



## Rapport De Diagnostic de la communication Interne Et Externe

### COMMUNE DE ESSOUASSI



**METHODOLOGIE ET OUTLS DU  
DIAGNOSTIC DE LA COMMUNICATION  
INTERNE ET EXTERNE  
DE LA COMMUNE DE ESSOUASSI**

# 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

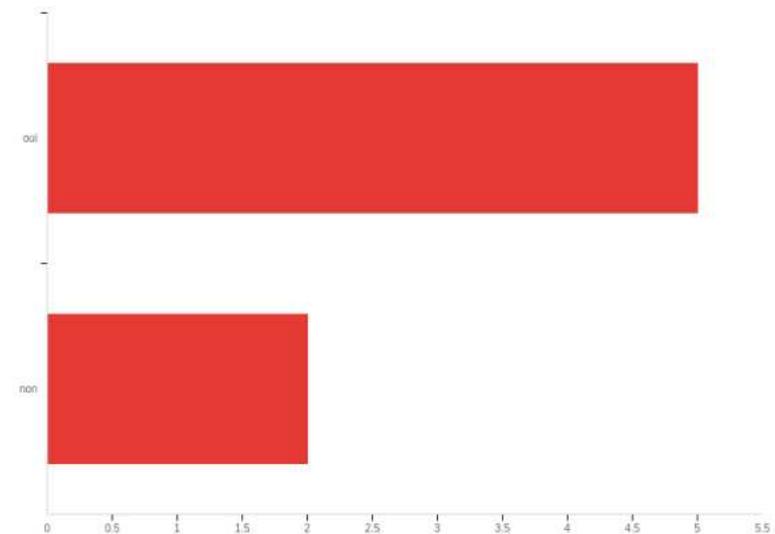
# LA FONCTION COMMUNICATION DANS LA COMMUNE DE ESSOUASSI

# LA FONCTION COMMUNICATION

## Importance de la fonction de communication

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

La fonction de la communication est partagée entre les différents services sans que cela soit formel



# LA FONCTION COMMUNICATION

## Ressources Humaines allouées à la fonction de communication

-  Pas de chargé de communication dédié
-  Le temps alloué n'est pas suffisant
-  Le personnel de la commune n'a pas participé à des formations en communication

# LA FONCTION COMMUNICATION

## Méthodes et outils de travail

-  La page Facebook n'est pas dans le cœur de la communication
-  Le site est juste un moyen de publication des PV et documents officiels
-  Le site web n'est pas consulté par les citoyens

