



## Rapport De Diagnostic de la communication Interne et Externe

### COMMUNE DE HAMMAM CHATT



**MÉTHODOLOGIE ET OUTILS DU  
DIAGNOSTIC DE LA COMMUNICATION  
INTERNE ET EXTERNE  
DE LA COMMUNE DE HAMMAM CHATT**

# 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 auprès de la société civile et les citoyens
-  Qualité de l'information fournie par la commune auprès 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

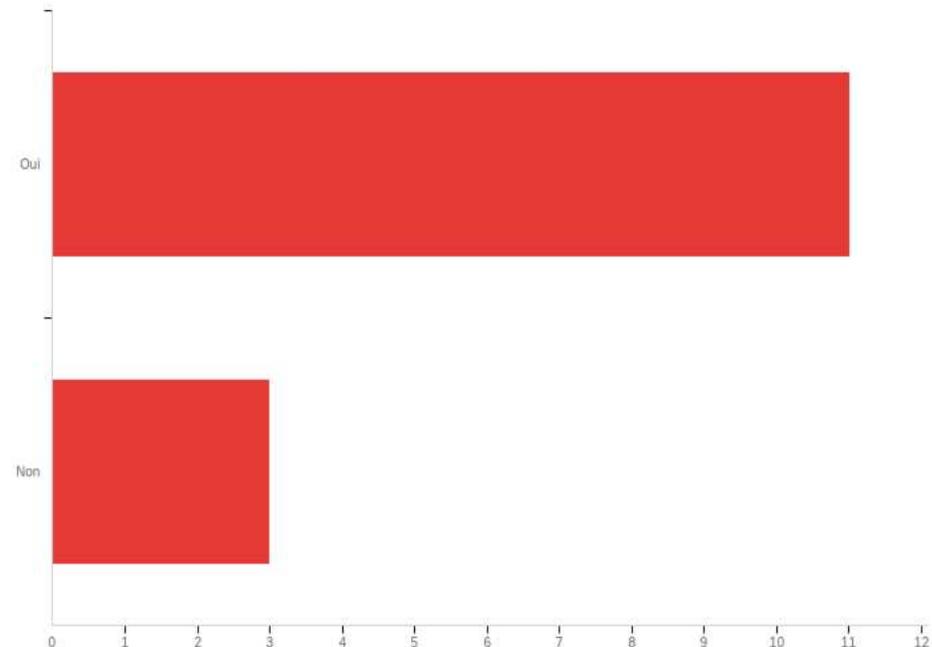
# LA FONCTION COMMUNICATION DANS LA COMMUNE DE HAMMAM CHATT

# LA FONCTION COMMUNICATION

## Importance de la fonction de communication

**Q2 - 1. Avez-vous une équipe de communication au sein de votre municipalité ?**

La fonction de communication occupe  
une grande importance pour la commune



# LA FONCTION COMMUNICATION

## Ressources Humaines allouées à la fonction de communication

- ✚ Pas de chargé de communication dédié
- ✚ La charge de travail est partagée entre trois services :
  - Service Contentieux
  - Service informatique
  - Service relation avec le citoyen

# LA FONCTION COMMUNICATION

## Méthodes et outils de travail

La communication sur les évènements se fait par :

-  L'affichage
-  Annonces sur Facebook
-  Actualités sur le site web

La validation du contenu diffusé est faite directement par Mr le Maire et les présidents des commissions

