



Rapport De Diagnostic de la communication Interne Et Externe

COMMUNE DE ZRIBA



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

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

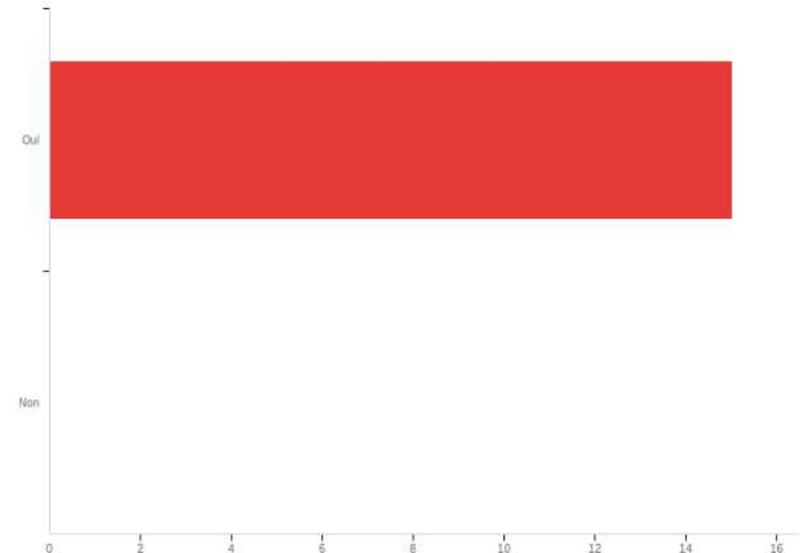
LA FONCTION COMMUNICATION DANS LA COMMUNE DE ZRIBA

LA FONCTION COMMUNICATION

Importance de la fonction de communication

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

-  Mise en place en 2018 d'une équipe de communication
-  Un travail dans la continuité pour le suivi des demandes des citoyens
-  Le maire de la commune mobilise son expérience en communication pour améliorer l'image de la commune



LA FONCTION COMMUNICATION

Ressources Humaines allouées à la fonction de communication

-  3 personnes qui collaborent étroitement avec le maire de la commune
-  La communication ne prend pas trop de temps puisque le travail est partagé entre les membres de l'équipe
 - Un chargé du site web
 - Un chargé de la page
 - Un chargé de l'affichage
-  Quelques membres du conseil municipal assistent aux réunions concernant la communication

LA FONCTION COMMUNICATION

Méthodes et outils de travail

- ✚ La commune remplit ses fonctions pour les services de propretés et les projets dans les délais
- ✚ Les membres de l'équipe communication répondent favorablement aux demandes et interrogations des citoyens que ce soit sur les réseaux sociaux ou sur le contact direct.
- ✚ Les commentaires et les contacts téléphoniques sont reportés au Mr le maire ou le secrétaire général
- ✚ La société civile participe aux réunions organisées par la commune

LA FONCTION COMMUNICATION

Méthodes et outils de travail

Les leviers utilisés sont :

-  Facebook
-  Site Web
-  Animation sonore : les invitations, sensibilisation, information par rapport aux projets
-  Affichage dans les lieux publics : café, salles de jeux, restaurants, jardins d'enfants, école primaire
-  Passage médiatique (radios locales)
-  Diffusions de réunion en live

