



Rapport De Diagnostic de la communication Interne Et Externe

COMMUNE DE REGUEB



MÉTHODOLOGIE ET OUTILS DU DIAGNOSTIC DE LA COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE DE LA COMMUNE DE REGUEB



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 REGUEB

LA FONCTION COMMUNICATION

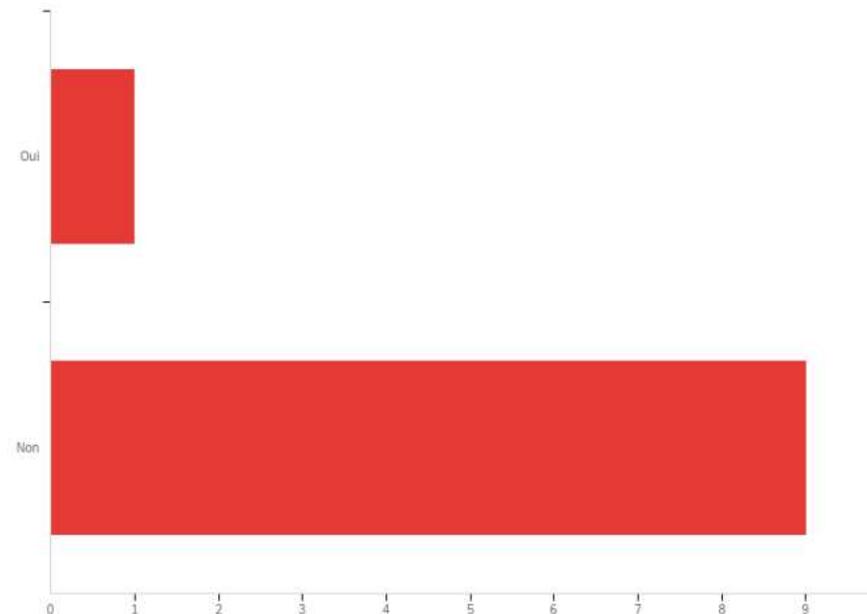
Importance de la fonction de communication

-  Prise de conscience par rapport à l'importance de la fonction communication au sein de la commune
-  La communication est considérée comme un investissement qui peut être bénéfique avec un impact direct sur la baisse des coûts (propreté, entretiens, etc.)

LA FONCTION COMMUNICATION

Importance de la fonction de communication

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



LA FONCTION COMMUNICATION

Ressources Humaines allouées à la fonction de communication

-  Pas de cellule de communication dédiée
-  Pas d'équipe de communication
-  Lors des évènements les activités sont en général réparties sur plusieurs personnes

LA FONCTION COMMUNICATION

Méthodes et outils de travail

-  Collaboration étroite avec les associations qui viennent en appui pour la concrétisations des actions de la commune
-  La commune a l'ambition de renforcer la position des associations pour devenir des partenaires de la communication pour la commune

LA FONCTION COMMUNICATION

Le Budget de la fonction de communication

-  Pas de budget consacré à la fonction communication
-  La commune est ouverte sur plusieurs bailleurs de fond dans le cadre de projets, pour financer des actions de communication

LA COMMUNICATION INTERNE

COMMUNE DE REGUEB

LA COMMUNICATION INTERNE

Objectifs et efficacité de la communication interne

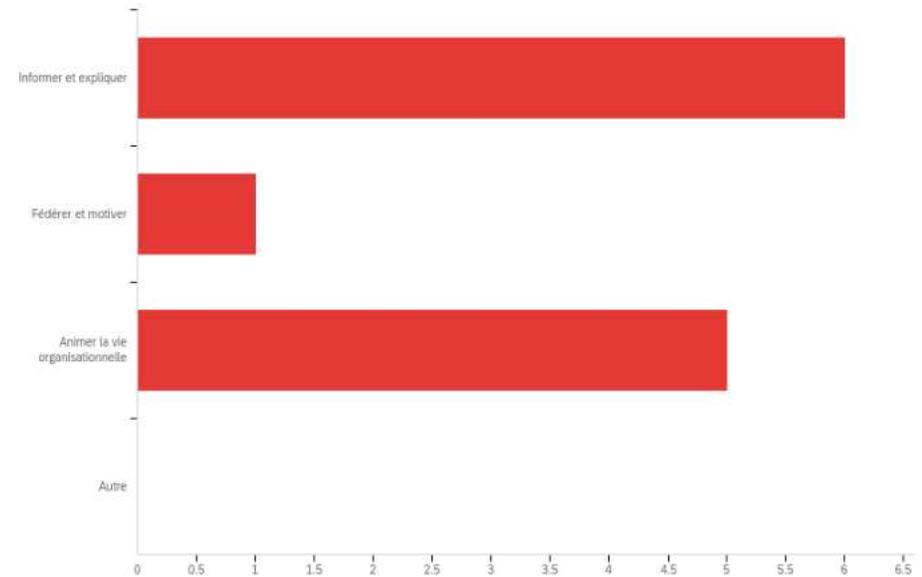
La communication interne a l'ambition d'améliorer le traitement les demandes des citoyens dans les différents services de la commune

LA COMMUNICATION INTERNE

Objectifs et efficacité de la communication interne

Quels sont les objectifs de la communication interne

 Il s'agit plutôt d'une communication informative et de motivation

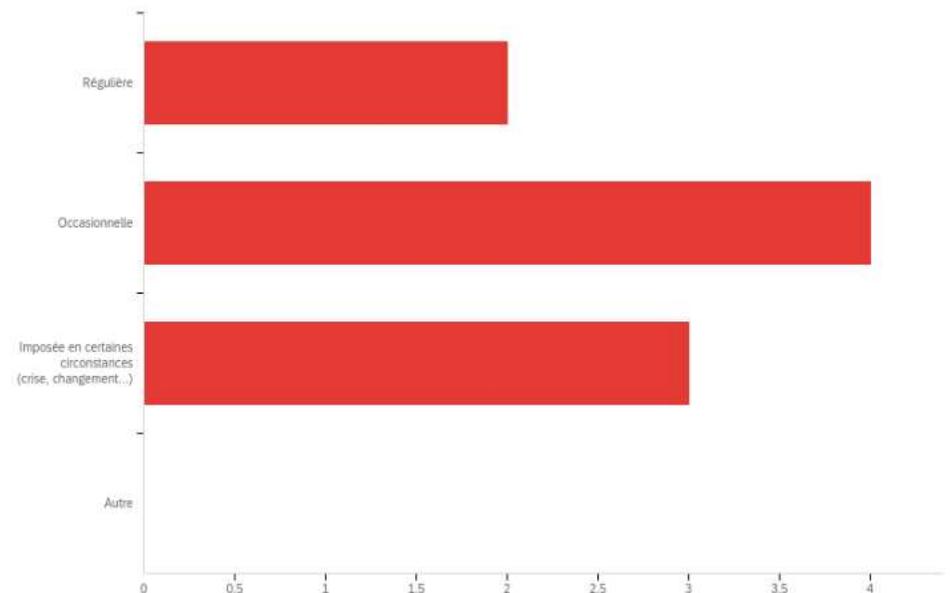


LA COMMUNICATION INTERNE

Objectifs et efficacité de la communication interne

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

- 1/3 des répondants trouvent que la communication interne est imposée selon les circonstances
- 44% des répondants trouvent la communication interne est occasionnelle
- 22% des répondants trouvent la communication interne régulière