# LA FONCTION COMMUNICATION

## Le Budget de la fonction de communication

Pas de Budget de communication comme  
toutes les autres communes

# LA COMMUNICATION INTERNE

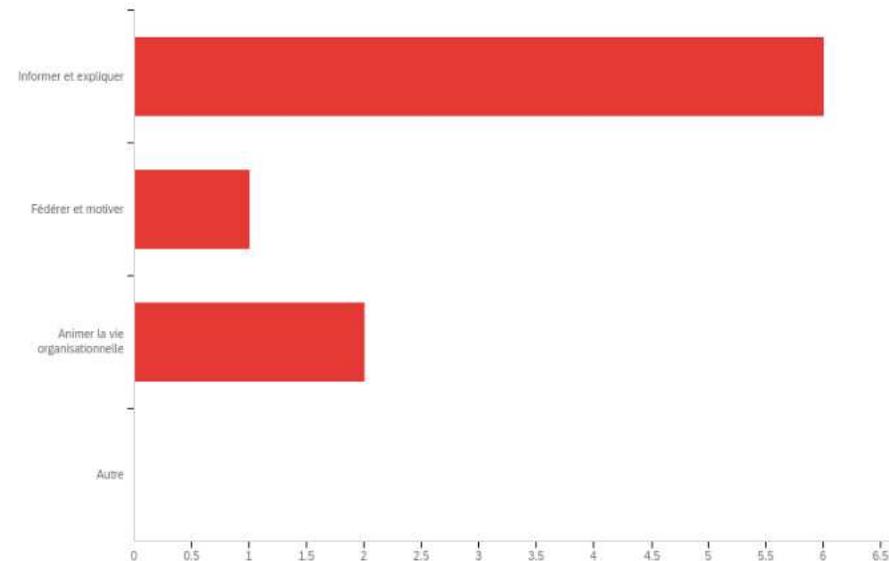
COMMUNE DE ESSOUASSI

# LA COMMUNICATION INTERNE

## Objectifs et efficacité de la communication interne

### Quels sont les objectifs de la communication interne

Il s'agit d'une communication informative qui accompagne les flux de travail

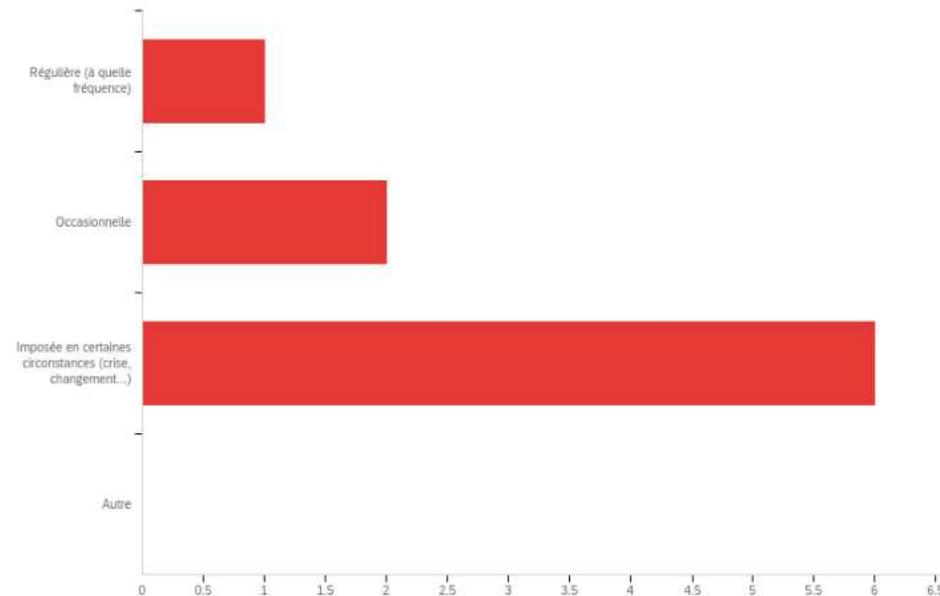


# LA COMMUNICATION INTERNE

## Objectifs et efficacité de la communication interne

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

Il s'agit d'une communication de crise et de gestion de la relation citoyen au quotidien

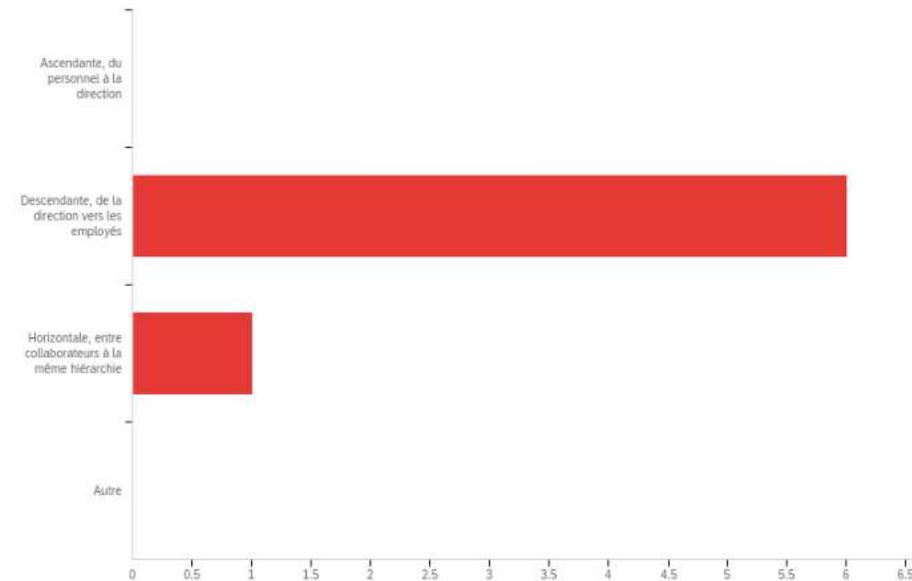


# LA COMMUNICATION INTERNE

## Objectifs et efficacité de la communication interne

Comment circule l'information au sein de la Commune :

Une communication traditionnelle adaptée à l'organisation des opérations du travail administratif

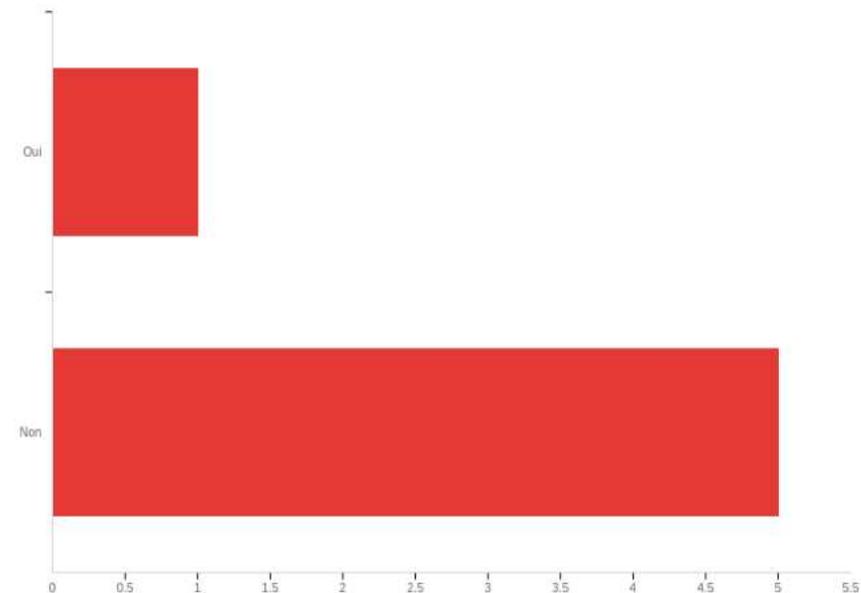


# LA COMMUNICATION INTERNE

## Objectifs et efficacité de la communication interne

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

La communication bien qu'elle soit directe elle n'est pas jugée fluide par la plupart des répondants