LA FONCTION COMMUNICATION

Le Budget de la fonction de communication

Les ressources sont limitées et pas de budget alloué à la communication

LA COMMUNICATION INTERNE

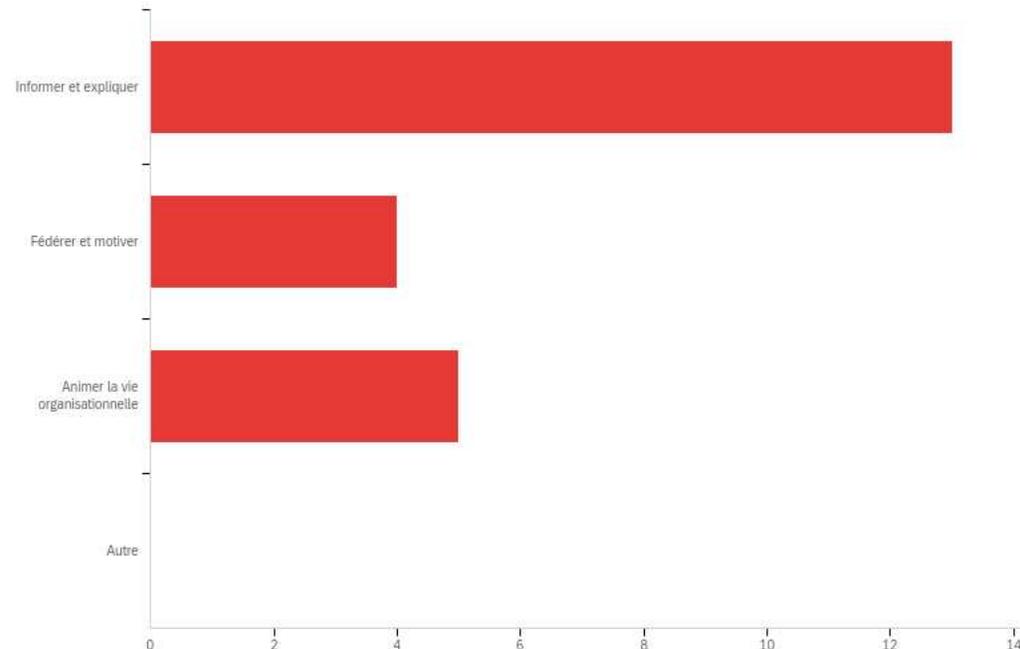
COMMUNE DE ZRIBA

LA COMMUNICATION INTERNE

Objectifs et efficacité de la communication interne

Quels sont les objectifs de la communication interne

Une communication
d'informations principalement

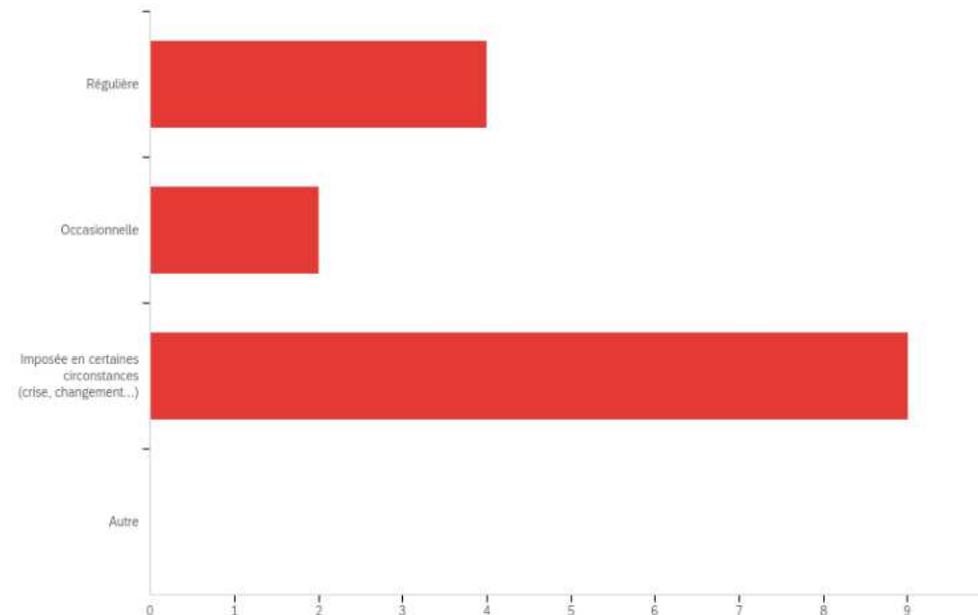


LA COMMUNICATION INTERNE

Objectifs et efficacité de la communication interne

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

Une communication de crise accompagnée d'un travail régulier pour résoudre les différentes problématiques

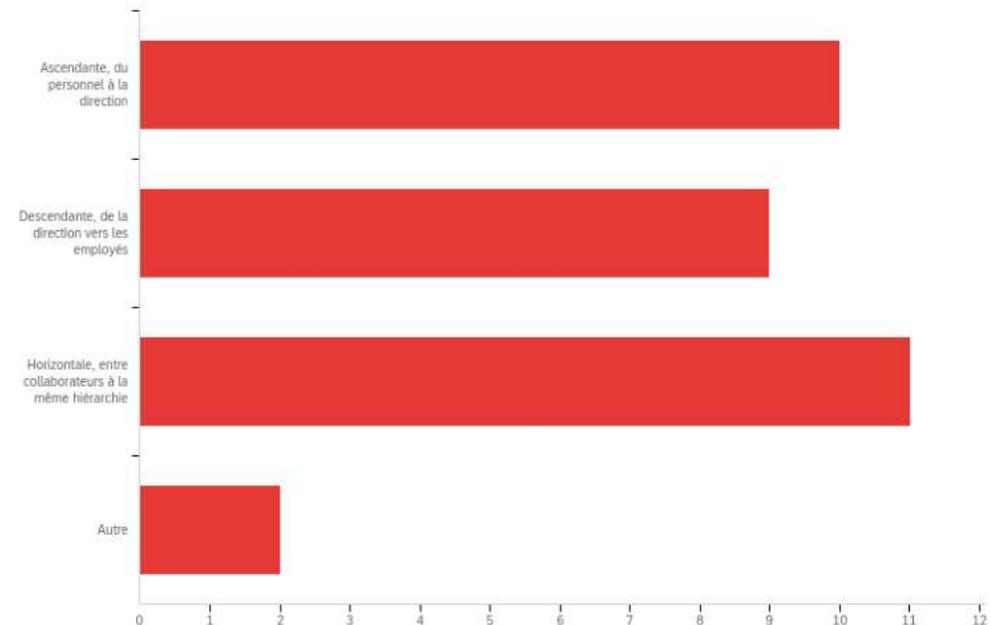


LA COMMUNICATION INTERNE

Objectifs et efficacité de la communication interne

Comment circule l'information au sein de la Commune ?