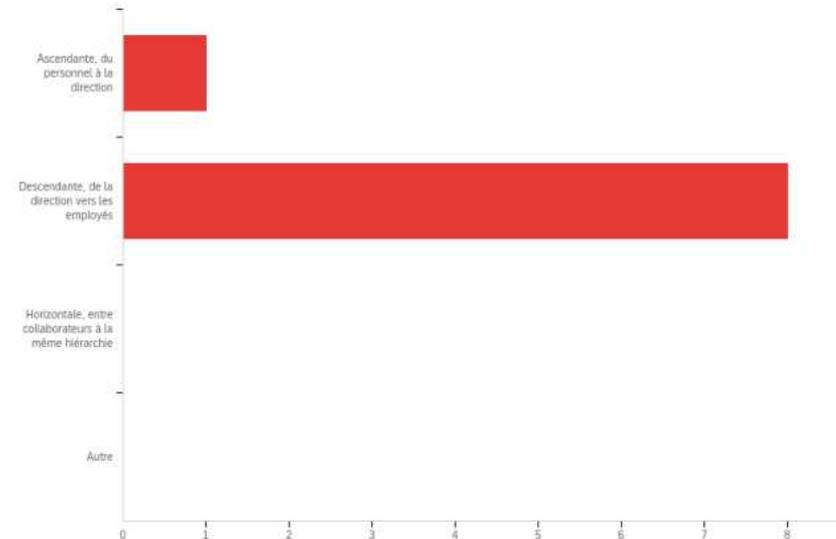


LA COMMUNICATION INTERNE

Objectifs et efficacité de la communication interne

Comment circule l'information au sein de la Commune :

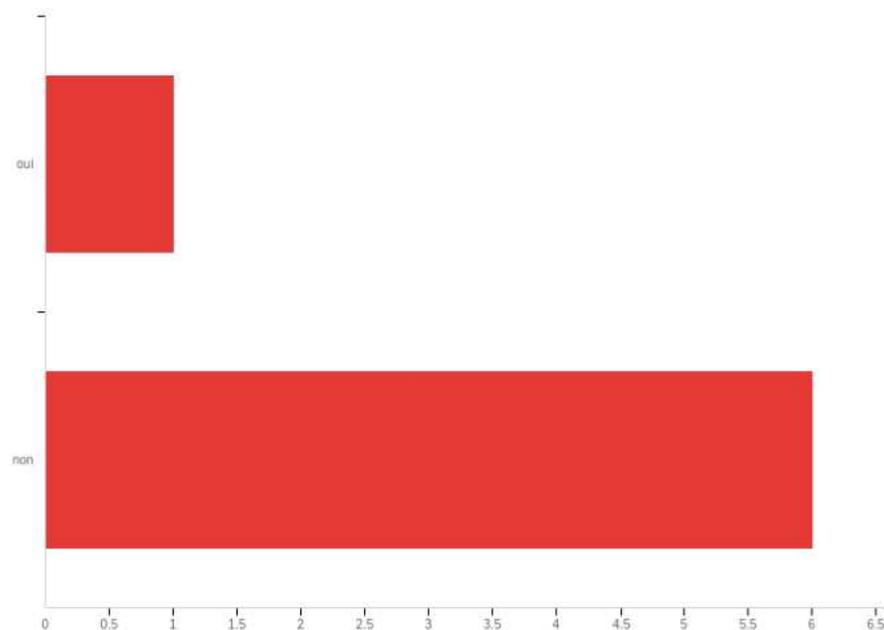
90% des répondants pensent que l'information circule de manière descendante (8/9)



LA COMMUNICATION INTERNE

Objectifs et efficacité de la communication interne

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



LA COMMUNICATION INTERNE

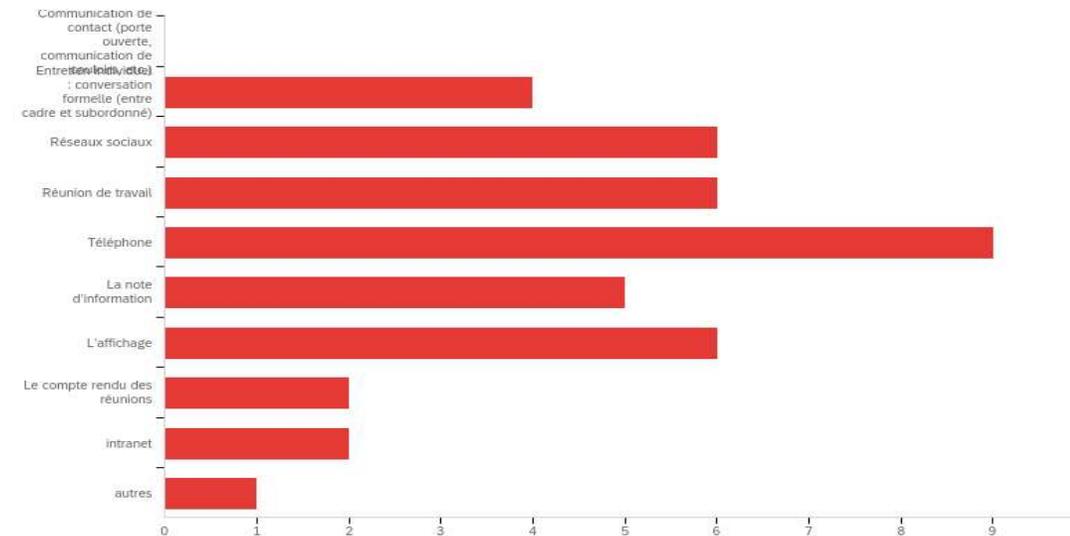
Méthodes et outils de la communication interne

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

Les principaux outils utilisés sont :

 Le téléphone : 90% Des répondants au questionnaire
9/10

 Les réunions de travail; l'affichage, les réseaux sociaux (60% des répondants) 6/10



LA COMMUNICATION INTERNE

Méthodes et outils de la communication interne

En 2017 une application financée par la GIZ au niveau de l'espace citoyen, elle représente un bureau d'ordre virtuel.

➔ Elle est conçue pour améliorer la communication entre les différents départements.

LA COMMUNICATION INTERNE

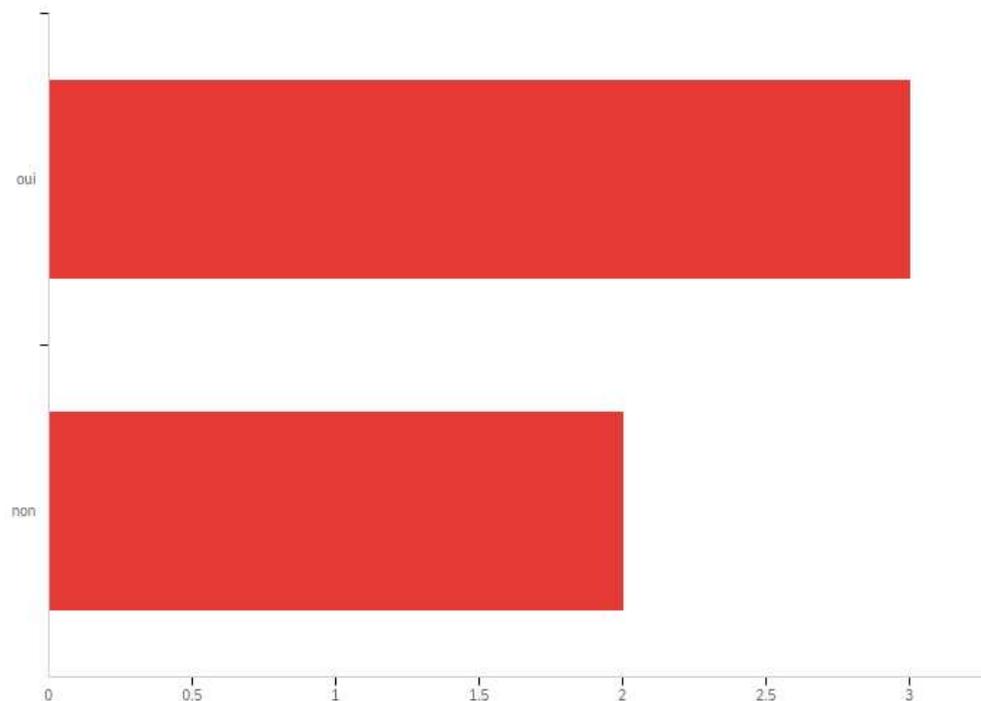
Evaluation et recommandations de la communication interne

