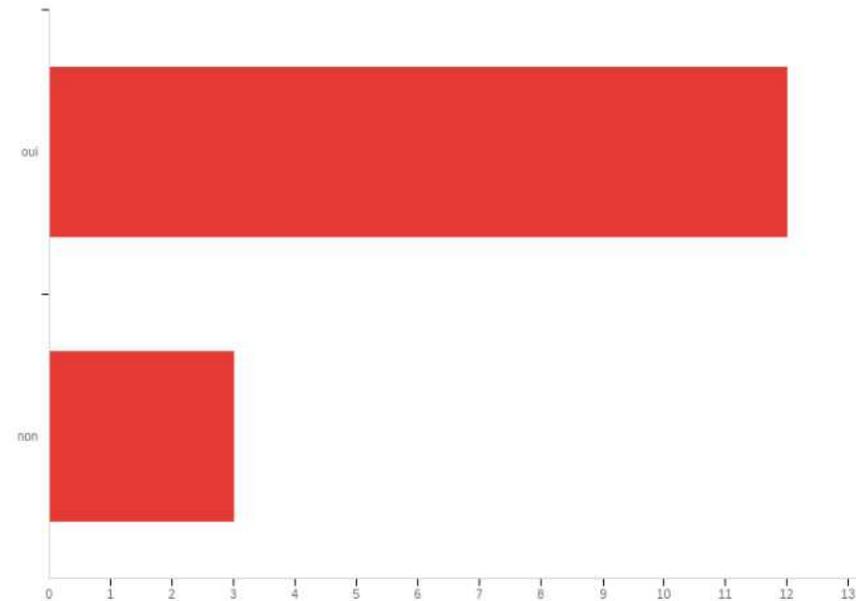
La forme des supports utilisés

LA COMMUNICATION EXTERNE

Évaluation des actions de communication externe

Évaluez-vous vos actions de communication externe ?