Bonne circulation de l'information
entre les différents niveaux
hiérarchiques

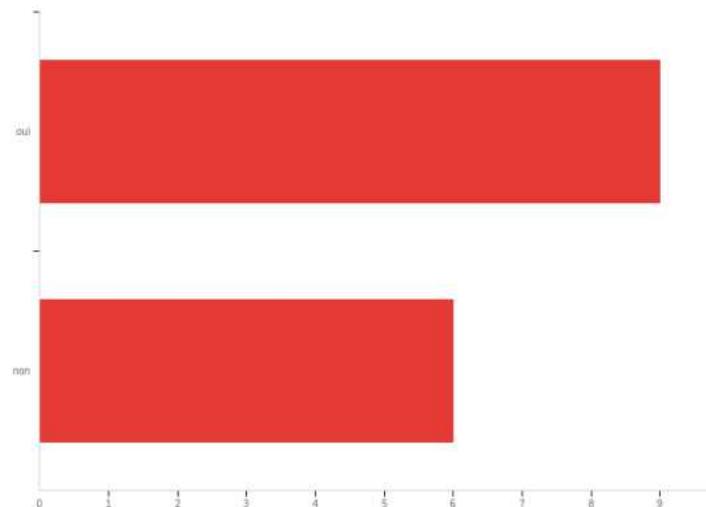


LA COMMUNICATION INTERNE

Objectifs et efficacité de la communication interne

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

Un constat mitigé par rapport à la fluidité de l'information

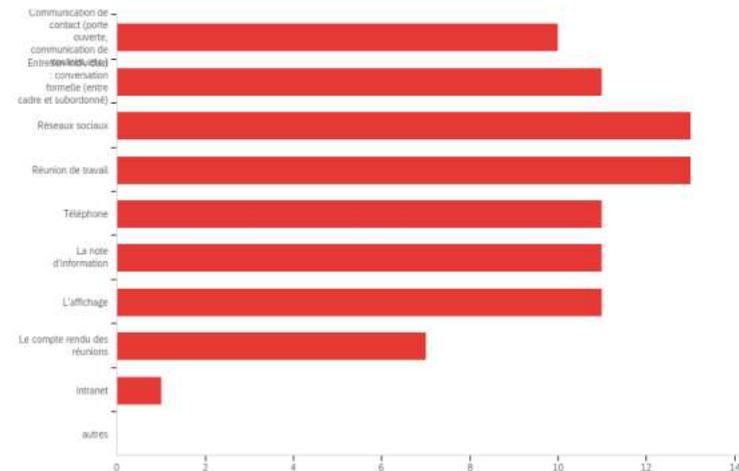


LA COMMUNICATION INTERNE

Méthodes et outils de la communication interne

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

- Plusieurs moyens de partage de l'information sans privilèges
- Résultats des interviews semi directifs :
 - Plutôt les notes internes
 - Pas de culture digitale, la communication par papier reste la plus courante

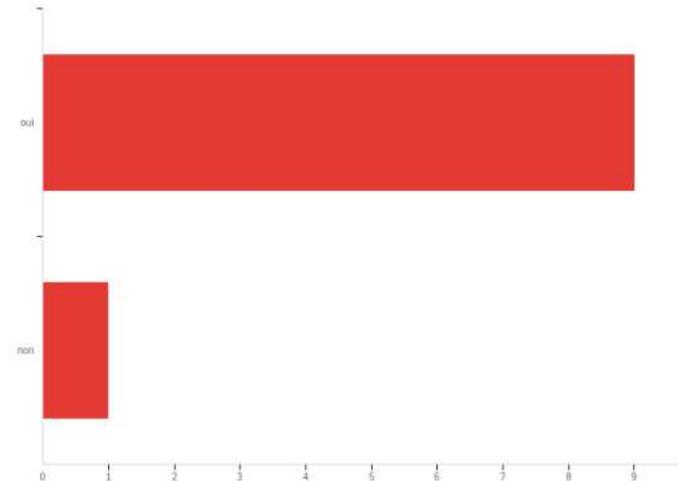


LA COMMUNICATION INTERNE

Evaluation et recommandations de la communication interne

Évaluez-vous vos actions de communication interne ?