# LA COMMUNICATION INTERNE

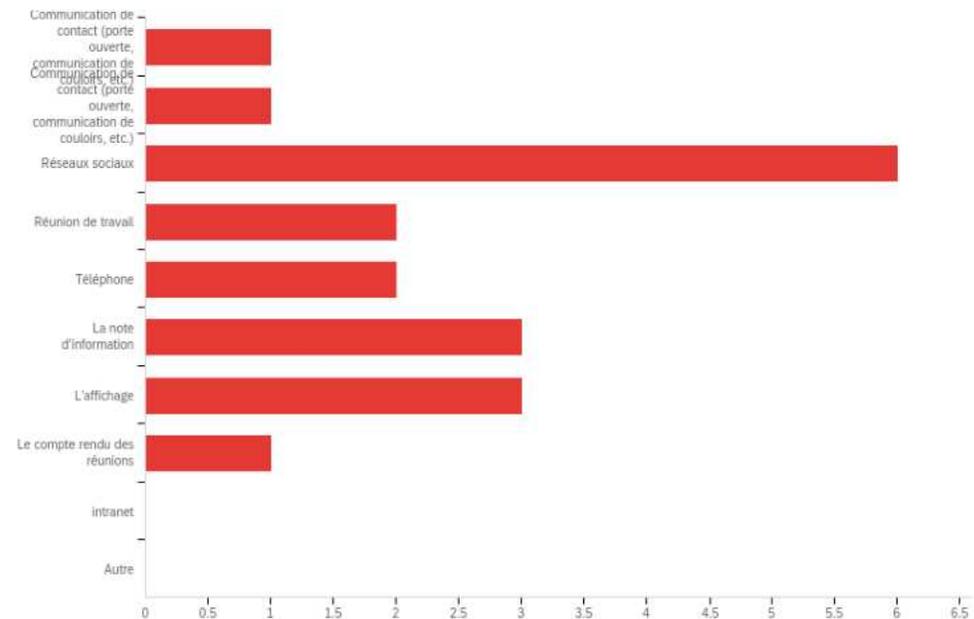
## Méthodes et outils de la communication interne

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

 Les moyens les plus utilisés selon les interviews, sont le contact direct et les notes internes

 Une communication informelle

Question mal comprise par les répondants, ils parlent plutôt de la communication externe.

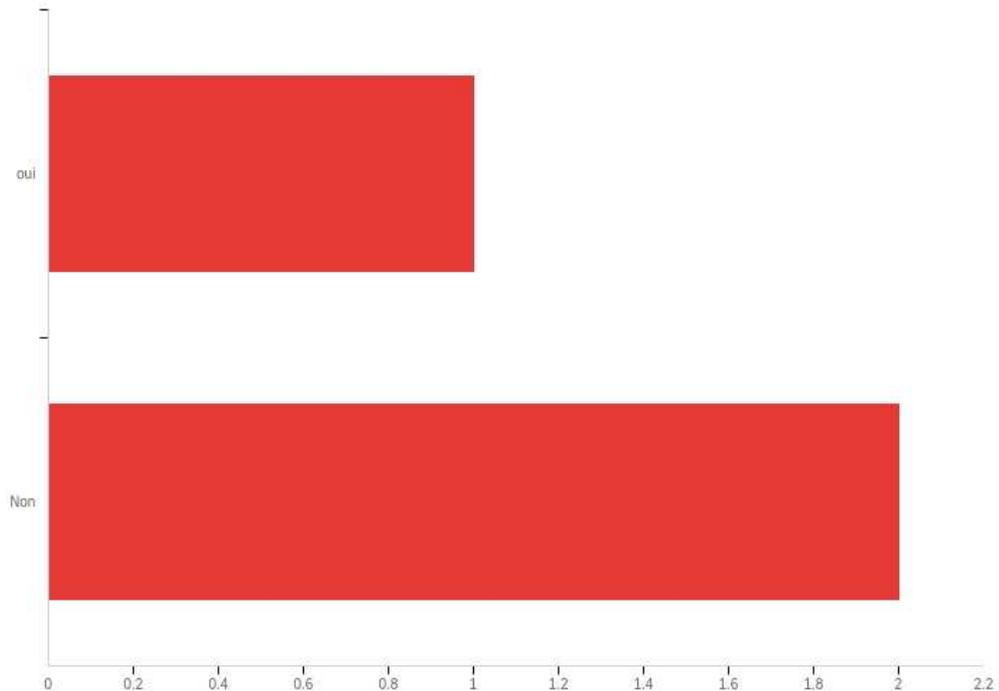


# LA COMMUNICATION INTERNE

## Evaluation et recommandations de la communication interne

### Évaluez-vous vos actions de communication interne ?

Pas d'évaluation de la communication interne puisque c'est une communication de contact