12 personnes disent que les actions de communication sont évaluées

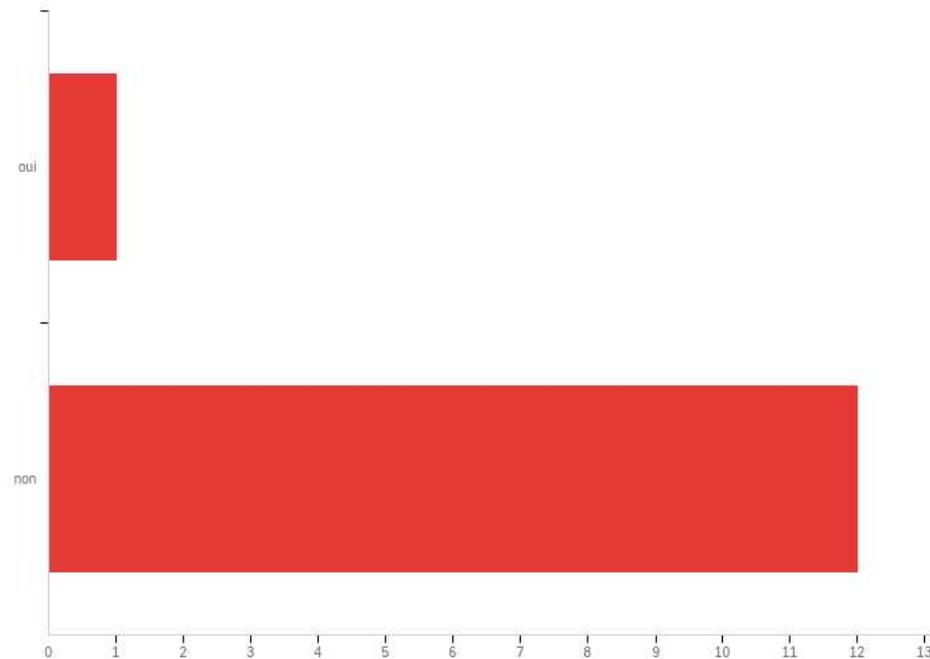


LA COMMUNICATION EXTERNE

Évaluation des actions de communication externe

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

Les résultats d'évaluation ne sont pas partagés

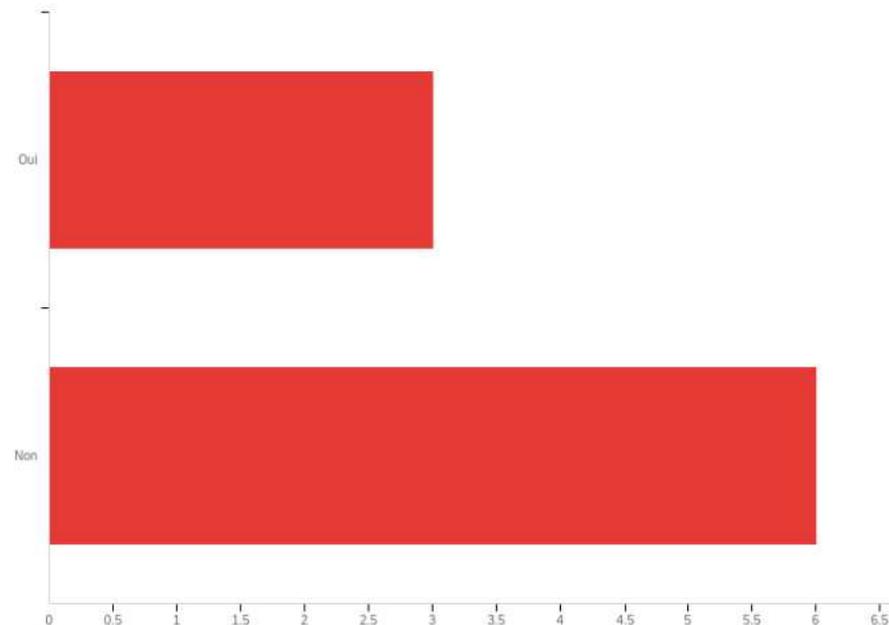


LA COMMUNICATION EXTERNE

Évaluation des actions de communication externe

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

Faible cohérence entre la communication interne et externe



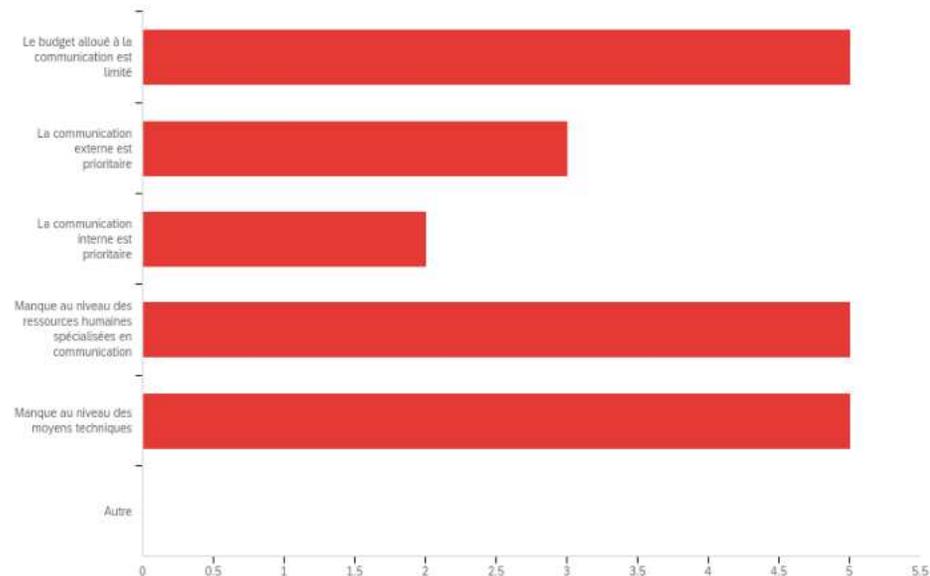
LA COMMUNICATION EXTERNE

Évaluation des actions de communication externe

Si non, quelles sont les raisons ?

Plusieurs problématiques à résoudre :

- Le budget
- Les ressources humaines
- Moyens techniques



LA COMMUNICATION EXTERNE

Recommandation d'amélioration de la communication externe

-  Montée en compétence et formation en communication
-  Proposition : faire un point de presse une fois par mois, semaine
-  Campagnes de Sensibilisation aux citoyens par rapport à la propreté
-  Refaire le site web

LA COMMUNICATION EXTERNE

AUDIT RESEAUX SOCIAUX COMMUNE DE GABES

Facebook	Instagram	Linkedin	Twitter	Youtube
✓ 16 604 Fans	✗	✗	✗	✗



Fréquence de partage : Régulière

LA COMMUNICATION EXTERNE

AUDIT RESEAUX SOCIAUX COMMUNE DE GABES

Qualité graphique du contenu

-  Absence de charte graphique pour la page Facebook
-  Publication de documents scannés ou des captures

Type de contenu partagé

-  Texte, photos et vidéos



LA COMMUNICATION EXTERNE

AUDIT RESEAUX SOCIAUX COMMUNE DE GABES

Axes de communications



- ✚ Réunions
- ✚ Nouveaux projets
- ✚ Activités/événements de la commune
- ✚ Programme annuel d'investissement
- ✚ Messages de condoléance
- ✚ Invitations au Conseil municipal
- ✚ PV conseil municipal
- ✚ Les décisions municipales
- ✚ Appels à consultation
- ✚ Promotion des employés