La commune travaille sur l'évaluation de la communication interne

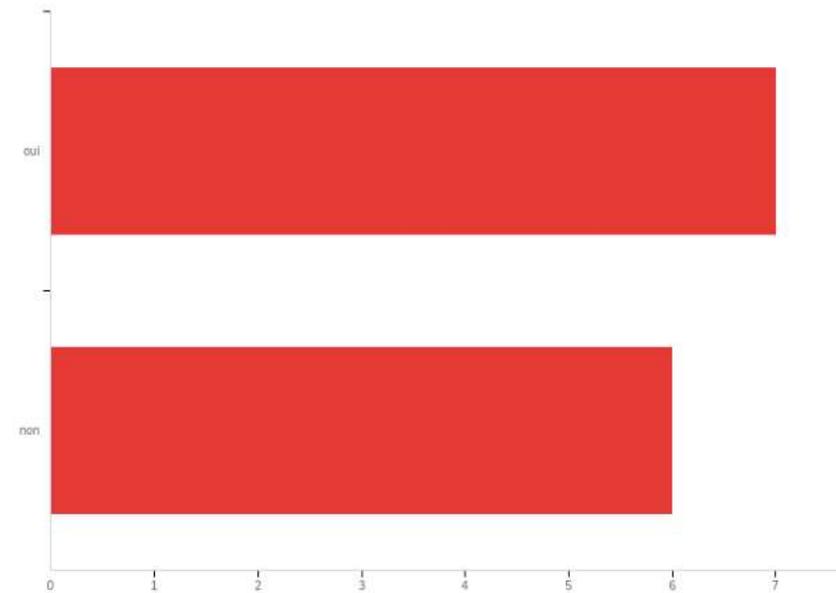


LA COMMUNICATION INTERNE

Evaluation et recommandations de la communication interne

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

Le partage de l'évaluation n'est que partiel



LA COMMUNICATION EXTERNE

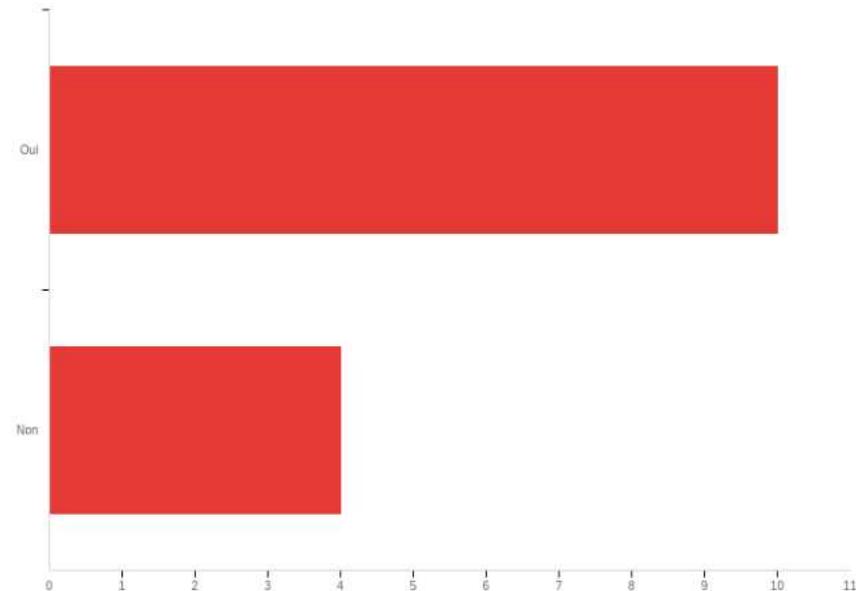
COMMUNE DE ZRIBA

LA COMMUNICATION EXTERNE

Evaluation de la stratégie de communication

Avez-vous une stratégie et un plan de communication

Plutôt des actions de communication planifiées dans le temps avec des outils adéquats aux moyens mobilisés

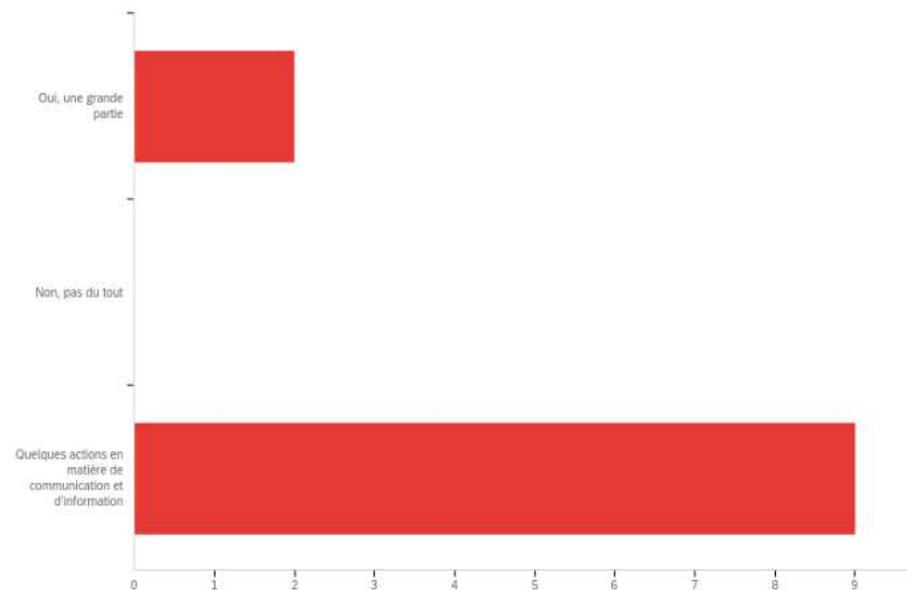


LA COMMUNICATION EXTERNE

Evaluation de la stratégie de communication

Si oui, le plan de communication a été exécuté ?

Quelques actions sont réalisées, faute de budget

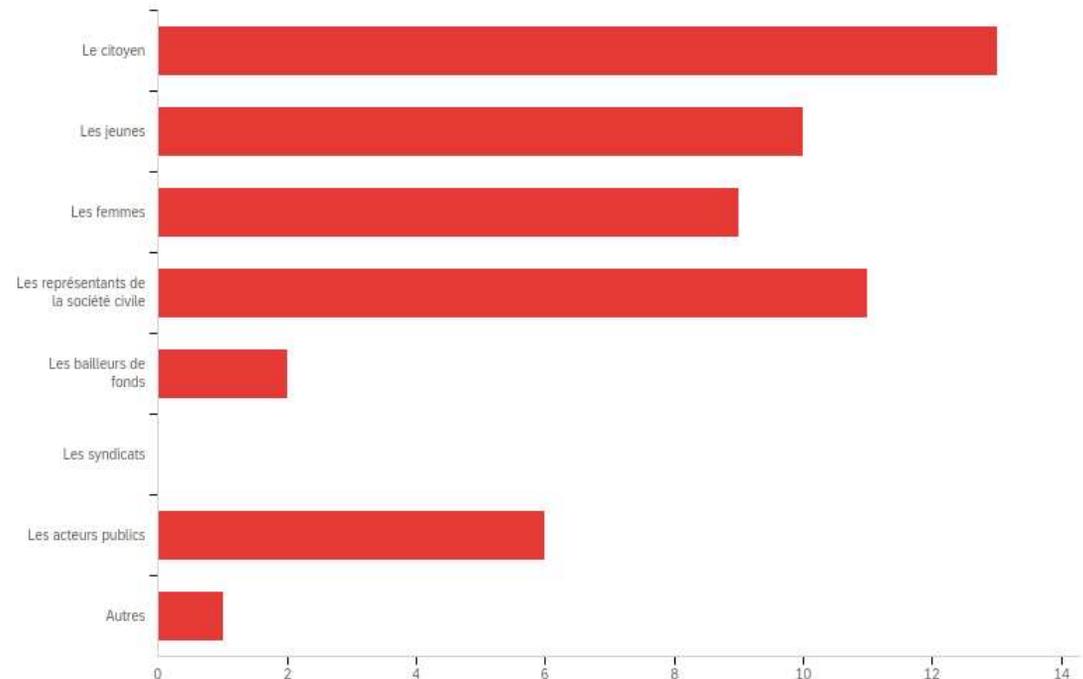


LA COMMUNICATION EXTERNE

Evaluation de la stratégie de communication

Quels sont les groupes cibles visés par votre communication externe ?