# LA FONCTION COMMUNICATION

## Le Budget de la fonction de communication

Comme toutes les communes le budget de communication reste très faible

# LA COMMUNICATION INTERNE

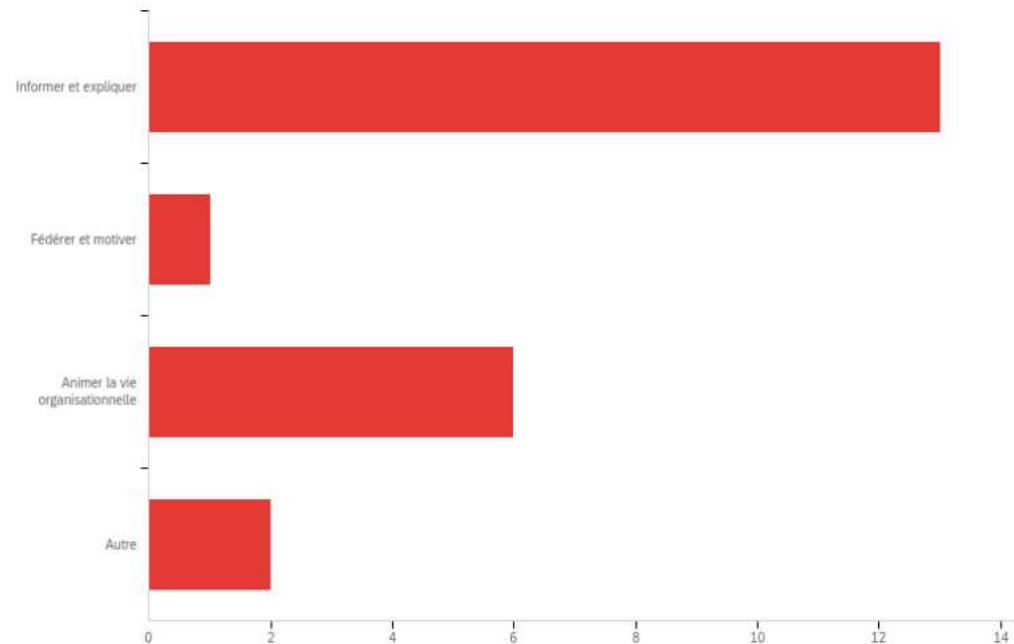
## COMMUNE DE HAMMAM CHATT

# LA COMMUNICATION INTERNE

## Objectifs et efficacité de la communication interne

Quels sont les objectifs de la communication interne

Une communication  
d'information et d'organisation  
du travail de la commune

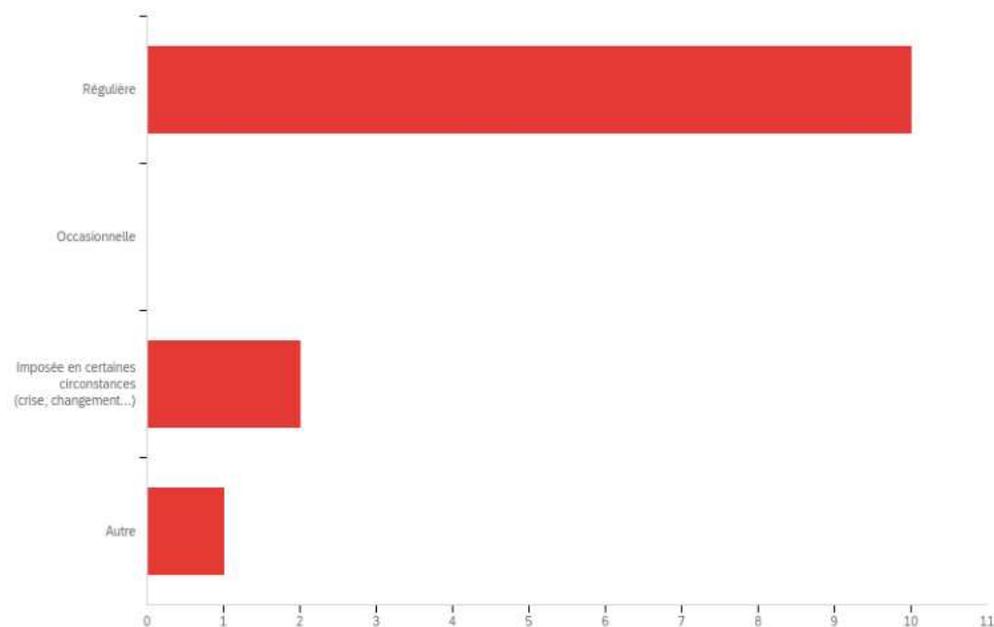


# LA COMMUNICATION INTERNE

## Objectifs et efficacité de la communication interne

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

Information très régulière  
et mise à jour

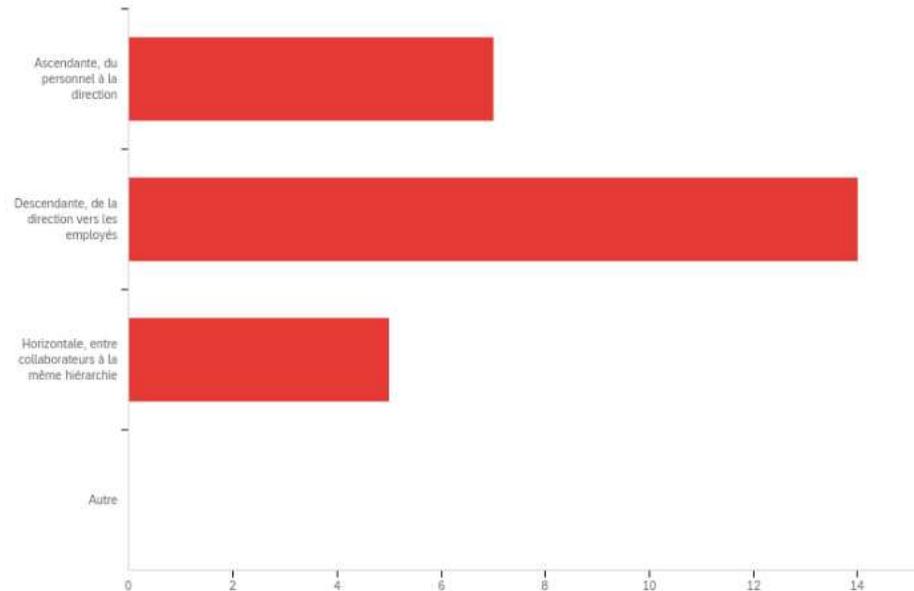


# LA COMMUNICATION INTERNE

## Objectifs et efficacité de la communication interne

Comment circule l'information au sein de la Commune :

Communication descendante  
avec des feedbacks

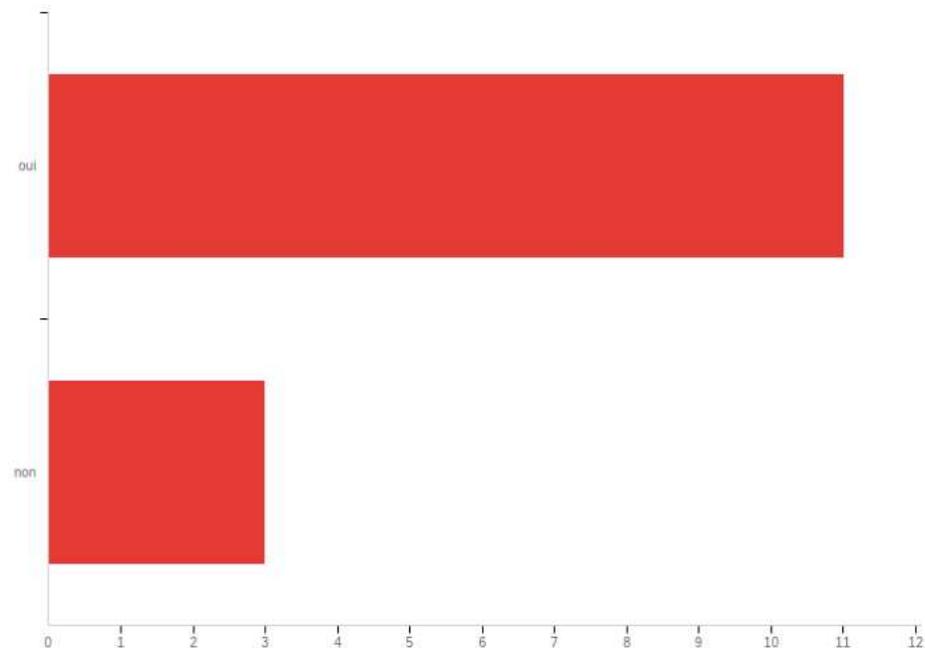


# LA COMMUNICATION INTERNE

## Objectifs et efficacité de la communication interne

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

Bonne circulation de l'information  
bien que parfois informelle !