AUDIT RESEAUX SOCIAUX COMMUNE DE GABES

Appréciation de l'Interaction

-  Des critiques des projets développés
-  Les projets non réalisés
-  Des citoyens qui se plaignent
-  Insatisfaction des services fournis



LA COMMUNICATION EXTERNE

AUDIT SITE WEB COMMUNE DE GABES

<http://www.commune-gabes.gov.tn/ar/>



AUDIT SITE WEB COMMUNE DE GABES

Arborescence et Navigation

<http://www.commune-gabes.gov.tn/ar/>

-  Un menu complet et clair
-  Page d'accueil trop chargée et mal structurée avec des photos et documents scannés

Langues

-  Une seule langue disponible, la langue arabe

AUDIT SITE WEB COMMUNE DE GABES

Qualité Graphique du contenu

<http://www.commune-gabes.gov.tn/ar/>

- ✚ Design pas très attrayant
- ✚ Absence d'une charte cohérente dans le site

Mise à jour des informations et Publications

Manque de mise à jour sur la globalité du contenu du site web :

- ✚ Certains documents, rapports sont très anciens
- ✚ Certaines pages en cours de construction et certains contenus indisponibles (Vidéos)
- ✚ La rubrique « Actualité » n'est pas cliquable

LA COMMUNICATION EXTERNE

AUDIT SITE WEB COMMUNE DE GABES

Type de contenu partagé

<http://www.commune-gabes.gov.tn/ar/>

 Articles

 PDF/Word/PPT

 Images

**LA COMMUNICATION VUE PAR
LA SOCIETE CIVILE
ET ATTENTES DES CITOYENS**

COMMUNE DE GABES

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

LA Relation Commune – Société Civile

-  La relation est en nette amélioration continue depuis la révolution
-  Plus de 15 associations ont déjà participé dans les actions de la commune

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

Image et positionnement de la commune

Avis de la commune :

-  La société civile est bien informée par rapport à tout ce qui se passe dans la commune
-  La problématique de la propreté influe directement sur l'image de la commune

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

Image et positionnement de la commune

Avis de la société civile

Points positifs :

-  Il y a une volonté de la part de la commune à améliorer les services de la commune
-  Plusieurs réalisations faites par la commune ne sont pas communiquées
-  L'information ne parvient pas complète et correcte au citoyen
-  En dehors du comité PAI, tous les autres comités ne sont pas actifs

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

Image et positionnement de la commune

Avis de la société civile

Points négatifs :

-  L'information incomplète , parfois incorrecte
-  En dehors du comité PAI tous les autres comités ne sont pas actifs
-  Il manque un bureau de communication (toute une équipe),
-  La diffusion de l'information est faite à la dernière minute
-  Il manque à la commune les nouveaux mécanismes et méthodes de travail

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

Image et positionnement de la commune

Ce que disent les citoyens (selon la société civile)

-  Le capital confiance du citoyen en amélioration
-  La commune n'est pas en train de travailler sur les préoccupations du citoyen
-  Un sentiment d'absence de coordination entre les différents intervenants : onas, steg, etc.
-  Le citoyen n'est pas impliqué dans les activités de la commune

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

Appréciation des canaux de communication

-  La Radio Elissa et la page Facebook sont les principales sources d'information
-  L'espace citoyen en cours d'implantation

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

Évaluation du contenu de la communication

Le contenu de la commune n'explique pas le pourquoi des choses :

-  Les retard d'exécution des projets
-  Un projet en attente/ en arrêt
-  Les choix des activités et des projets dans le PAI et autres

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

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

La société civile trouve que :

-  11 Comités sur 12 ne sont pas actifs y compris le comité de la communication
-  L'approche participative commune et société civile reste à améliorer
-  Le contenu de la communication n'est pas en accord avec les attentes des citoyens (propreté, infrastructure et éclairage) (sondage de la société civile 1200 citoyens échantillon)

Alors que les priorités de la commune sont orientées vers la modernisation des outils de travail

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

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

- ✚ Renforcer la transparence et l'approche participative
- ✚ La société civile souhaite être impliquée beaucoup plus dans les réunions

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

Axes d'améliorations proposés par la société civile

-  La société civile, les media locaux et la commune doivent être des partenaires pour améliorer la communication de la commune
-  Utiliser la radio locale pour communiquer les réclamations des citoyens
-  Activer le comité de communication de la commune
-  Trouver des mécanismes pour impliquer et faire participer les jeunes
-  Communiquer les chiffres (ce que nous avons, ce qu'il nous faut, ce qu'on peut faire)
-  Designier un agent témoin dans chaque quartier qui se charge de communiquer les réclamations des citoyens

BESOINS EXPRIMES EN FORMATION

COMMUNE DE GABES

BESOINS EXPRIMÉS EN FORMATION

Renforcements de capacités exprimés

-  Formation de stratégie de communication et communication événementielle
-  Mettre en place un plan de communication
-  La communication de crise.
-  Comment communiquer l'information au citoyen pour qu'elle soit claire et fiable.
-  La démarche de marketing territorial