Cible citoyenne principalement
et société civile

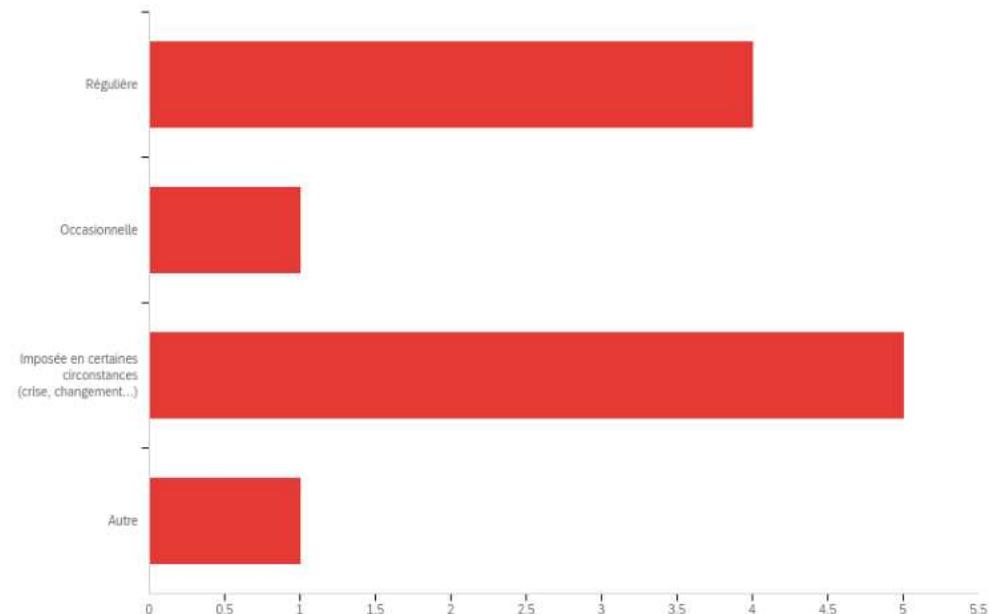


LA COMMUNICATION EXTERNE

Évaluation des actions de communication externe

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

Communication de crise accompagnée
d'une communication régulière

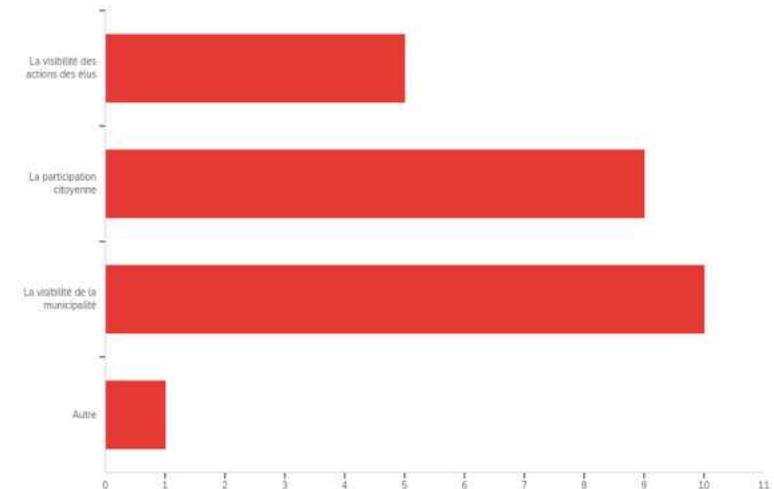


LA COMMUNICATION EXTERNE

Les objectifs et moyens de communication externe

Quels sont les objectifs de la communication externe de votre Commune

- Travailler sur l'image de la commune
- La communication sur la station thermale et le village berbère sont la priorité de la commune
- Faire connaître le patrimoine de la commune



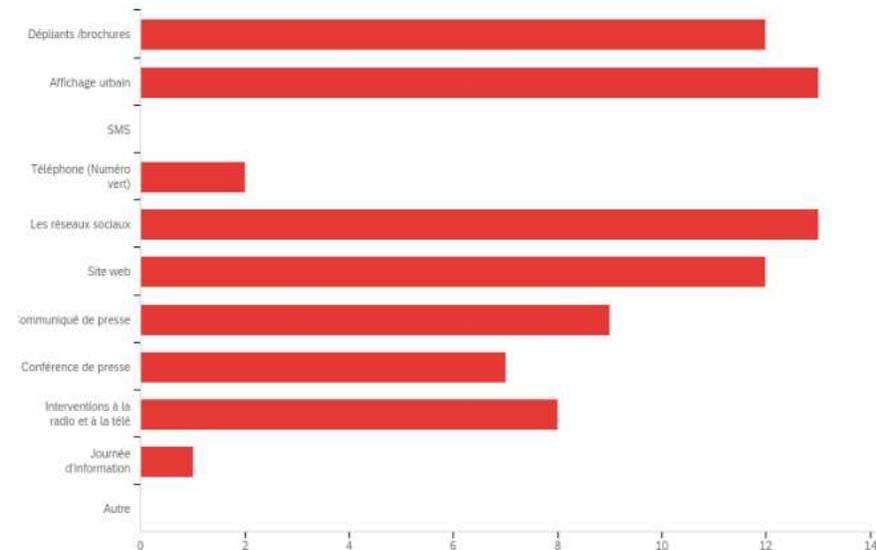
LA COMMUNICATION EXTERNE

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 principalement :

- Facebook
- Site web
- L'affichage
- Brochures



LA COMMUNICATION EXTERNE

Méthodes et canaux de communication externe

Relation avec la société civile :

- ✚ Invitations pour les réunions et contact téléphonique

Contexte covid :

- ✚ Couverture vidéo d'interview avec les imams de 5 minutes, les médecins, pour donner des conseils aux citoyens (chaque jour)
- ✚ Un rapport sur les actions réalisées au contexte COVID, a été élaboré