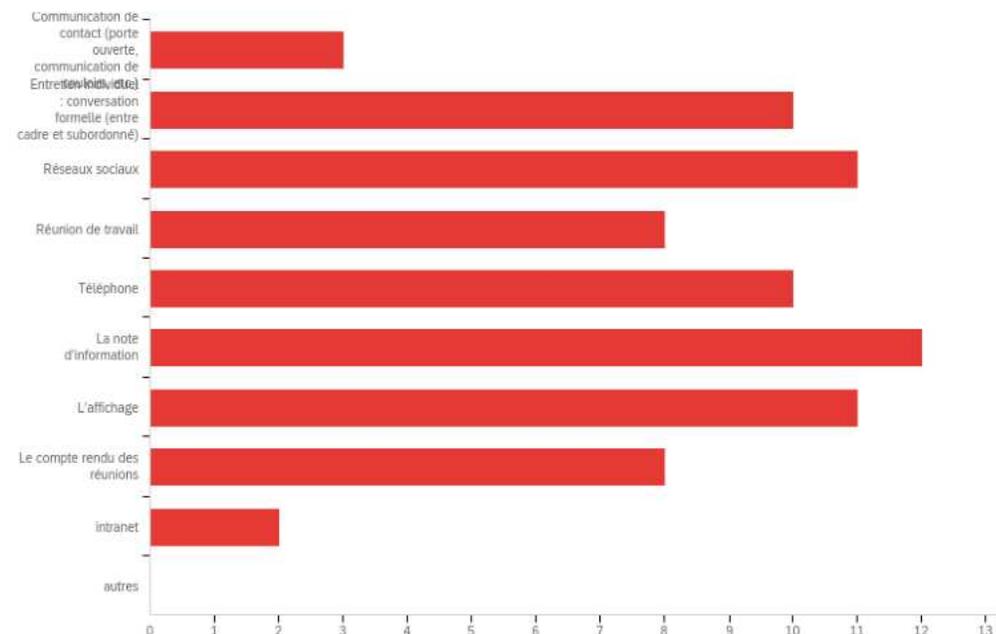
# LA COMMUNICATION INTERNE

## Méthodes et outils de la communication interne

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

Les moyens les plus utilisés :

-  Réunions périodiques
-  Un groupe Messenger dédié aux membres du Conseil
-  Un groupe Messenger dédié aux travaux (groupe Travaux)

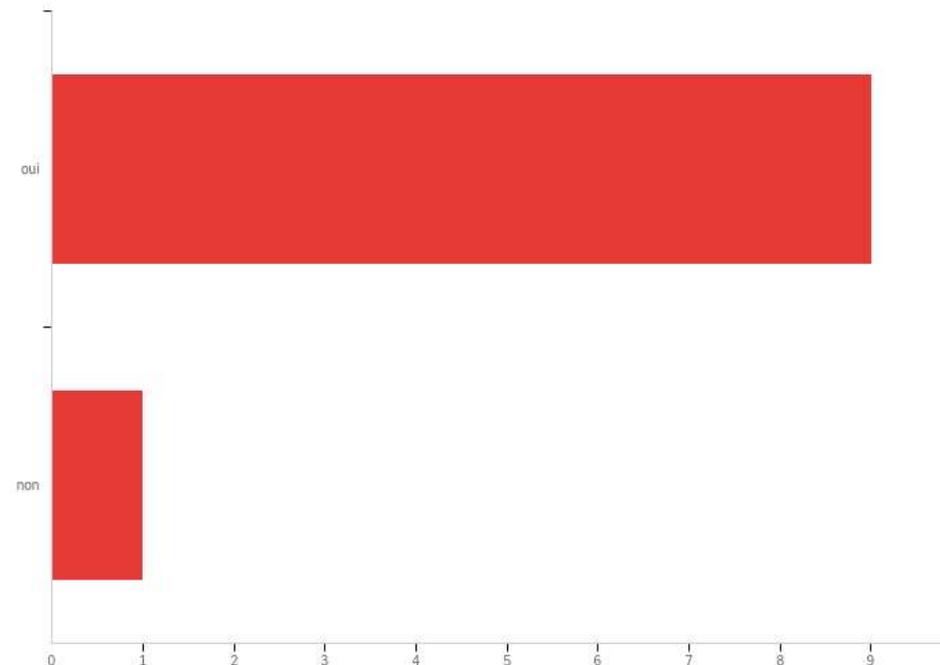


# LA COMMUNICATION INTERNE

## Evaluation et recommandations de la communication interne

Évaluez-vous vos actions de communication interne ?

9 répondants sur 10 disent que les actions de communication sont évaluées

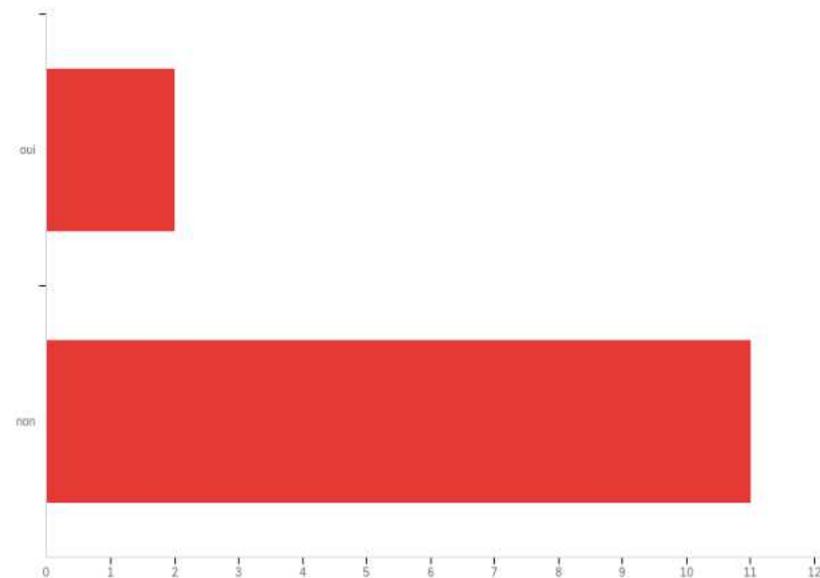


# LA COMMUNICATION INTERNE

## Evaluation et recommandations de la communication interne

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

Mais les résultats ne sont pas partagés !