# LA COMMUNICATION EXTERNE

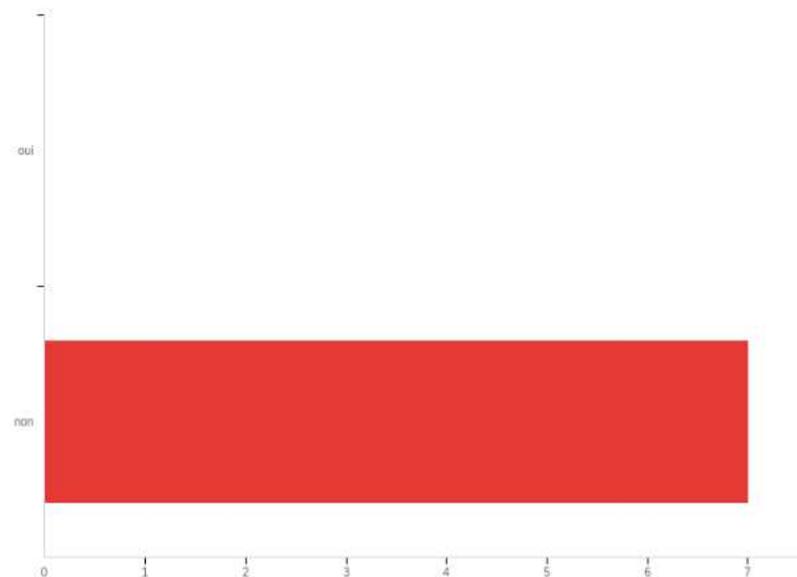
## COMMUNE DE ESSOUASSI

# LA COMMUNICATION EXTERNE

## Evaluation de la stratégie de communication

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

La commune n'a pas une stratégie de communication claire.

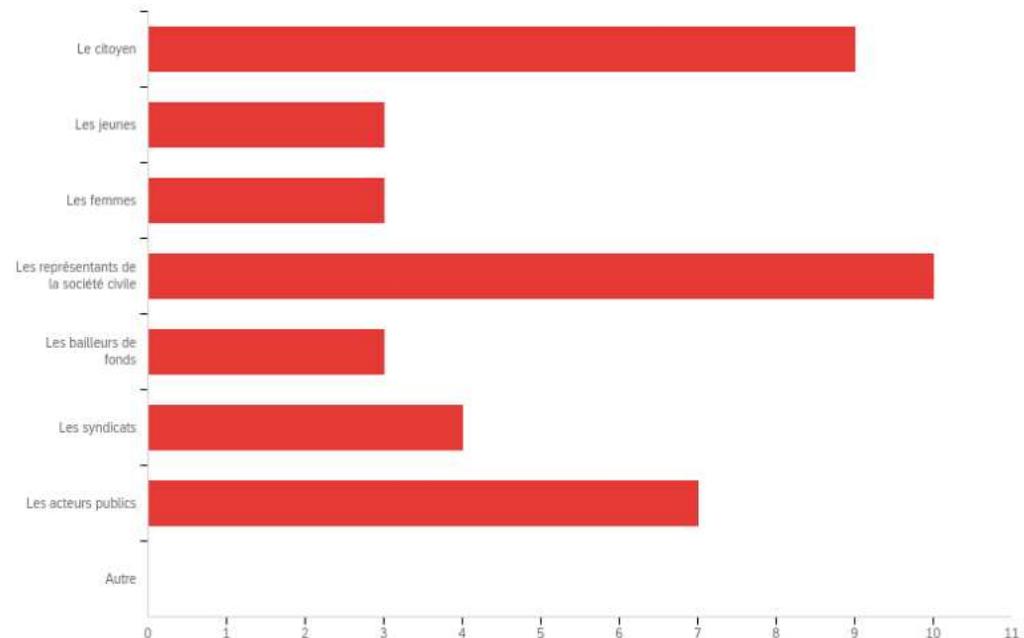


# LA COMMUNICATION EXTERNE

## Evaluation de la stratégie de communication

### Quels sont les groupes cibles visés par votre communication externe ?

Pas de stratégie de ciblage mais les efforts de communications actuels ciblent le citoyen, la société civile et les acteurs publics.

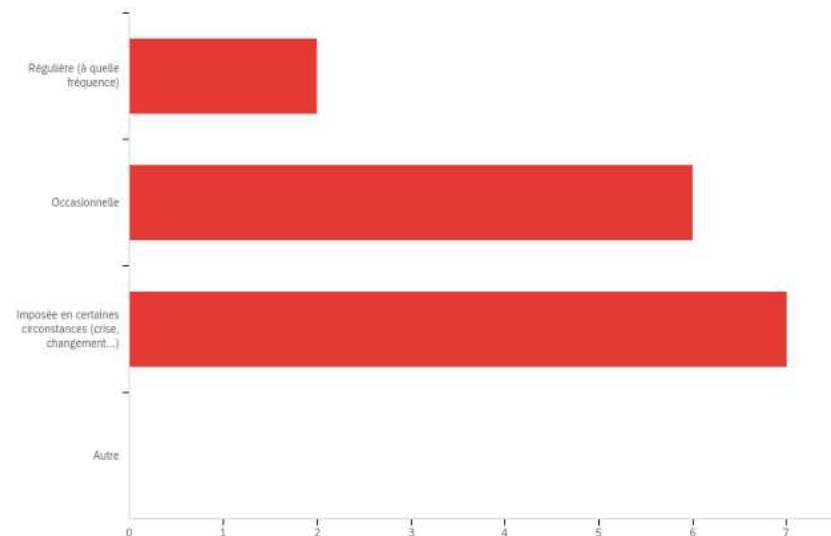


# LA COMMUNICATION EXTERNE

## Évaluation des actions de communication externe

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

La communication externe est occasionnelle en fonction des quelques événements (Exemple : PAI) ou suite à des changements de situations, crises, etc.