LA COMMUNICATION EXTERNE

Évaluation des actions de communication externe

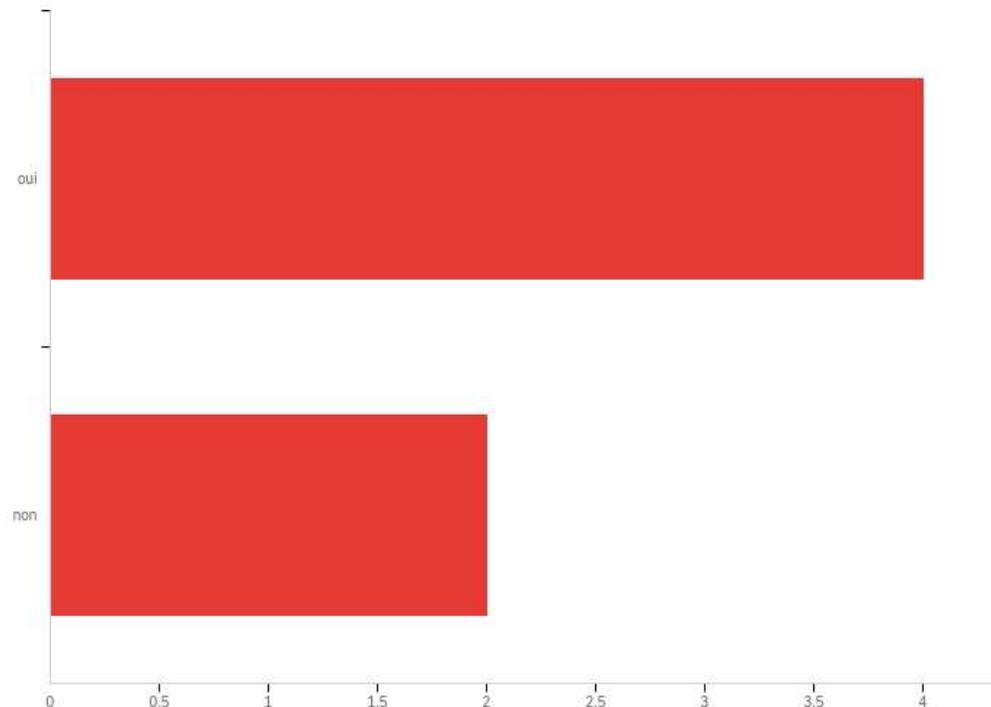
-  Bonne, par rapport aux moyens mobilisés
-  Le citoyen n'est jamais satisfait, mais il y a quand même un bon taux de satisfaction
-  Bonne organisation et répartition des tâches

LA COMMUNICATION EXTERNE

Évaluation des actions de communication externe

Évaluez-vous vos actions de communication externe ?