# LA COMMUNICATION EXTERNE

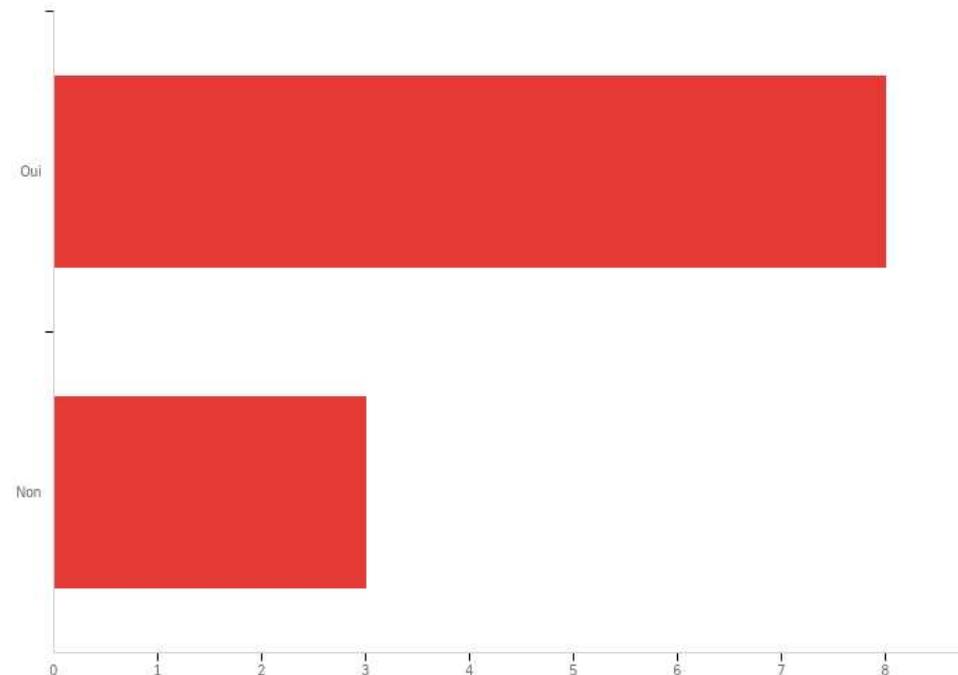
## COMMUNE DE HAMMAM CHATT

# LA COMMUNICATION EXTERNE

## Evaluation de la stratégie de communication

### Avez-vous une stratégie et un plan de communication

Il s'agit plutôt d'actions bien planifiées dans le temps et les leviers de communication sont prédéfinis

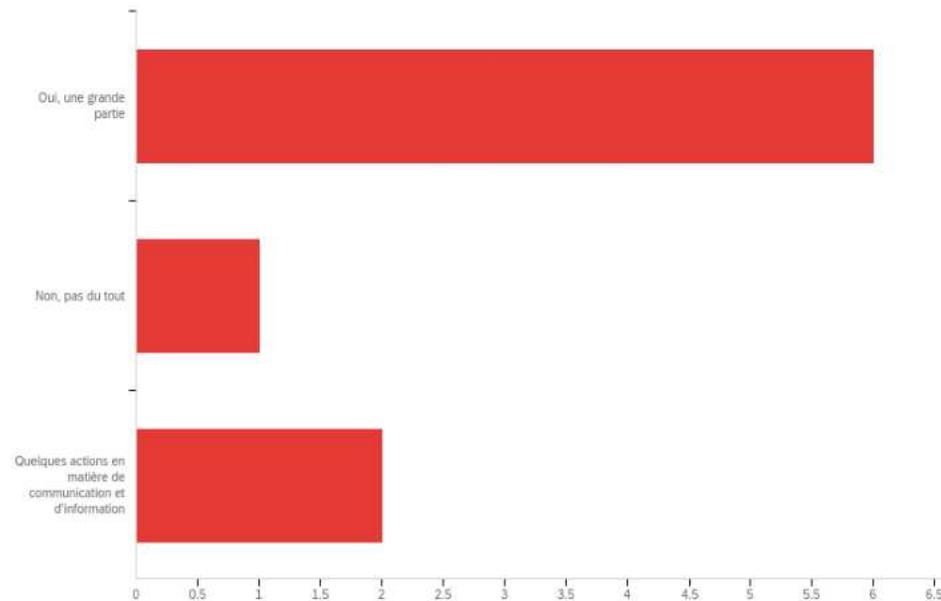


# LA COMMUNICATION EXTERNE

## Evaluation de la stratégie de communication

**Si oui, le plan de communication a été exécuté ?**

Bonne gestion des actions planifiées et concrétisation !

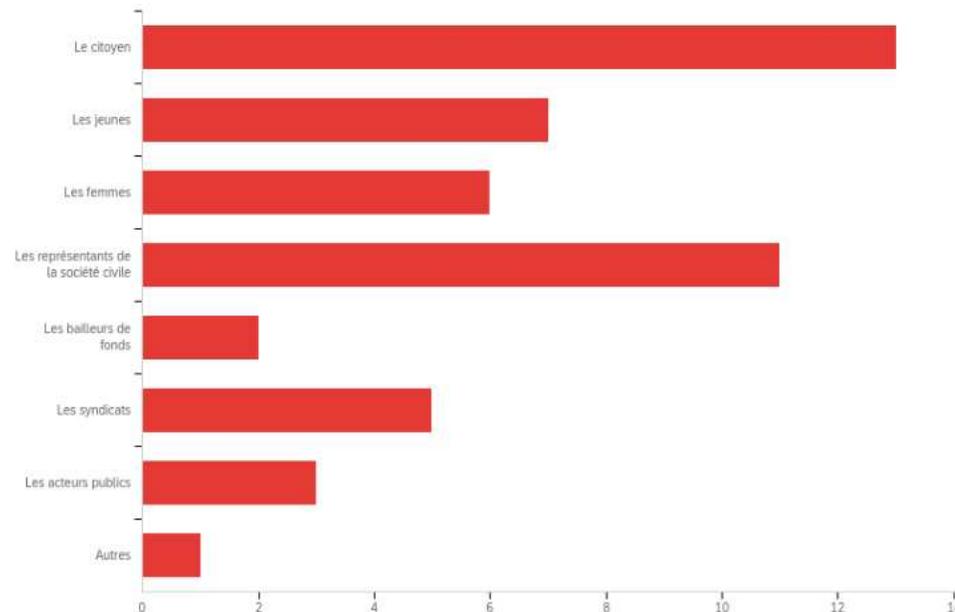


# LA COMMUNICATION EXTERNE

## Evaluation de la stratégie de communication

Quels sont les groupes cibles visés par votre communication externe ?