-  Un besoin de mettre en place un process de gestion de réclamations
-  La municipalité souhaite avoir une visibilité sur les activités des autres municipalités dans le cadre de la communication
-  Il y a un besoin pour faciliter la circulation de l'information en interne : Comment communiquer l'information entre les différents services
-  Trouver une meilleure coordination entre le maire, le secrétaire général et les employés pour diffuser les informations de manière positive

LA COMMUNICATION INTERNE

Evaluation et recommandations de la communication interne

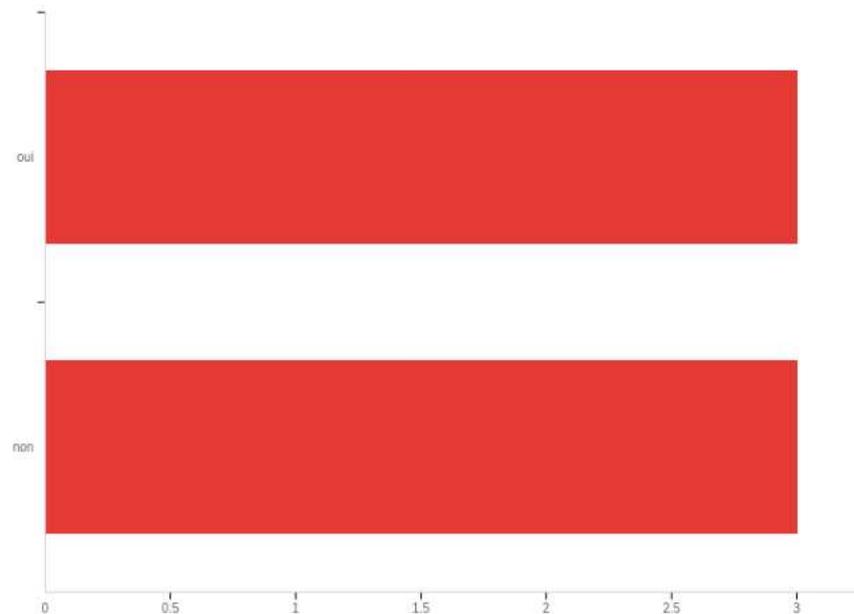
Évaluez-vous vos actions de communication interne ?



LA COMMUNICATION INTERNE

Evaluation et recommandations de la communication interne

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



LA COMMUNICATION EXTERNE

COMMUNE DE REGUEB

LA COMMUNICATION EXTERNE

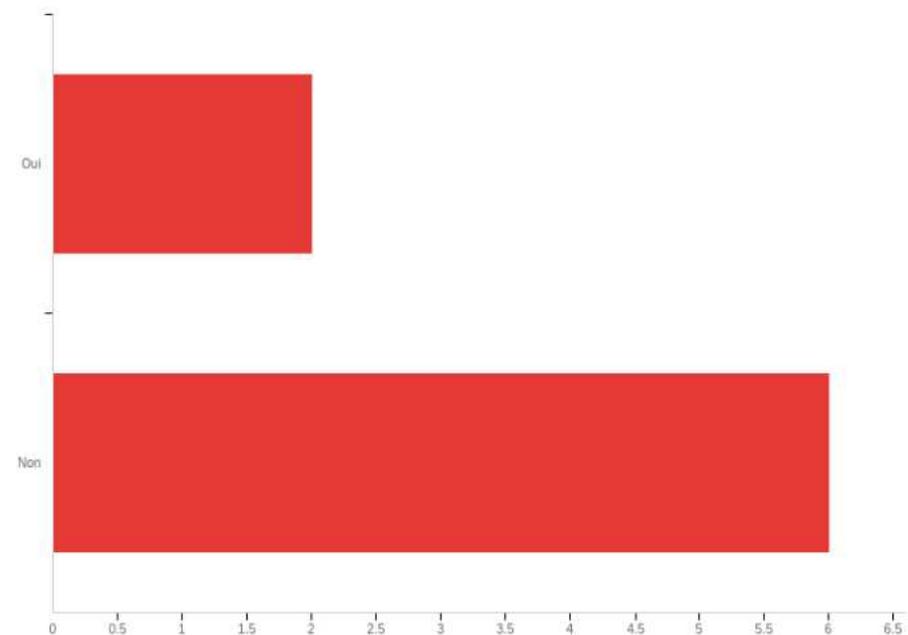
Evaluation de la stratégie de communication

-  Pas de stratégie de communication identifiée
-  Pas de document qui illustre la stratégie de communication
-  Pas d'organisation des évènements à l'avance

LA COMMUNICATION EXTERNE

Evaluation de la stratégie de communication

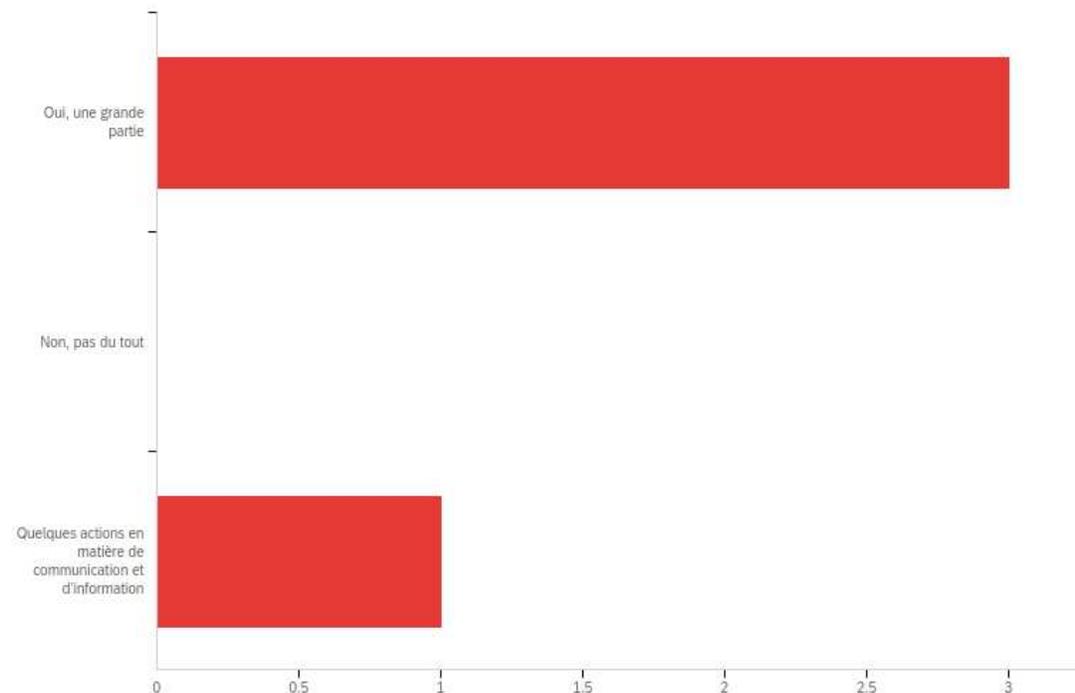
Avez-vous une stratégie et un plan de communication