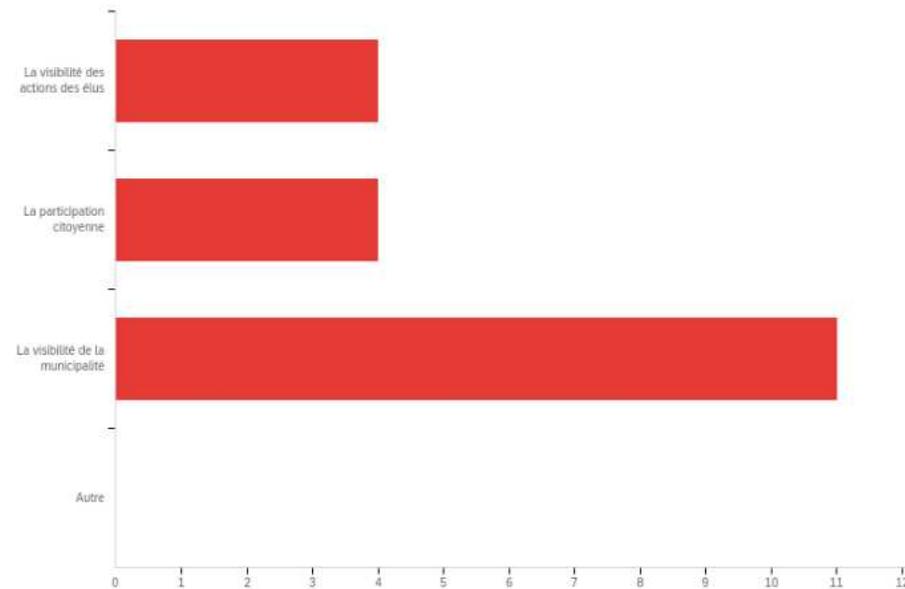


# LA COMMUNICATION EXTERNE

## Les objectifs et moyens de communication externe

### Quels sont les objectifs de la communication externe de votre Commune

La communication a pour objectif principal d'améliorer la visibilité de la commune

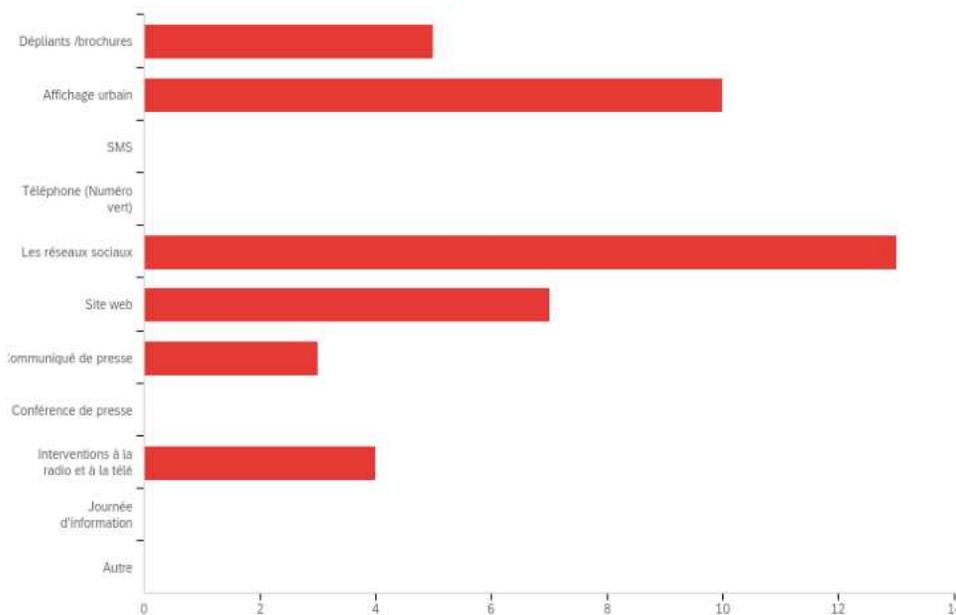


# LA COMMUNICATION EXTERNE

## Méthodes et canaux de communication externe

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

- Facebook est le canal principal de la communication externe.
- Les invitations sont parfois envoyées via Messenger
- L'affichage (poster) et l'utilisation des hauts parleurs sont des outils secondaires utilisés lors des événements