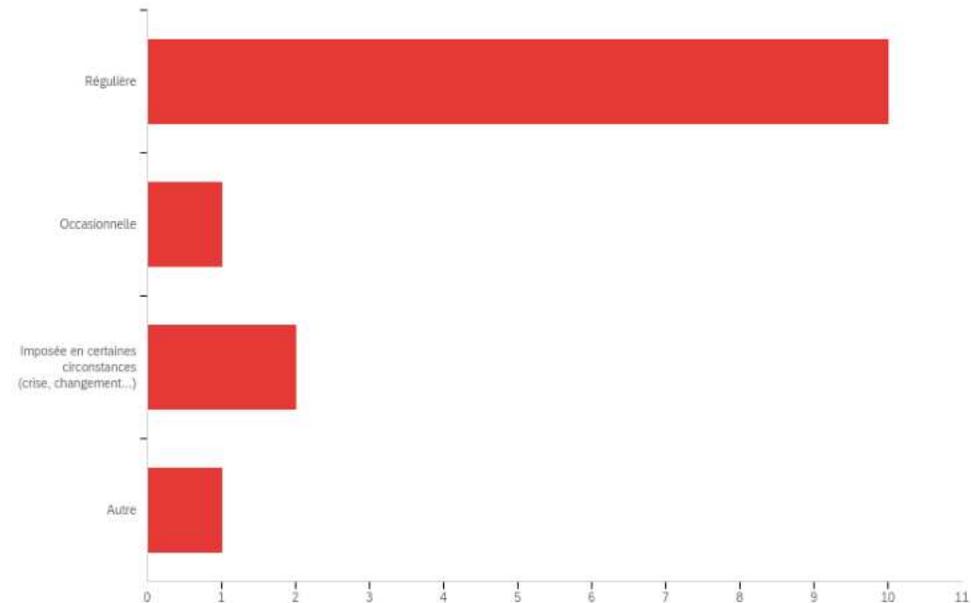
La communication pour la société civile fait partie des priorités de la commune



# LA COMMUNICATION EXTERNE

## Évaluation des actions de communication externe

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



 Communication d'information et de sensibilisation

 Communication sur l'avancement des projets

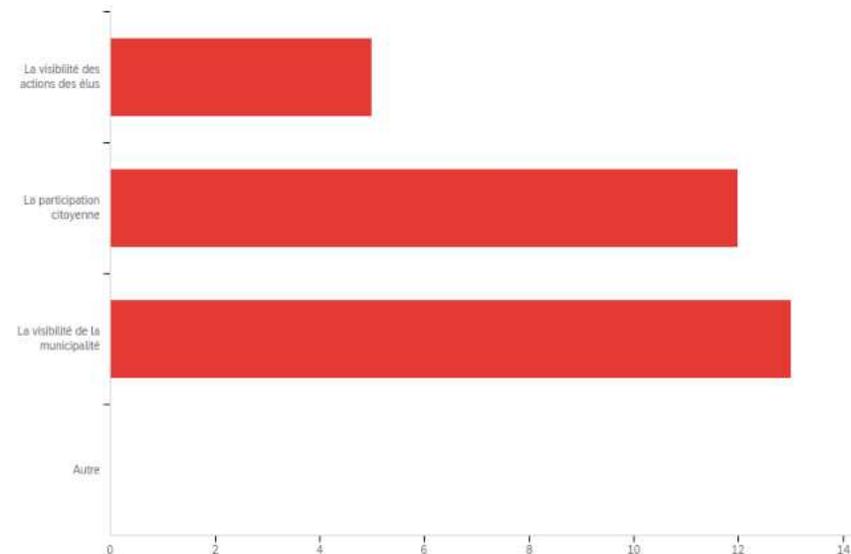
# LA COMMUNICATION EXTERNE

## Les objectifs et moyens de communication externe

Quels sont les objectifs de la communication externe de votre Commune

 Encourager la participation citoyenne

 Améliorer l'image de la commune



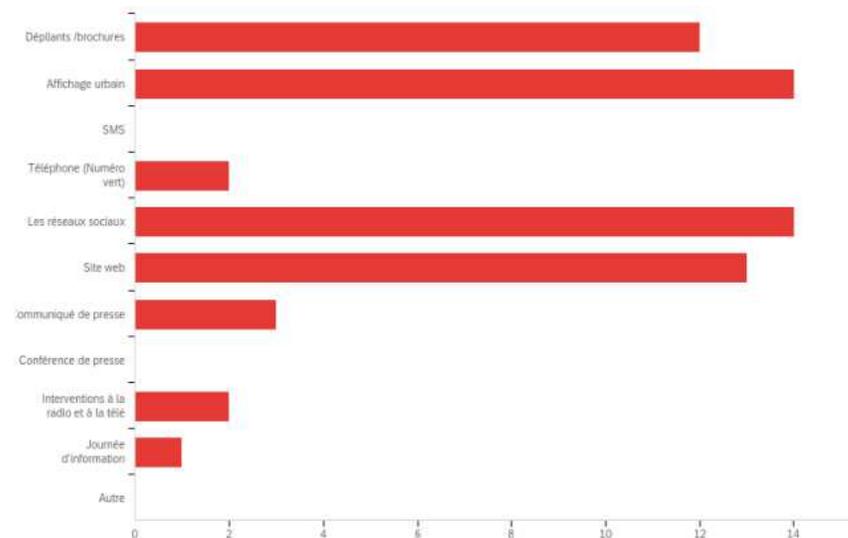
# LA COMMUNICATION EXTERNE

## Méthodes et canaux de communication externe

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

4 leviers quasi présents dans la communication de la commune :