AVIS DES EXPERTS

COMMUNE DE GABES

AVIS SUR LA FONCTION COMMUNICATION

Problématiques et constat

Bonne pratiques et points positifs :



-  Implication du personnel dans la gestion des activités de communication au quotidien
-  Projets de digitalisation de la commune

AVIS SUR LA FONCTION COMMUNICATION

Problématiques et constat

Les points d'amélioration :



-  Pas de chargé de communication dédié
-  Optimisation du temps alloué à la communication avec l'équipe existante
-  Une commission de communication existe mais pas très active

AVIS SUR LA COMMUNICATION INTERNE

Problématiques et constat

Bonnes pratiques et points positifs :



Forte motivation et implication de les intervenants actuels

AVIS SUR LA COMMUNICATION INTERNE

Problématiques et constat

Les points d'amélioration :



-  La communication interne est active occasionnellement selon les urgences
-  Les comités autres que celui du PAI ne sont pas actifs.

AVIS SUR LA COMMUNICATION EXTERNE

Problématiques et constat

Bonnes pratiques et points positifs :



-  Une bonne planification de la communication sur PAI
-  Bonne collaboration avec la radio locale
-  Les efforts de la commune sont axés sur l'amélioration des outils de travail et la digitalisation
-  De nouveaux outils digitaux sont en cours de déploiement
-  Bonne collaboration avec la Société Civile dans le cadre de la communication sur le PAI

AVIS SUR LA COMMUNICATION EXTERNE

Problématiques et constat

Les points d'amélioration :



-  Dans la plus part des cas il s'agit d'une communication de crise en fonction des circonstances
-  La commune n'est pas en train de valoriser ses efforts au près des citoyens
-  La communication sur les réseaux sociaux ne couvre pas la totalité des objectifs fixés par la commune .
-  La communication au sujet de la propreté et l'éclairage sont insuffisantes

AVIS SUR LA COMMUNICATION EXTERNE

Problématiques et constat

Les points d'amélioration :



- ✚ La communication avec la société civile est faite à la dernière minute et n'est pas bien planifiée à l'avance .
- ✚ Les informations diffusées sont parfois jugées incomplètes ou pas facile à comprendre
- ✚ L'interaction avec les différents intervenants (steg, onas, etc...) n'est pas claire pour le citoyen

PLAN D'ACTION GLOBAL PROPOSÉ

COMMUNE DE GABES

PLAN D'ACTION GLOBAL PROPOSÉ

LA FONCTION DE COMMUNICATION



Formaliser un organigramme de la fonction communication



Délimiter les responsabilités et de la répartition des taches 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 de la répartition des taches de communication externe :

- Elaboration de la stratégie de communication
- Élaboration du plan de communication et budgétisation
- Exécution du plan de communication
- Analyses et feedback



Montée en compétence du personnel de la commune en communication

PLAN D'ACTION GLOBAL PROPOSÉ

LA COMMUNICATION INTERNE

-  Formaliser et unifier les outils de communication
-  Elaborer un plan de communication interne
-  Activer l'outil de gestion des réclamations elbladya.tn

PLAN D'ACTION GLOBAL PROPOSÉ

LA COMMUNICATION EXTERNE

Actions de communication communes

-  Mettre en place un plan de communication
-  Travailler Le marketing territorial de la région
-  Campagnes de sensibilisation au sujet de la propreté et l'éclairage

PLAN D'ACTION GLOBAL PROPOSÉ

LA COMMUNICATION EXTERNE

Avec le grand public

-  Vérifier les hypothèses suivantes :
 - Les efforts des équipes de la commune ne sont pas valorisés parce que :
 - **H1** : Pour manque de communication
 - **H2** : Le Fond des supports utilisés n'est pas adapté
 - **H3** : La forme des supports utilisés n'est pas efficace
-  Focaliser encore plus la communication sur les occupations des citoyens
-  Travailler sur la qualité du contenu (information complète, facile à comprendre)
-  Communiquer sur l'interaction avec les différents intervenants (STEG, ONAS, etc.)

PLAN D'ACTION GLOBAL PROPOSÉ

LA COMMUNICATION EXTERNE

Avec la société civile



Mettre un espace de communication digital avec la société civile pour qu'ils soient informés bien à l'avance

PLAN D'ACTION GLOBAL PROPOSÉ

LA COMMUNICATION EXTERNE

Outils de communication

-  Créer une nouvelle version du Site web multilingues
-  Un espace client dédié à la société civile sur le site web
-  Utiliser elbaladya.tn pour la gestion des demandes des citoyens

#ASHTAG

A G E N C Y

MERCI POUR VOTRE ATTENTION