LA COMMUNICATION EXTERNE

Evaluation de la stratégie de communication

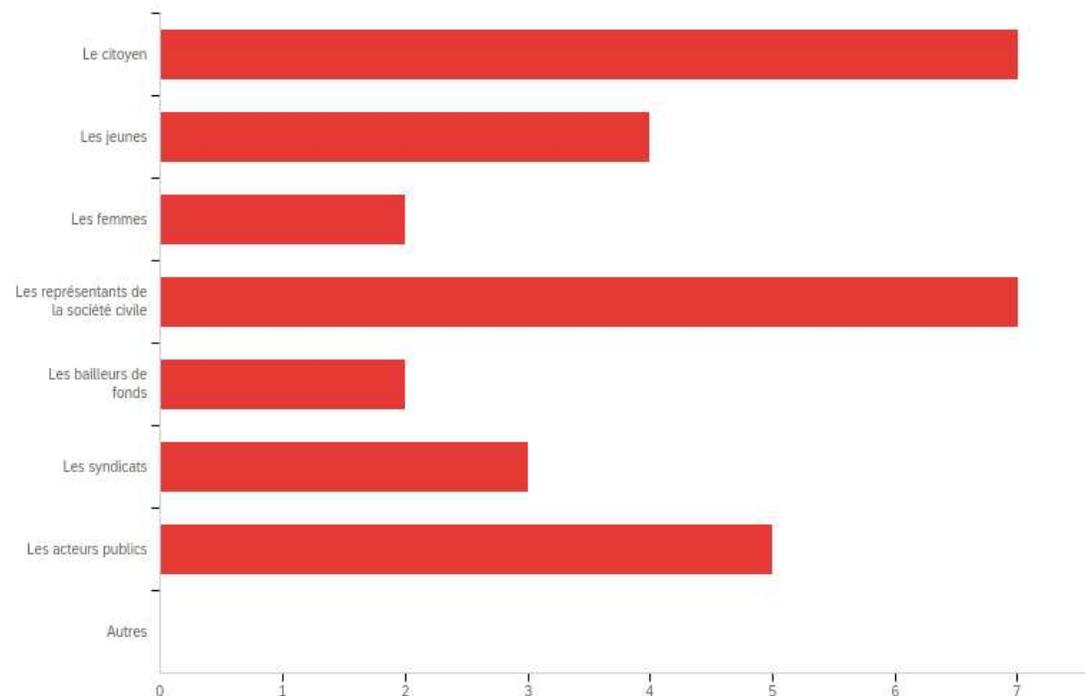
Si oui, le plan de communication a été exécuté ?



LA COMMUNICATION EXTERNE

Evaluation de la stratégie de communication

Quels sont les groupes cibles visés par votre communication externe ?

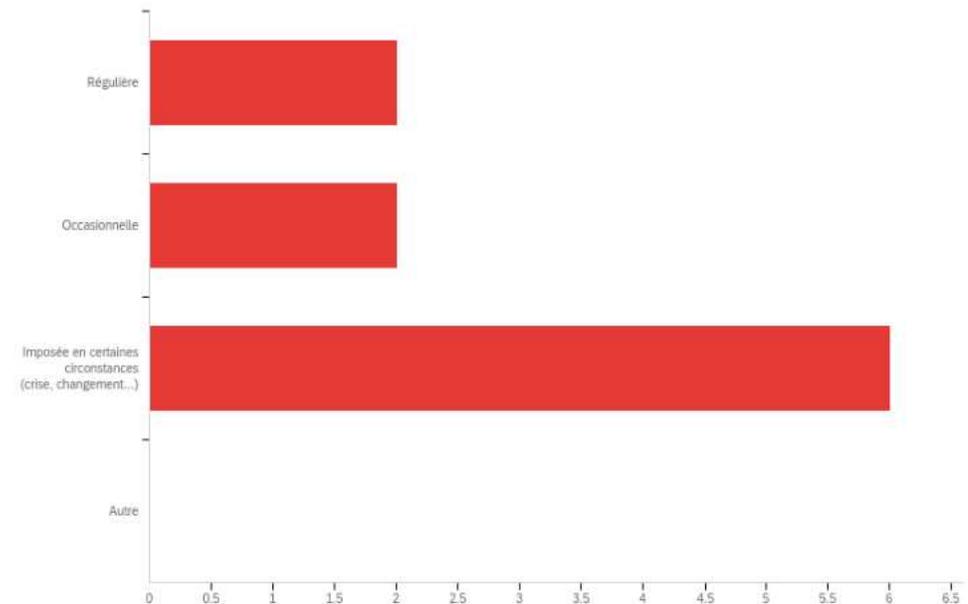


LA COMMUNICATION EXTERNE

Évaluation des actions de communication externe

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

60% des répondants trouvent la communication externe imposée selon le contexte (crise, changement, etc.)



LA COMMUNICATION EXTERNE

Les objectifs et moyens de communication externe

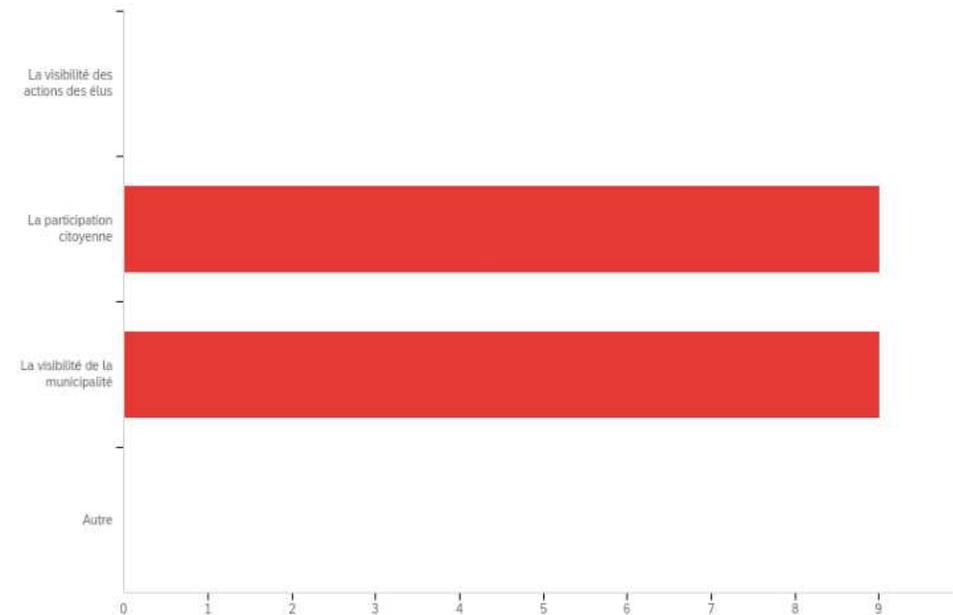
-  Rendre la communication plus fluide, plus accessible
-  Un objectif de satisfaction client

LA COMMUNICATION EXTERNE

Les objectifs et moyens de communication externe

Quels sont les objectifs de la communication externe de votre Commune

Tous les répondants pensent que la communication a pour objectif d'améliorer la visibilité de la commune et la participation citoyenne