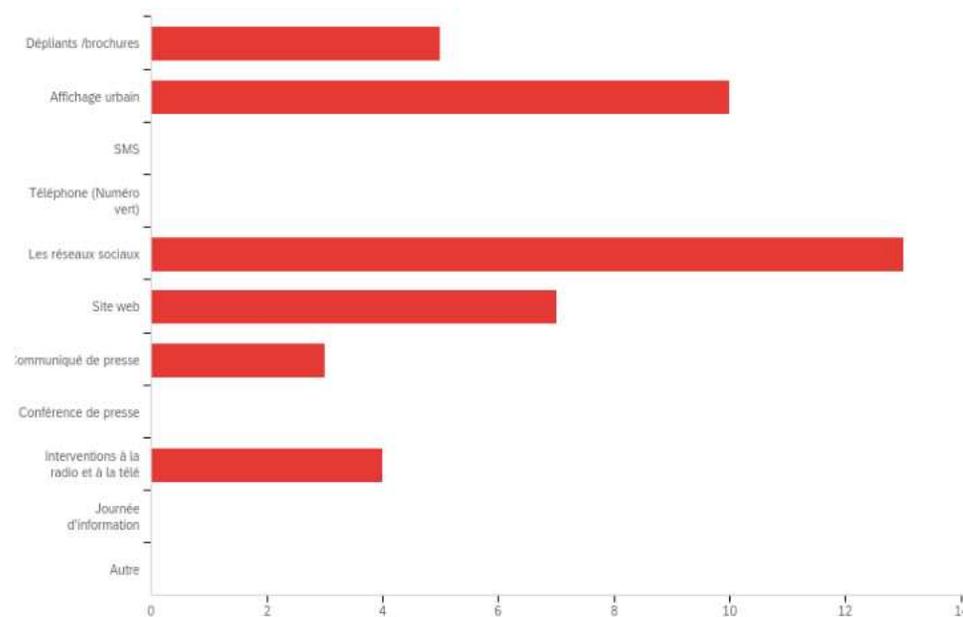


# LA COMMUNICATION EXTERNE

## Méthodes et canaux de communication externe

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

- Le site web est juste un outil de publication de documents officiels.
- La gestion du site web est très difficile selon les entretiens réalisés, ils ne peuvent que scanner et importer les documents.



# LA COMMUNICATION EXTERNE

## Évaluation des actions de communication externe

-  Les annonces des réunions et événements sont faites en dernière minute
-  Pas de réactivité par rapport aux demandes envoyées sur Facebook
-  Le citoyen n'est pas impliqué dans les activités de la commune, ses visites sont soit pour des documents administratifs ou des demandes à intérêt personnel.
-  La société civile représente une force de proposition mais ils pensent que leurs propositions ne seront pas prises au sérieux.

# LA COMMUNICATION EXTERNE

## Évaluation des actions de communication externe

-  Un besoin en formation en gestion de la relation client
-  Il n'y a pas de participation citoyenne lors des réunions. Le citoyen n'a pas confiance dans l'exécution des projets.
-  Le citoyen pense que seul Mr le maire est le vis-à-vis idéal, il a toutes les décisions entre ces mains...
-  Le citoyen trouve que La commune n'est pas à son écoute

# LA COMMUNICATION EXTERNE

## Évaluation des actions de communication externe

Évaluez-vous vos actions de communication externe ?