-  Affichage
-  brochures
-  Facebook
-  Site web



# LA COMMUNICATION EXTERNE

## Méthodes et canaux de communication externe

### Contexte covid :

Forte collaboration entre la société civile et la commune :

- ✚ Au niveau de la prévention
- ✚ Les opérations de collecte et aides aux citoyens
- ✚ Suivi des cas positifs
- ✚ Assistance aux personnes en chômage

### Focus sur le PAI :

LE PAI se fait en concertation avec les citoyens ;

La société civile joue un rôle d'observateur du déroulement des projets sélectionnés

# LA COMMUNICATION EXTERNE

## Méthodes et canaux de communication externe

Collaboration avec la société civile

Les associations participant de manière régulière aux réunions

Les associations reçoivent les invitations par :

- ✚ Lettres d'invitations \*
- ✚ Page Facebook municipalité
- ✚ Page facebook du maire
- ✚ Bouche a Oreille

\* Les lettres d'invitations sont envoyées uniquement aux associations actives et qui sont présentes dans toutes les réunions

# LA COMMUNICATION EXTERNE

## Évaluation des actions de communication externe

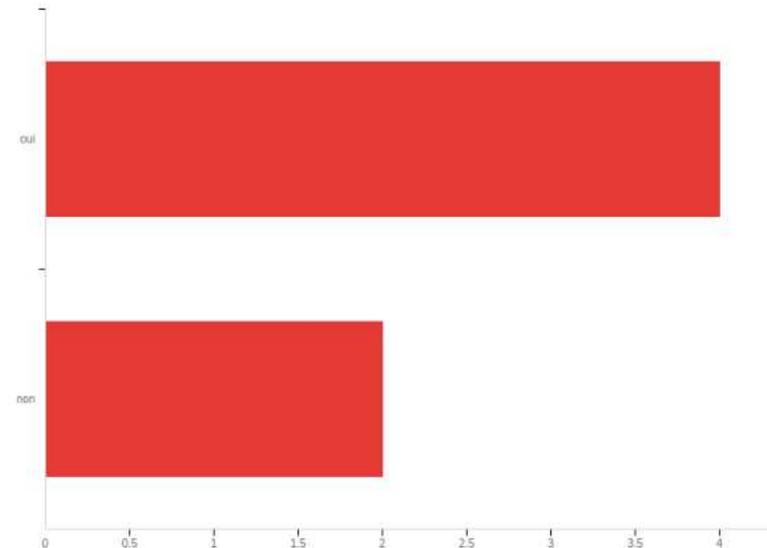
- ✚ La relation avec le citoyen est en amélioration
- ✚ La société civile est très active dans sa collaboration avec la commune.
- ✚ Bonne présence des membres des comités représentants la société civile au quotidien.

# LA COMMUNICATION EXTERNE

## Évaluation des actions de communication externe

**Évaluez-vous vos actions de communication externe ?**

Les actions de communication sont plutôt évaluées.

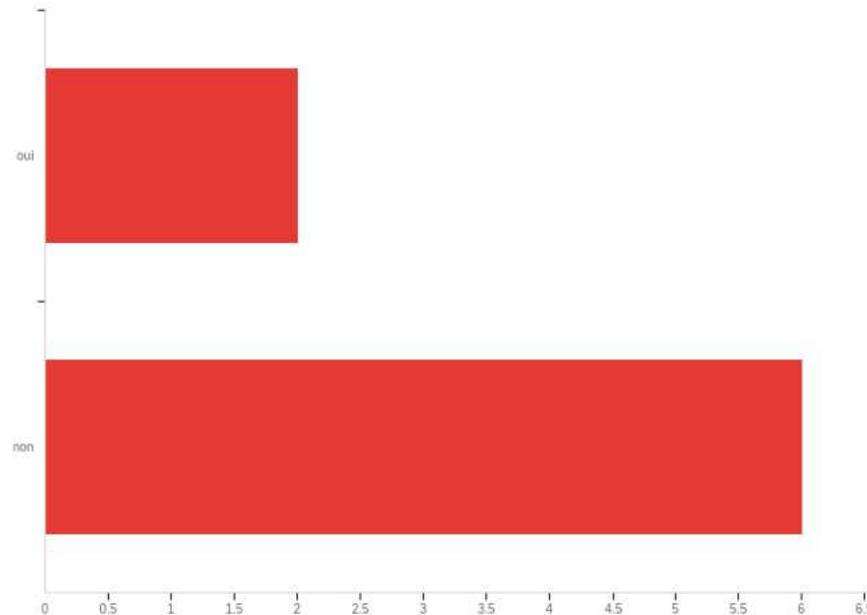


# LA COMMUNICATION EXTERNE

## Évaluation des actions de communication externe

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

Mais non diffusées !

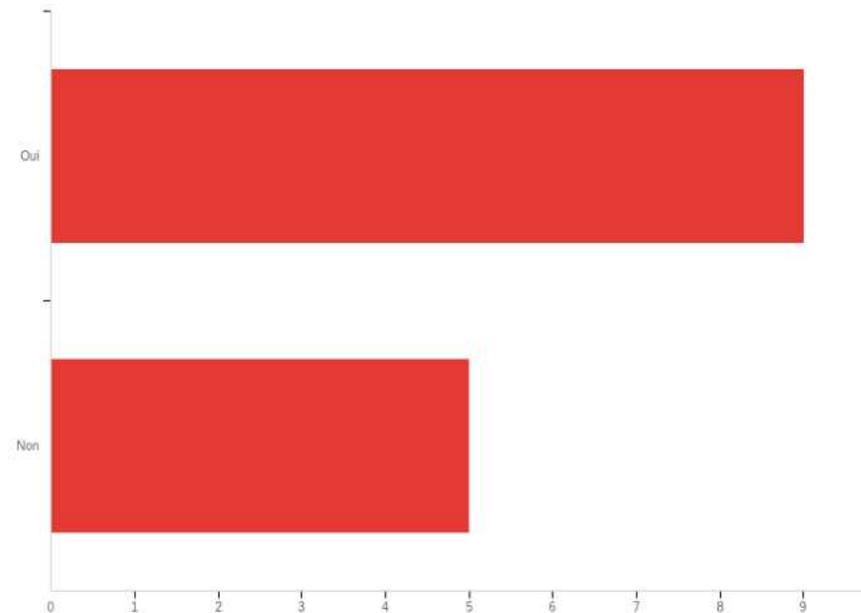


# LA COMMUNICATION EXTERNE

## Évaluation des actions de communication externe

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

Un constat mitigé par rapport à la cohérence des deux communications interne et externe.