4 Répondants trouvent que la communication externe est évaluée

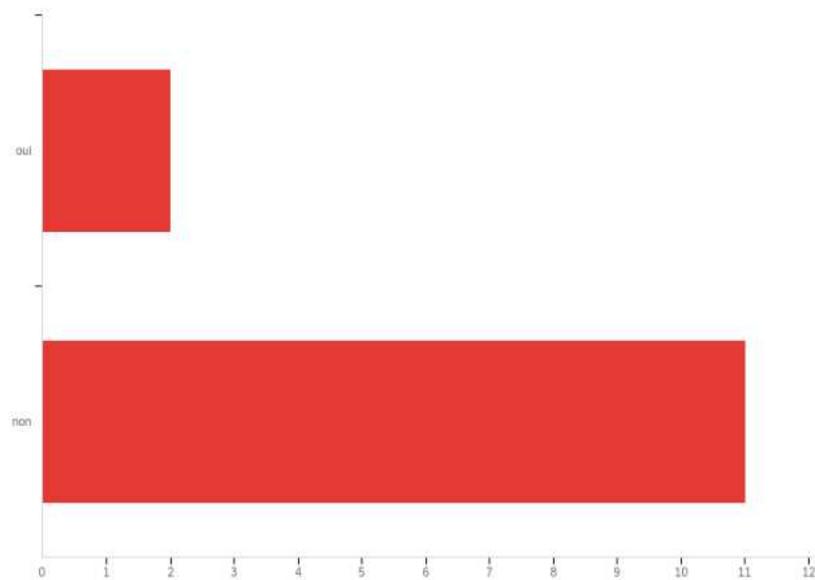


LA COMMUNICATION EXTERNE

Évaluation des actions de communication externe

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

L'évaluation n'est pas diffusée
en interne

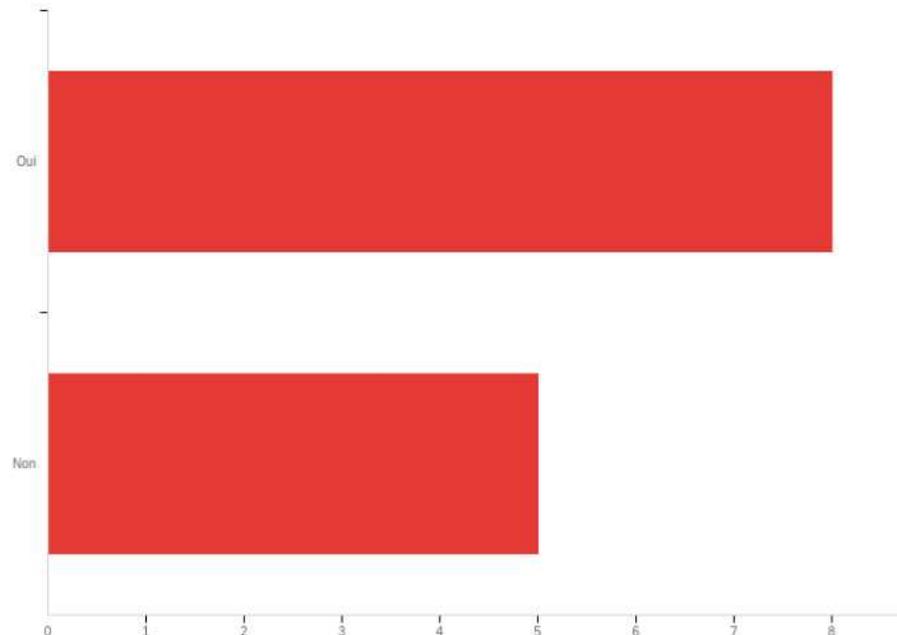


LA COMMUNICATION EXTERNE

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 de la communication interne et externe

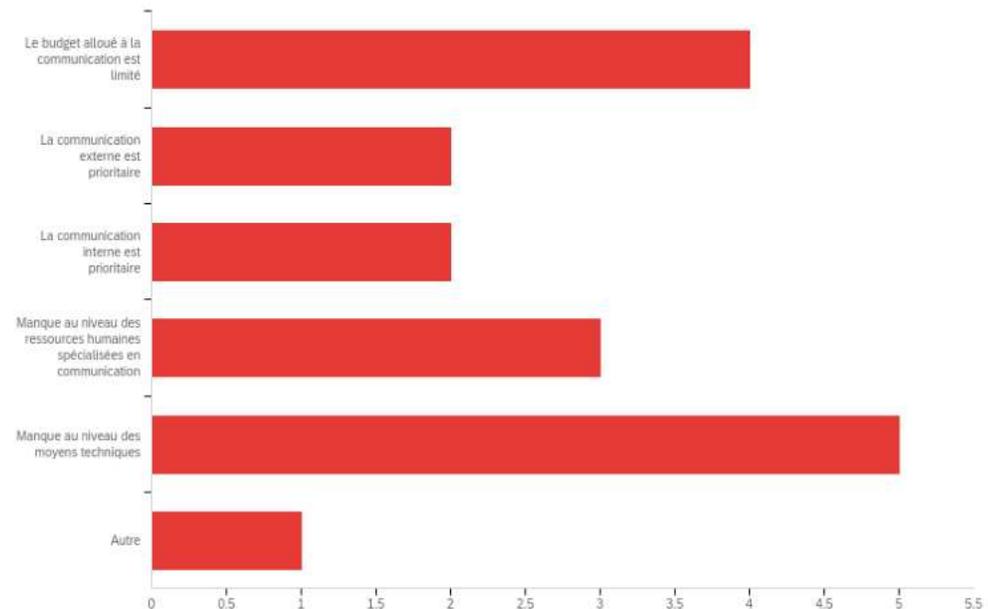


LA COMMUNICATION EXTERNE

Évaluation des actions de communication externe

Si non, quelles sont les raisons ?

L'incohérence est expliquée principalement par le manque de moyens et de budget



LA COMMUNICATION EXTERNE

Recommandation d'amélioration de la communication externe

-  Mobilisation de moyens matériels : Logiciels photo et vidéos, ordinateurs
-  Formations en communication
-  Une meilleure communication aux citoyens qui ne sont pas bien informés par rapport au budget alloué aux différentes délégations

LA COMMUNICATION EXTERNE

AUDIT RÉSEAUX SOCIAUX COMMUNE DE ZRIBA

Facebook	Instagram	Linkedin	Twitter	Youtube	Pinterest
✓ 11008 Fans	✗	✗	✗	✓ 0 abonnés	✓ 0 abonnées



Fréquence de partage :

Facebook : Régulière

Youtube : Aucune vidéo postée depuis 5 ans

Pinterest: Irrégulière

LA COMMUNICATION EXTERNE

AUDIT RÉSEAUX SOCIAUX COMMUNE DE ZRIBA

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 ZRIBA

Axes de communications

- ✚ Activités/événements de la commune
- ✚ Les projets en cours
- ✚ Programme annuel d'investissement
- ✚ Message de condoléance
- ✚ Invitations au Conseil municipal
- ✚ Les décisions municipales
- ✚ Appels à consultation
- ✚ Rencontres avec les citoyens / Société civile



AUDIT RÉSEAUX SOCIAUX COMMUNE DE ZRIBA

Appréciation de l'Interaction



- ✚ Une grande partie des commentaires présente une insatisfaction principalement liés au problème d'infrastructure
- ✚ Néanmoins nous trouvons quelques commentaires félicitant l'avancement des travaux dans certaines délégations

LA COMMUNICATION EXTERNE

AUDIT SITE WEB COMMUNE DE ZRIBA

www.commune-zriba.com.tn



LA COMMUNICATION EXTERNE

AUDIT SITE WEB COMMUNE DE ZRIBA

Arborescence et Navigation

www.commune-zriba.com.tn

-  Menu principal simple et clair cependant le style graphique est ancien
-  Contenu des pages pas bien structuré, page d'accueil encombrée
-  Navigation pas fluide et pas ergonomique, plusieurs clics à faire pour accéder à une information

Langues

-  Une seule langue disponible, la langue arabe

AUDIT SITE WEB COMMUNE DE ZRIBA

Qualité Graphique du contenu

www.commune-zriba.com.tn

-  Design très ancien
-  Photos pixélisée
-  Utilisation excessive de l'animation des textes

Mise à jour des informations et Publications

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

-  On trouve la mise à jour principalement sur les dernières réalisations/ derniers Projets ou dans les Actualités de la commune