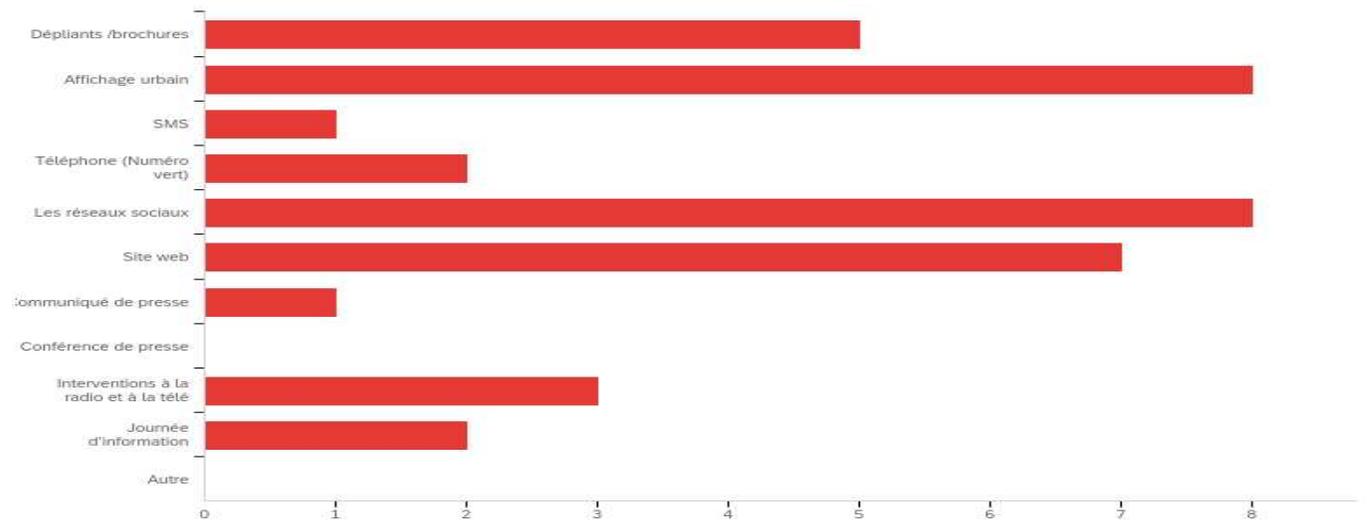


LA COMMUNICATION EXTERNE

Méthodes et canaux de communication externe

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

Les réseaux sociaux et affichage extérieur sont les principaux moyens de communication selon les interrogés



LA COMMUNICATION EXTERNE

Méthodes et canaux de communication externe

-  Conventions avec des associations
-  Conventions avec une Radio locale
-  Un projet de site web en cours pour le suivi des réclamations client
-  Une application « SAHEM » pour la gestion des réclamations est en phase Test

LA COMMUNICATION EXTERNE

Méthodes et canaux de communication externe

Contact avec les citoyens :

-  Porte à porte,
-  Réunions présentiellees et virtuelles
-  Les invitations et les publications sur le social media
-  Déplacement aux écoles lors des évènements

Contact avec Les associations :

-  Invitation par Emails et téléphone pour les associations

LA COMMUNICATION EXTERNE

Méthodes et canaux de communication externe

Focus communication sur le PAI

-  Le PAI est élaboré par un technicien c'est lui que se charge de le diffuser sur le réseau social Facebook

Gestion des réclamations :

-  Face à face avec Mr le maire
-  Espace client fondé en collaboration avec la GIZ

LA COMMUNICATION EXTERNE

Méthodes et canaux de communication externe

-  Communication avec les citoyens à travers des affiches et patrouilles avec hauts parleurs COVID
-  Communication directe avec les autres administrations dans le cadre d'une coordination journalière
-  Mise ne place d'un centre de communication en collaboration avec la société civile
-  Plan d'action en coordination avec les autorités et les professionnels de la santé et la société civile

LA COMMUNICATION EXTERNE

Évaluation des actions de communication externe



La communication de la municipalité est générale; les messages ne sont pas adaptés pour chaque cible.

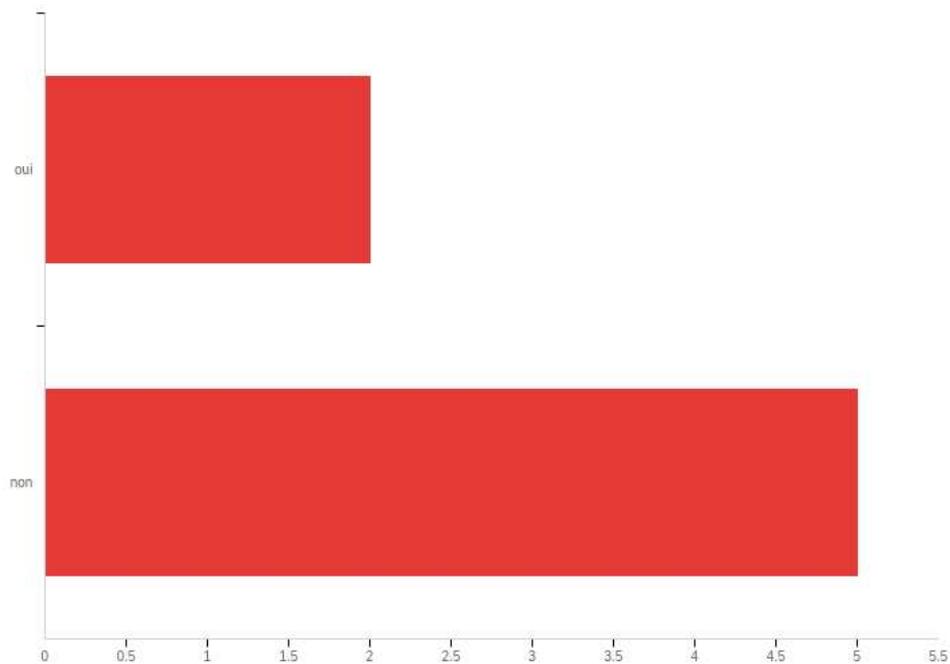


Le secrétaire général : on ne peut pas évaluer l'efficacité, la satisfaction et l'implication des citoyens par rapport aux actions effectuées tant qu'on n'est pas certain qu'on est en train d'appliquer des méthodes scientifiques

LA COMMUNICATION EXTERNE

Évaluation des actions de communication externe

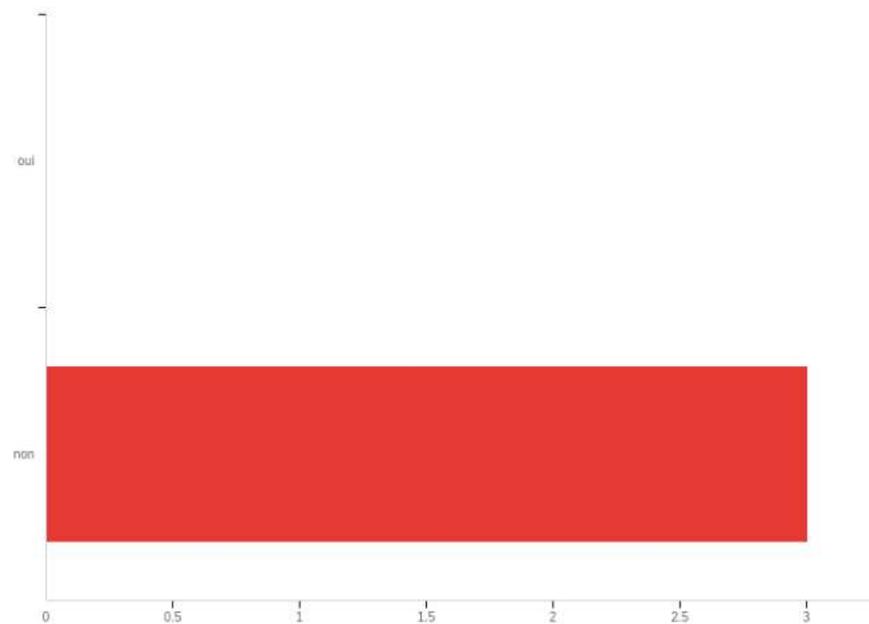
Évaluez-vous vos actions de communication externe ?