Pas d'actions de communication  
planifiées à l'avance

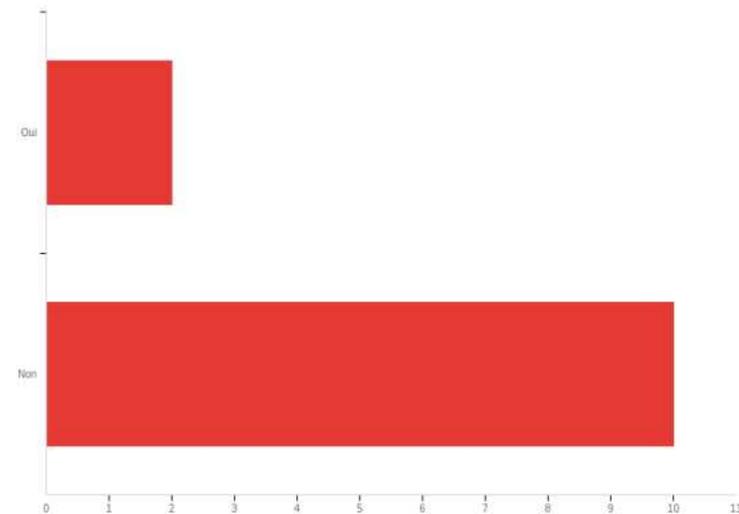


# LA COMMUNICATION EXTERNE

## Évaluation des actions de communication externe

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

Pas de cohérence entre la communication interne et externe

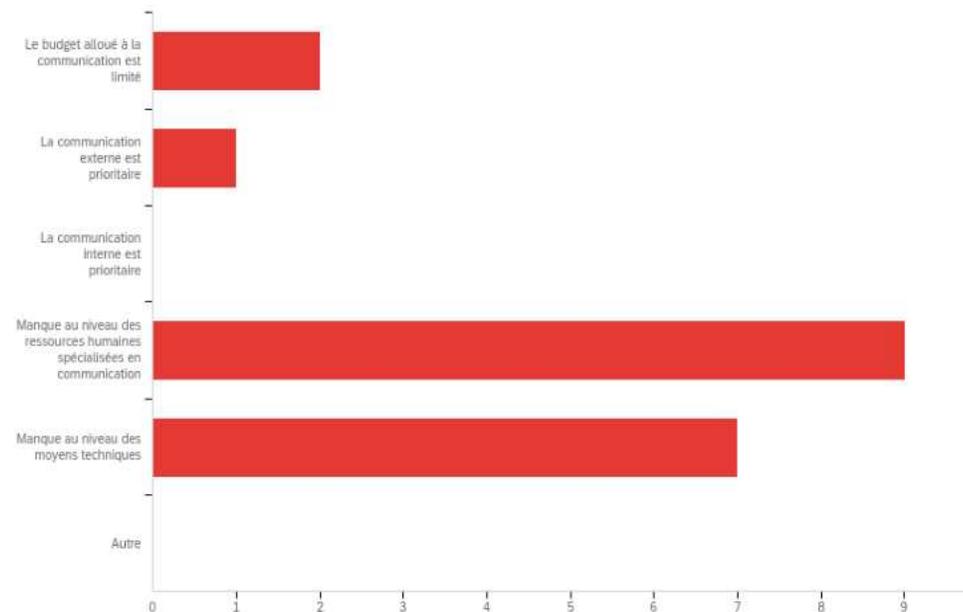


# LA COMMUNICATION EXTERNE

## Évaluation des actions de communication externe

**Si non, quelles sont les raisons ?**

Un manque de ressources humaines et compétences techniques pour la fonction de communication



# LA COMMUNICATION EXTERNE

## Recommandation d'amélioration de la communication externe

### Recommandations des personnes interviewées :

-  La commune souhaite avoir une démarche claire pour organiser la fonction de communication
-  Impliquer le citoyen dans les activités de la commune
-  Le site web manque beaucoup de fonctionnalités
-  Montée en compétence du personnel en communication

# LA COMMUNICATION EXTERNE

## AUDIT RESEAUX SOCIAUX COMMUNE DE ESSOUASSI

Facebook	Instagram	Linkedin	Twitter	Youtube
✓ 5764 fans	✓ 135 abonnés	✗	✗	✗



### Fréquence de partage :

- Régulière sur Facebook
- Sur instagram, uniquement 3 spots publiés en 2019



Existence d'un profil facebook au nom de la commune qui communique sur les activités de la commune  
Et la page officielle partage des fois ses publications !

# LA COMMUNICATION EXTERNE

## AUDIT RESEAUX SOCIAUX COMMUNE DE ESSOUASSI

### Qualité graphique du contenu

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

### Type de contenu partagé

-  Texte, photos et vidéos



## AUDIT RESEAUX SOCIAUX COMMUNE DE ESSOUASSI

### Axes de communications

- ✚ Activités/Réunions / Travaux /Évènements de la commune
- ✚ Programme annuel d'investissement
- ✚ Message de condoléance
- ✚ Invitations au conseil municipal ou à des réunions en ligne
- ✚ Suivi des travaux/Projets en cours
- ✚ Des communiqués / Annonces
- ✚ Publication de sensibilisation : exemple sécurité routière...
- ✚ Consultation /appels d'offre



## AUDIT RESEAUX SOCIAUX COMMUNE DE ESSOUASSI

### Appréciation de l'Interaction



- ✚ En général, nous remarquons un manque d'interaction sur la page
- ✚ Les quelques commentaires trouvés sont principalement des critiques à propos l'infrastructure et la situation de la région

# LA COMMUNICATION EXTERNE

## AUDIT SITE WEB COMMUNE DE ESSOUASSI

<http://www.commune-souassi.gov.tn/>



مدينة السواسي  
موقع واحة  
بلدية السواسي

Français | Anglais

الإستقبال | التعريف بالمدينة | التعريف بالبلدية | العلاقة مع المواطنين | وثائق ملف رخصة البناء | ميدان البناء و العمران | إتصل بنا

الأعوان المكلفين بالنفاذ إلى المعلومة:

نائب المكلف بالنفاذ للمعلومة  
حياة بن سالم  
المنصب  
واضع برامج

المكلف بالنفاذ للمعلومة  
عبادة الجندوبي  
المنصب  
محلل

الهاتف  
73611942

البريد الإلكتروني  
contact@commune-souassi.gov.tn

الحوال  
96769888

البريد الإلكتروني  
contact@commune-souassi.gov.tn

بلدية السواسي

الأخبار  
البلدات  
الميزات  
برنامج الاستثمار البلدي  
الدورات العادية  
الدورات التمهيدية  
مناخية رخص البناء  
مناخية الأبنية  
الوثائق الإدارية  
رواق الصور  
البيئنة

الشكايات

اكتفوا لنا  
الهاتف 73 610 211

## AUDIT SITE WEB COMMUNE DE ESSOUASSI

### Arborescence et Navigation

<http://www.commune-souassi.gov.tn/>

- ✚ Menu principal clair mais très basique coté design
- ✚ Un deuxième menu vertical pour la publication des PV mais l'information n'est pas claire pour l'utilisateur
- ✚ Les icones des réseaux sociaux de twitter et Youtube ne renvoient pas vers le compte officiel de la commune
- ✚ La navigation sur le site n'est pas ergonomique

### Langues

- ✚ 3 langues disponibles, mais le contenu des pages pour la version FR et EN sont : soit vides, soit présente des erreurs, soit elles comportent un contenu en arabe.