LA COMMUNICATION EXTERNE

AUDIT SITE WEB COMMUNE DE ZRIBA

Type de contenu partagé

www.commune-zriba.com.tn

 Articles

 PDF

 Images

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

COMMUNE DE ZRIBA

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

La Relation Commune – Société Civile

Une relation plutôt collaborative :

-  Les invitations sont faites par téléphone ou à travers la page officielle Facebook
-  Les associations demandent des réunions pour discuter des problématiques des citoyens
-  Le contact des associations est direct avec Mr le Maire

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

Image et positionnement de la commune

Avis de la société civile

- Après le 25 juillet il y a une bonne transition puisque l'enjeu politique n'est plus d'actualité
- La commune est à l'écoute mais parfois pas d'engagement, le passage à l'action est un peu en retard
- Le Retard d'exécution des décisions municipales peut toucher la crédibilité de la commune
- La société civile est bien consciente des capacités et ressources financières de la commune

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

Image et positionnement de la commune

Avis du citoyen :

-  Plutôt satisfait des services de proximité
-  Incompréhension de la répartition du budget de la commune sur les délégations
-  Manque de réactivité de la commune pour trouver des solutions où il y a des intervenants externes à la commune (les autres administrations)

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

Appréciation des canaux de communication

-  Malgré que la commune utilise plusieurs canaux, seul Facebook arrive à communiquer l'information

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

Évaluation du contenu de la communication

-  Manque de contenu de communication par rapport à la richesse de la région (ville berbère, etc.)
-  Parfois le contenu est difficile à comprendre même pour la société civile

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

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

Pour la société civile :

-  Le retard de réponses ou l'exécution des demandes, influ sur la confiance du citoyen.
-  La mise en place des décisions municipales prend des retards.

Avec le citoyen

-  Le message communiqué n'est pas toujours simple à comprendre

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

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



Réunions périodiques avec la société civile

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

Axes d'améliorations proposés par la société civile

-  Une application de gestion des réclamations en ligne
-  Communiquer sur la région
-  Faire des vidéos explicatives (interview avec le maire) une fois par mois pour faire un récapitulatif sur les projets en cours
-  Créer l'Espace citoyen
-  Créer une boîte à suggestions avec un suivi
-  Créer des pages officielles par comité : Culture, éclairage, travaux, finances, etc.
-  Impliquer les conseillers dans la communication avec les citoyens
-  Invitation à évaluer les attentes des 7 délégations

BESOINS EXPRIMES EN FORMATION

COMMUNE DE ZRIBA

BESOINS EXPRIMÉS EN FORMATION

Renforcements de capacités exprimés

-  Besoins de formation en marketing territorial
-  Formation en stratégie de communication en outils de communication

AVIS DES EXPERTS

COMMUNE DE ZRIBA

AVIS SUR LA FONCTION COMMUNICATION

Problématiques et constat

Bonnes pratiques et points positifs :



-  Une équipe de communication opérationnelle
-  Bonne répartition des tâches de communication

AVIS SUR LA FONCTION COMMUNICATION

Problématiques et constat

Les points d'amélioration:



- ✚ Une communication de crise accompagnée d'un travail régulier pour résoudre les différentes problématiques

AVIS SUR LA COMMUNICATION INTERNE

Problématiques et constat

Bonnes pratiques et points positifs :



Bonne circulation de l'information entre les différents niveaux hiérarchiques

AVIS SUR LA COMMUNICATION INTERNE

Problématiques et constat

Les points d'amélioration:



Vérifier la fluidité de l'information communiquées en interne

AVIS SUR LA COMMUNICATION EXTERNE

Problématiques et constat

Bonnes pratiques et points positifs :



-  La société civile participe aux réunions organisées par la commune
-  Une diversification des leviers de communication utilisés
-  Partenariat avec une radio locale

AVIS SUR LA COMMUNICATION EXTERNE

Problématiques et constat

Les points d'amélioration:



-  Le process de gestion des réclamations en interne dépend de la disponibilité de Mr le maire puisque les demandes sont remontées dans la plupart des cas.
-  Pas de plan de communication formalisé plutôt des actions planifiées.
-  L'image de la commune en tant que destination de tourisme local n'est pas mise en avant (village berbère, station thermale, etc.)
-  Améliorer la communication par rapport au retard de réponse sur certaines demandes de la société civile et les citoyens

PLAN D'ACTION GLOBAL PROPOSÉ

COMMUNE DE ZRIBA

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

PLAN D'ACTION GLOBAL PROPOSÉ

LA COMMUNICATION EXTERNE

Actions de communication communes

-  Créer une nouvelle version du site web avec un espace dédié à la société civile
-  Travailler le marketing territorial de la région
-  Mettre en place un plan de communication
-  Faire un récapitulatif mensuel / trimestriel sur les activités de la commune et le partager

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)
-  Focaliser encore plus la communication sur les occupations des citoyens
-  Activer de nouveaux canaux de communication digitale (YouTube, Instagram, etc.) dans le cadre d'une stratégie de communication sur la ville
-  Communication sur la répartition du budget de la commune sur les 7 délégations

PLAN D'ACTION GLOBAL PROPOSÉ

LA COMMUNICATION EXTERNE

Avec la société Civile



Mettre un espace de communication digital avec la société civile pour qu'elle soit informée bien à l'avance sur le site web de la commune

PLAN D'ACTION GLOBAL PROPOSÉ

LA COMMUNICATION EXTERNE

Outils de communication

-  Site web : avec un espace client dédié à la société civile
-  Mettre en place un outil de collecte des attentes des citoyens dans les 7 délégations
-  Mobilisation de moyens matériels : Logiciels photo et vidéos, ordinateurs

#ASHTAG

A G E N C Y

MERCI POUR VOTRE ATTENTION