LA COMMUNICATION EXTERNE

Évaluation des actions de communication externe

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



LA COMMUNICATION EXTERNE

Évaluation des actions de communication externe

-  Pas de chargé dédié à la communication
-  L'information communiquée au citoyen n'est pas parfaite elle est soit :
 - Incomplète
 - Erronée (Elle n'est pas délivrée par le service ou la personne concernée)
-  La communication lors des événements d'opérations de nettoyage n'arrive pas à délivrer l'information à grande échelle ce qui explique une faible participation

LA COMMUNICATION EXTERNE

Évaluation des actions de communication externe

Les principales préoccupations des citoyens sont :

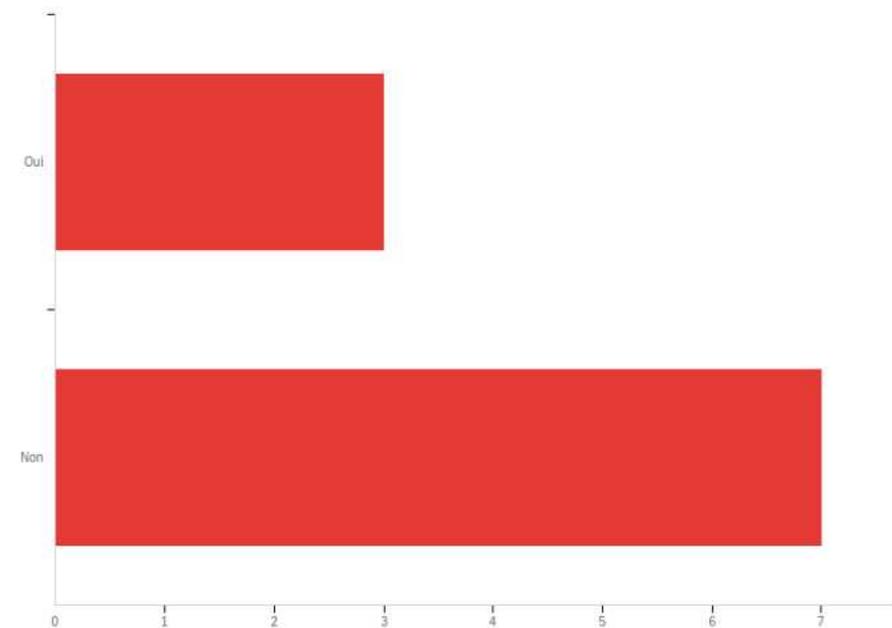
-  Problématique de la propreté
-  L'infrastructure routière (Les routes ne sont pas renouvelée depuis 2008 en attente des travaux de l'ONAS, finalement, les travaux ont commencé depuis deux ans)

LA COMMUNICATION EXTERNE

Évaluation des actions de communication externe

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

70% des répondants trouvent que la communication externe n'est pas cohérente avec la communication Interne.

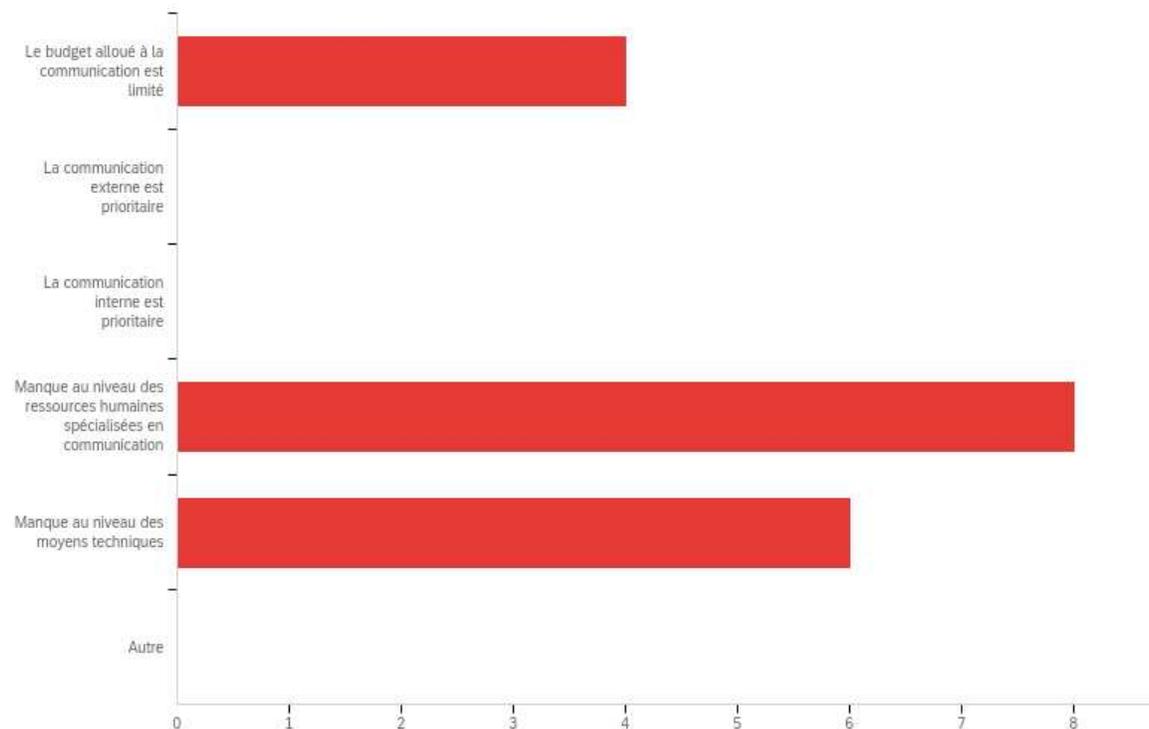


LA COMMUNICATION EXTERNE

Évaluation des actions de communication externe

Si non, quelles sont les raisons ?

Manque de moyens techniques
et ressources humaines



LA COMMUNICATION EXTERNE

Recommandation d'amélioration de la communication externe

-  Il est important de désigner une ressource permanente pour s'occuper de la fonction de communication au sein de la municipalité qui communique avec les citoyens
-  Mettre en place un processus pour gérer les réclamations via les réseaux sociaux
-  Mettre en place un panneau publicitaire pour communiquer sur les actions municipales

LA COMMUNICATION EXTERNE

Recommandation d'amélioration de la communication externe

-  Il est important d'avoir plus de réactivité pour répondre aux demandes et interrogations des citoyens
-  Au guichet, Les citoyens viennent toujours en avance par rapport au personnel de la municipalité