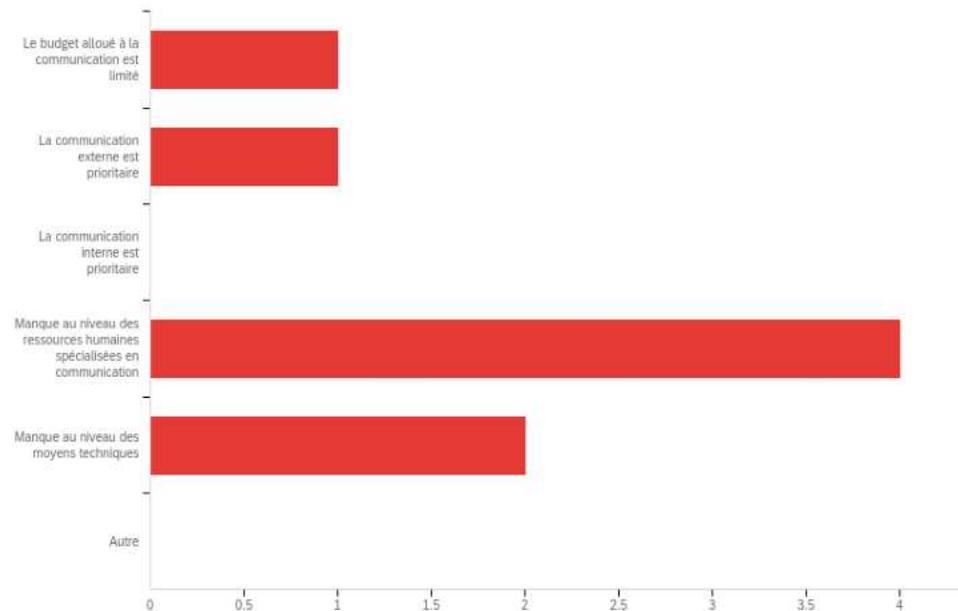


# LA COMMUNICATION EXTERNE

## Évaluation des actions de communication externe

Si non, quelles sont les raisons ?

La non cohérence est expliquée principalement par le manque de ressources dédiées à la communication



# LA COMMUNICATION EXTERNE

## Recommandation d'amélioration de la communication externe

-  La confiance du citoyen est tributaire de sa participation
-  Plus de réunions ouvertes avec la société civile
-  Améliorer les canaux de communication avec le citoyen tels que l'affichages dans les lieux de groupement : Proximités de l'entrée de la ville, les cafés, les grandes surfaces, les écoles, les mosquées; etc.

# LA COMMUNICATION EXTERNE

## AUDIT RÉSEAUX SOCIAUX COMMUNE DE HAMMAM CHATT

Facebook	Instagram	Linkedin	Twitter	Youtube
✓ 10 587 Fans	✗	✗	✗	✗



Fréquence de partage : Régulière

# LA COMMUNICATION EXTERNE

## AUDIT RÉSEAUX SOCIAUX COMMUNE DE HAMMAM CHATT

### Qualité graphique du contenu

- ✚ Pas de charte utilisée dans les photos
- ✚ Publication de documents scannés ou des captures

### Type de contenu partagé

- ✚ Texte, photos et vidéos



# LA COMMUNICATION EXTERNE

## AUDIT RÉSEAUX SOCIAUX COMMUNE DE HAMMAM CHATT

### Axes de communications

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



# LA COMMUNICATION EXTERNE

## AUDIT RÉSEAUX SOCIAUX COMMUNE DE HAMMAM CHATT

### Appréciation de l'Interaction

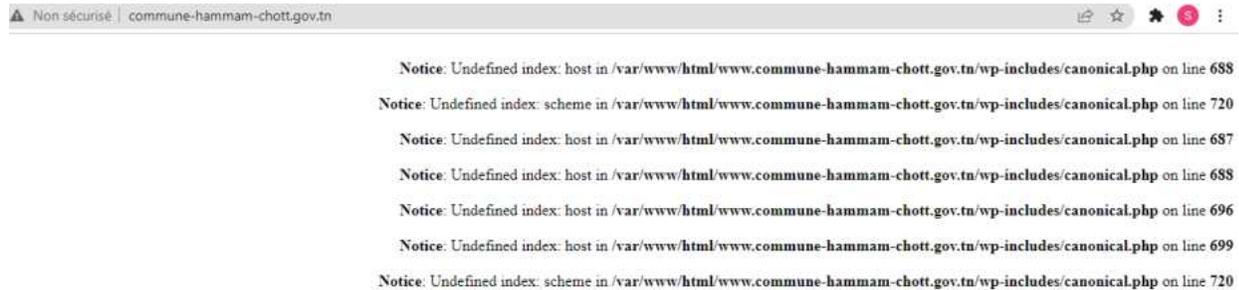
-  Des critiques
-  Rappels sur projets non réalisés



# LA COMMUNICATION EXTERNE

## AUDIT SITE WEB COMMUNE DE HAMMAM CHATT

<http://www.commune-hammam-chott.gov.tn/>



Problème d'accès au site Web

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

**COMMUNE DE HAMMAM CHATT**

# LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

## LA Relation Commune – Société Civile

- ✚ Relation avec la commune en nette amélioration.
- ✚ Des réunions non officielles en dehors de la commune au profit de la région.
- ✚ Plus les associations sont impliquées dans les activités et projets de la commune plus elles sont une force de proposition et surtout lorsque la commune n'a pas de budget pour la réalisation d'actions sur le terrain.
- ✚ La communication avec la société civile est semblable à celle avec les citoyens, pas de relations spéciales.

# LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

## Image et positionnement de la commune

### Avis du personnel de la commune :

-  Le citoyen est plutôt satisfait des services de la commune
-  Tant que les projets sont réalisés sans retard, l'image est plutôt positive

# LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

## Image et positionnement de la commune

### Avis de la société civile :

- ✚ Le travail de la commune est plutôt focalisé sur la propreté, l'éclairage et infrastructure routière et non pas sur des projets de développement économique.
- ✚ Le travail des conseillers municipaux n'est pas encore à la hauteur des attentes
- ✚ Pas d'évaluation précise par rapport à la satisfaction du citoyen

# LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

## Image et positionnement de la commune

### Avis du citoyen (selon la société civile ):

-  Le citoyen ne connaît pas les activités de la commune
-  Le citoyen ne connaît pas les conseillers municipaux
-  Un grand taux d'insatisfaction du citoyen
-  La faible communication de la commune est à l'origine de la passivité du citoyen

# LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

## Appréciation des canaux de communication

- ✚ Site web mal organisé, navigation très difficile
- ✚ Facebook : le contenu partagé n'est pas simplifié
- ✚ Les réunions avec la société civile ne sont pas suffisantes
- ✚ La participation des citoyens n'est pas suffisante et non représentative

# LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

## Évaluation du contenu de la communication

- ✚ La société civile a confiance dans les informations communiquées mais celle-ci est jugée parfois incomplètes
- ✚ Le contenu partagé ne couvre pas toutes les préoccupations du citoyen
- ✚ La société civile a besoin de chiffres et rapports d'avancement pas de photos, tout comme le citoyen

# LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

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

- ✚ L'information n'est pas simplifiée pour le citoyen
- ✚ L'information est communiquée au langage de la commune et non pas celui des associations
- ✚ Il faut avoir une méthode scientifique pour évaluer la satisfaction du citoyen

# LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

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

-  Réunions périodiques consacrées à la société civile
-  Echange d'attentes et besoins entre la société civile et la commune

# LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

## Axes d'améliorations proposés par la société civile

### La communication avec la société civile

-  Diversifier les moyens de communication
-  Mailing pour les associations
-  Contact direct

# LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

## Axes d'améliorations proposés par la société civile

### La communication avec citoyen

-  Application dédiée aux citoyens pour les réclamations
-  Diversifier les méthodes de communication et aller encore plus en contact avec le citoyen où il se trouve
-  Simplifier les tableaux et les projets dans un format synthétique et facile à comprendre
-  Les conseillers doivent faire plus d'efforts de communication dans :
  - Le collecte des attentes
  - Simplifier l'information
  - Communiquer l'information

**BESOINS EXPRIMES EN FORMATION**

**COMMUNE DE HAMMAM CHATT**

# BESOINS EXPRIMÉS EN FORMATION

## Renforcements de capacités exprimés

-  La gestion du site web
-  Structurer et synthétiser les rapports pour la société civile
-  Besoins en matière de communication digitale

# AVIS DES EXPERTS

COMMUNE DE HAMMAM CHATT

# AVIS SUR LA FONCTION COMMUNICATION

## Problématiques et constat

Bonnes pratiques et points positifs :



-  Une adaptation avec l'équipe existante en interne pour pouvoir répartir le travail de communication externe

# AVIS SUR LA FONCTION COMMUNICATION

## Problématiques et constat

Les points d'amélioration:



Mr le maire est très impliqué dans la validation du contenu partagé

# AVIS SUR LA COMMUNICATION INTERNE

## Problématiques et constat

Bonnes pratiques et points positifs :



Une communication en interne régulière, fluide et collaborative

# AVIS SUR LA COMMUNICATION INTERNE

## Problématiques et constat

Les points d'amélioration:



Plusieurs canaux de communications en interne

# AVIS SUR LA COMMUNICATION EXTERNE

## Problématiques et constat

### Bonnes pratiques et points positifs :



-  Pas de plan de communication formalisé plutôt des actions planifiées
-  Bonne gestion des actions planifiées
-  Les associations participent de manière régulière aux réunions

# AVIS SUR LA COMMUNICATION EXTERNE

## Problématiques et constat

### Les points d'amélioration :



- ✚ Pas de plan de communication formalisé
- ✚ Le citoyen n'a pas une vue globale sur les activités de la commune et son rôle en tant que citoyen qui participe dans la prise de décision
- ✚ Le taux de satisfaction des citoyens n'est pas clair
- ✚ Le site web, bien que c'est un outil de communication incontournable, il n'est pas exploitable
- ✚ L'information communiquée n'est pas bien comprise ( incomplète, n'est pas bien présentée, ne couvre pas la totalité des préoccupations des citoyens

# PLAN D'ACTION GLOBAL PROPOSÉ

COMMUNE DE HAMMAM CHATT

# PLAN D'ACTION GLOBAL PROPOSÉ

## LA FONCTION DE COMMUNICATION



Formaliser un organigramme de la fonction communication



Délimiter les responsabilités et de 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 de 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



Montée en compétence du personnel de la commune en communication

# PLAN D'ACTION GLOBAL PROPOSÉ

## LA COMMUNICATION INTERNE

-  Unifier les canaux de communication en interne
-  Digitaliser les Process de communication en interne
-  Activer l'outil de gestion des réclamations [elbladya.tn](http://elbladya.tn)

# PLAN D'ACTION GLOBAL PROPOSÉ

## LA COMMUNICATION EXTERNE

### Actions de communication communes

-  Mettre en place un plan de communication
-  Faire un récapitulatif mensuel / trimestriel sur les activités de la commune et le partager selon les cibles : grand public, société civile et ONG

# PLAN D'ACTION GLOBAL PROPOSÉ

## LA COMMUNICATION EXTERNE

### Avec le Grand public

-  Gestion digitale des réclamations
-  Travailler sur la qualité du contenu (information complète, facile à comprendre)
-  Mettre en place un outil de collecte des attentes des citoyens
-  Focaliser encore plus la communication sur les occupations des citoyens
-  Campagne de sensibilisation sur l'importance du rôle participatif du citoyen
-  Campagnes de sensibilisation sur les activités de la commune

# 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 sur le site Web de la commune

# PLAN D'ACTION GLOBAL PROPOSÉ

## LA COMMUNICATION EXTERNE

### Outils de communication



Refaire le site web actuel : prévoir un espace client pour la société civile

# #ASHTAG

A G E N C Y

MERCI POUR VOTRE ATTENTION