LA COMMUNICATION EXTERNE

AUDIT RÉSEAUX SOCIAUX COMMUNE DE REGUEB

Facebook	Instagram	Linkedin	Twitter	Youtube
✓ 6100 Fans	✗	✗	✗	✓ 0 abonnés



Fréquence de partage : Irrégulière

LA COMMUNICATION EXTERNE

AUDIT RÉSEAUX SOCIAUX COMMUNE DE REGUEB

Qualité graphique du contenu

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

Type de contenu partagé

-  Texte et photos



LA COMMUNICATION EXTERNE

AUDIT RÉSEAUX SOCIAUX COMMUNE DE REGUEB

Axes de communications

- ✚ 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 REGUEB

Appréciation de l'Interaction

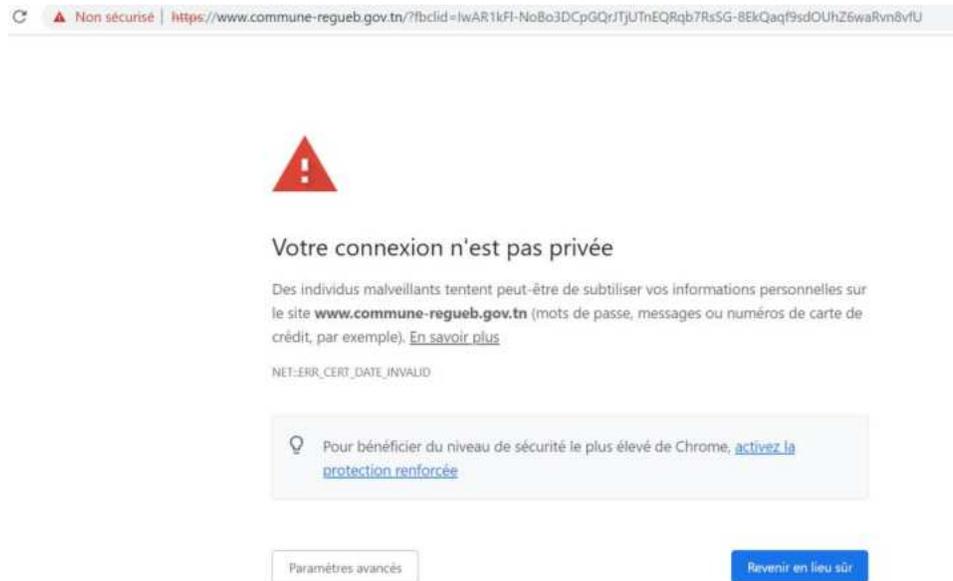


-  Des critiques
-  Rappel sur projets non réalisés
-  Rappel sur des demandes passées sans réponse...

LA COMMUNICATION EXTERNE

AUDIT SITE WEB COMMUNE DE REGUEB

www.commune-regueb.gov.tn



Problème de sécurité au niveau du site web signalé par le navigateur google chrome
➡ Absence du certificat SSL

LA COMMUNICATION EXTERNE

AUDIT SITE WEB COMMUNE DE REGUEB

Arborescence et Navigation

www.commune-regueb.gov.tn

-  Menu principal compréhensible, clair et complet, cependant le contenu des pages n'est pas bien structuré toutes les page divisée en 3 parties, 2 sidebars fixes et le contenu s'affiche au centre de la page
-  Manque de boutons, de CTA, de liens au sein des pages, l'accès à une autre passe uniquement par le menu et les liens fixes sur les 2 sidebars

Langues

-  Une seule langue disponible, la langue arabe

LA COMMUNICATION EXTERNE

AUDIT SITE WEB COMMUNE DE REGUEB

Qualité Graphique du contenu

www.commune-regueb.gov.tn

- ✚ Design très ancien
- ✚ Manque d'une touche graphique qui donne à l'utilisateur l'envie de parcourir et découvrir le site web

Mise à jour des informations et Publications

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

- ✚ Quelques rubriques sont mises à jour de façon périodiques: exemple : actualités, rubriques conseil municipal, budget, appel à consultation...
- ✚ Certaines rubriques comportent des anciennes publications : exemples des données mentionnées dans les Deux sidebars, Slideshow comporte encore d'anciens évènements, occasions..

LA COMMUNICATION EXTERNE

AUDIT SITE WEB COMMUNE DE REGUEB

Type de contenu partagé

www.commune-regueb.gov.tn

 Articles

 PDF

 Images

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

COMMUNE DE REGUEB

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

LA Relation Commune – Société Civile

AVIS DE LA MUNICIPALITÉ :

-  Relation rapprochée avec les associations.
-  Il y a toujours des activités participatives qui impliquent la société civile lors des évènements et les fêtes nationales
-  Bonne participation des jeunes de la société civile dans les opérations COVID
5 à 6 Associations sont très actives en collaboration avec la municipalité

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

LA Relation Commune – Société Civile

AVIS DE LA SOCIÉTÉ CIVILE :

-  Relation de collaboration ponctuelle (selon les évènements)
-  Les rencontres lors des évènements organisés par la société civile ou par la commune
-  Pas de réunions périodiques en général

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

Image et positionnement de la commune

AVIS DE LA COMMUNE:

Pas de réponse exacte mais des appréciations personnelles :

-  Le citoyen n'est pas très satisfait par rapport aux services proposés
-  Le citoyen sait les moyens dont dispose la commune ainsi que ses responsabilités par rapport aux différentes problématiques
-  Un besoin de mesure de la satisfaction client (sondage, etc.)

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

Image et positionnement de la commune

AVIS DE LA SOCIÉTÉ CIVILE

L'image est plutôt positive mais il y a encore des points d'amélioration

-  Le rôle de la société civile n'est pas valorisé
-  Pas de stratégie de communication
-  Manque de transparence des informations par rapport aux
 - Le budget
 - Programmation des projets
 - Les priorités

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

Image et positionnement de la commune

AVIS DE LA SOCIÉTÉ CIVILE PAR RAPPORT AUX CITOYENS :

-  Le citoyen ne participe pas car il trouve que ses propositions ne sont pas prises en considération
-  La commune n'est pas en train de répondre aux questions des citoyens
-  L'information communiquée n'est pas claire
-  Information non mise à jour sur le site web et sur les réseaux sociaux

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

Image et positionnement de la commune

AVIS DE LA SOCIÉTÉ CIVILE PAR RAPPORT AUX CITOYENS :

-  Le citoyen ne connaît pas les activités et les responsabilités de la commune
-  La commune n'a pas encore réussi à trouver des réponses aux préoccupations des citoyens

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

Appréciation des canaux de communication

Les canaux de communication sont standards et communs :



Site web



Réseaux sociaux



Affichage



Radio

Etc.

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

Évaluation du contenu de la communication

-  L'information communiquée est parfois manquante, n'est pas correcte, des fois n'est pas à jour ou en retard.
-  Information mal présentée et mal organisée
-  Le site web n'est pas actualisé et mal organisé

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:

-  Un manque flagrant de ressources humaines aux seins de la commune
-  L'information doit être simplifiée
-  Expliquer le pourquoi des décisions prises et des retards
-  Il y a un manque d'implication de la commune par rapport aux activités proposées par la société civile (faute de ressources)

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

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

-  Prendre plus au sérieux les travaux d'évaluation ou participatifs effectués par la société civile
-  La commune doit valoriser et communiquer sur les efforts de la société civile
-  Améliorer les outils digitaux de communication avec la société civile

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

Axes d'améliorations proposés par la société civile

EN RAPPORT A LA FONCTION COMMUNICATION

-  Un chargé de communication est indispensable dans la commune
-  Les associations sont prêtes à mettre leurs moyens techniques (matériels, audiovisuels) à la disposition de la commune pour améliorer la communication externe.

Proposition :

-  Chaque année, une association peut prendre en charge la communication annuelle de la commune contre une rémunération symbolique

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

Axes d'améliorations proposés par la société civile

EN RAPPORT AVEC LE CITOYEN

-  La communication sur les projets doit donner un état d'avancement de manière périodique
-  Contact directe avec le citoyen
-  Un plan de communication annuel avec le citoyen
-  Améliorer la communication pour la cible femme

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

Axes d'améliorations proposés par la société civile

EN RAPPORT AVEC LES MOYENS UTILISÉS DANS LA COMMUNICATION EXTERNE :

-  Un interview mensuel en format vidéo où Mr le maire donne une réponse aux interrogations des citoyens sur des problématiques générales
-  Création et mise à jour du site web et standardiser la charte de la commune
-  Newsletter mensuelle électronique (Template avec des récapitulatifs)
-  Panneau et Affichage urbain
-  Application mobile pour gérer la problématique de la propreté

BESOINS EXPRIMES EN FORMATION

COMMUNE DE REGUEB

BESOINS EXPRIMÉS EN FORMATION

Renforcements de capacités exprimés

-  Il y a un besoin pour mettre un process , une formation pour l'élaboration d'une stratégie de communication
-  Des formations ponctuelles déjà entreprises dans le cadre de projets financés par des bailleurs de fond mais le contenu n'est pas retenu, et n'a pas été mis en pratique
-  Besoin en formation d'organisation d'évènement, une formation déjà faite mais elle est très générique et elle n'est pas pratique 2018

AVIS DES EXPERTS

COMMUNE DE REGUEB

AVIS SUR LA FONCTION COMMUNICATION

Problématiques et constat

Bonnes pratiques et points positifs :



-  Prise de conscience par rapport au rôle de la communication interne et externe
-  Partage de la charge de travail lors des évènements
-  Participation à des projets et programmes financés par des bailleurs de fonds en rapport avec la composante communication.

AVIS SUR LA FONCTION COMMUNICATION

Problématiques et constat

Les points d'amélioration :



-  La communication de la commune est ponctuelle en fonction des évènements
-  Pas de planification bien à l'avance des événements
-  Toutes les actions de communication sont effectuées dans l'urgence
-  Pas de budget alloué à la communication
-  Pas de service communication / chargé de communication proprement dit
-  Pas de ressources allouées à la communication
-  Pas de process de communication mis en place

AVIS SUR LA COMMUNICATION INTERNE

Problématiques et constat

Bonnes pratiques et points positifs :



-  Prise de conscience par rapport aux obstacles rencontrés
-  Motivation réelle pour améliorer la communication interne

AVIS SUR LA COMMUNICATION INTERNE

Problématiques et constat

Les points d'amélioration:



-  La communication interne n'est pas régulière et elle a pour objectif de gérer les urgences
-  La communication n'est pas à 100% formalisée (téléphone)
-  L'information est descendante et elle ne favorise pas l'implication du personnel de la municipalité

AVIS SUR LA COMMUNICATION EXTERNE

Problématiques et constat

Bonne pratiques et points positifs :



-  Une réelle volonté pour satisfaire le citoyen et la société civile
-  Volonté réelle à rendre la communication plus fluide, Plus accessible
-  Collaboration avec la radio locale pour les actions de communication

AVIS SUR LA COMMUNICATION EXTERNE

Problématiques et constat

Bonne pratiques et points positifs :



-  Conventions signées avec les associations et radios locales
-  La société civile joue un rôle primordial dans le déploiement des actions de communication concertée
-  Le nouveau site web et l'application mobile de la commune sont en cours de construction, ils ont pour objectif d'améliorer la gestion des réclamations clients
-  La communication avec les associations est formelle (e-mail et invitations)

AVIS SUR LA COMMUNICATION EXTERNE

Problématiques et constat

Les points d'amélioration:



-  La communication externe n'est pas officialisée par une stratégie claire et appliquée
-  Avec le contexte covid, les citoyens sont de moins en moins impliqués
-  La communication par rapport aux problématiques suivantes, et qui préoccupent plus le citoyen ne donne pas de résultats
 - Réseau routier
 - La propreté
 - Le marché Hebdomadaire
-  Les évènements ne sont pas planifiés à l'avance

AVIS SUR LA COMMUNICATION EXTERNE

Problématiques et constat

Les points d'amélioration:



-  Une grande partie des réclamations des citoyens sont gérées directement en contact direct avec Mr maire
-  Pas d'outils d'évaluation de la satisfaction des citoyens et leur implication
-  La participation citoyenne n'est pas importante (il n'a pas l'information ou il n'est pas intéressé)

AVIS SUR LA COMMUNICATION EXTERNE

Problématiques et constat

Les points d'amélioration:



La communication sur le PAI sur les réseaux sociaux peut être améliorée pour impliquer encore plus le citoyen et la société civile.

Commune Regueb a 2 nouvelles photos du 3 décembre 2021, 11:43.
3 décembre 2021

البرنامج السنوي للإستثمار البلدي لسنة 2022
برنامج المشاريع

Voir la traduction

البرنامج السنوي للإستثمار لسنة 2022									
رقم المشروع	اسم المشروع	المساحة (م2)	القيمة (م.د)	القيمة (د.م)	القيمة (م.د)	القيمة (د.م)	القيمة (م.د)	القيمة (د.م)	القيمة (م.د)
1	مشاريع البنية التحتية	100000	100000000	100000000	100000000	100000000	100000000	100000000	100000000
2	مشاريع الخدمات البلدية	50000	50000000	50000000	50000000	50000000	50000000	50000000	50000000
3	مشاريع الخدمات الاجتماعية	30000	30000000	30000000	30000000	30000000	30000000	30000000	30000000
4	مشاريع الخدمات الصحية	20000	20000000	20000000	20000000	20000000	20000000	20000000	20000000
5	مشاريع الخدمات التعليمية	10000	10000000	10000000	10000000	10000000	10000000	10000000	10000000
6	مشاريع الخدمات الثقافية	5000	5000000	5000000	5000000	5000000	5000000	5000000	5000000
7	مشاريع الخدمات الرياضية	3000	3000000	3000000	3000000	3000000	3000000	3000000	3000000
8	مشاريع الخدمات الترفيهية	2000	2000000	2000000	2000000	2000000	2000000	2000000	2000000
9	مشاريع الخدمات البيئية	1000	1000000	1000000	1000000	1000000	1000000	1000000	1000000
10	مشاريع الخدمات الأمنية	500	500000	500000	500000	500000	500000	500000	500000

PLAN D'ACTION GLOBAL PROPOSÉ

COMMUNE DE REGUEB

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

-  Formaliser et centraliser les outils de communication interne pour plus de fluidité
-  Mettre en place un process efficace pour la gestion des réclamations
-  Mettre en place un plan de communication interne pour améliorer la communication et motiver le personnel

PLAN D'ACTION GLOBAL PROPOSÉ

LA COMMUNICATION EXTERNE

Actions de communication communes

-  Passer d'une communication d'urgence à une communication planifiée
-  Mettre en place des mécanismes d'évaluation de la communication externe
-  Mettre en place un plan de communication qui prend en considération les problématiques suivantes :
 - Réseau routier
 - La propreté
 - Le marché Hebdomadaire
-  Campagnes de sensibilisation au sujet de la propreté et L'ONAS en collaboration avec la société civile

PLAN D'ACTION GLOBAL PROPOSÉ

LA COMMUNICATION EXTERNE

Avec le grand public

-  Communiquer sur l'interaction avec les différents intervenants (steg, onas, etc.)
-  Travailler sur la qualité du contenu (information complète, facile à comprendre) et vérifier les hypothèses suivantes :
 - L'information communiquée est parfois complète parce que :
 - H1 elle manque d'information
 - H2 elle n'est pas claire
 - H 3 n'est pas communiquée par la bonne personne
-  Mettre la radio locale au centre des leviers de communication

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



Site web : Prévoir un espace client réservé à la société civile



Radio locale

#ASHTAG

A G E N C Y

MERCI POUR VOTRE ATTENTION