## AUDIT SITE WEB COMMUNE DE ESSOUASSI

### Qualité Graphique du contenu

<http://www.commune-souassi.gov.tn/>

- ✚ Le design du site web est très basique et ancien.
- ✚ Beaucoup de couleurs utilisées qui ne respectent pas la charte : Mauve, rose...
- ✚ Page d'accueil mal conçue et mal structurée : le contenu mis en avant porte sur l'équipe qui gère le site web
- ✚ Certaines images ne s'affichent pas

### 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 périodique: actualités, communiqués, annonces...
- ✚ Certaines rubriques comportent des anciennes publications : anciens événements, projets, etc.

# LA COMMUNICATION EXTERNE

## AUDIT SITE WEB COMMUNE DE ESSOUASSI

### Type de contenu partagé

<http://www.commune-souassi.gov.tn/>

 PDF

 Images

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

**COMMUNE DE ESSOUASSI**

# LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

## LA Relation Commune – Société Civile

-  Très faible participation de la société civile
-  Lors des évènements et les réunions, l'invitation est toujours faite à la dernière minute
-  L'approche participative n'est pas très développée avec la société civile

# LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

## Image et positionnement de la commune

-  Une Institution dont le rôle est limité aux services de l'état civile et les papiers administratifs
-  Pas de confiance par rapport aux informations communiquées par la commune
-  Le citoyen ne comprend pas les interactions entre la commune et les autres institutions (ministère de l'équipement, sonede, etc.)

# LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

## Appréciation des canaux de communication

-  Le citoyen ne trouve pas l'information sur la page de la commune en premier recours mais plutôt sur d'autres pages de la région Souassi TV et MJS qui sont la première source d'information
-  Le site web actuel ne répond pas aux attentes du citoyen et de la société civile

# LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

## Évaluation du contenu de la communication

-  La communication sur les réseaux sociaux est insuffisante et ne répond pas aux préoccupations du citoyen.
-  Le contenu partagé par la commune n'est pas toujours facile à comprendre que ce soit pour la société civile ou pour 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

-  La commune ne communique pas sur les attentes des citoyens
-  L'infrastructure est l'une des principales problématiques de la région
-  Pas de coordination avec les intervenants (SONEDE, STEG)
-  Pas de digitalisation des services de la commune

# LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

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

-  Etablir un terrain de confiance en premier plan
-  La commune est redevable de plus d'écoute par rapport aux propositions de la société civile

# LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

## Axes d'améliorations proposés par la société civile

-  Utiliser l'affichage et les radios locales pour la diffusion des informations
-  Une application mobile
-  Le site web devrait être refait
-  Affecter un Designer et/ou un chargé de communication
-  Trouver un terrain de collaboration entre la société civile et la commune

# BESOINS EXPRIMES EN FORMATION

COMMUNE DE ESSOUASSI

# BESOINS EXPRIMÉS EN FORMATION

## Renforcements de capacités exprimés

Montée en compétence en matière de communication:

-  Élaboration d'une stratégie de communication
-  Élaboration d'un plan de communication
-  Élaboration du contenu pour les réseaux sociaux et le site web

**AVIS DES EXPERTS**

**COMMUNE DE ESSOUASSI**

# AVIS SUR LA FONCTION COMMUNICATION

## Problématiques et constat

Bonnes pratiques et points positifs :



-  Partage de la charge de travail de la communication entre plusieurs services
-  Prise de conscience par rapports aux difficultés rencontrées et aux défaillances au niveau de la 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 évènements
- ✚ 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 :



- ✚ Motivation réelle pour améliorer la communication interne
- ✚ Une communication de contact de nature à fédérer les équipes

# AVIS SUR LA COMMUNICATION INTERNE

## Problématiques et constat

### Les points d'amélioration :



-  La communication interne n'est pas régulière et elle est mobilisée pour gérer les urgences
-  La communication n'est pas formalisée ( Contact direct principalement)
-  L'information est descendante et elle ne favorise pas l'implication du personnel de la municipalité

# AVIS SUR LA COMMUNICATION EXTERNE

## Problématiques et constat

Bonnes 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

# AVIS SUR LA COMMUNICATION EXTERNE

## Problématiques et constat

### Les points d'amélioration :



- ✚ La communication actuelle est une activité secondaire
- ✚ La communication externe n'est pas officialisée par une stratégie claire et appliquée
- ✚ Les évènements ne sont pas planifiés à l'avance
- ✚ Le canal de communication principal qui est Facebook : On trouve une page et un profil facebook qui communiquent les deux sur les activités de la communes !
- ✚ Les citoyens ne sont pas impliqués dans le travail de la commune

# AVIS SUR LA COMMUNICATION EXTERNE

## Problématiques et constat

### Les points d'amélioration :



- ✚ Le citoyen trouve que les activités de la commune sont purement administratives (état civile, permis de bâtir, etc.)
- ✚ Il y a un réel défis pour regagner la confiance du citoyen et la société civile pour pouvoir les impliquer dans les activités de la commune

# PLAN D'ACTION GLOBAL PROPOSÉ

COMMUNE DE ESSOUASSI

# 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 :
  - La relation citoyen – commune
  - La relation société civile – commune
-  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 les citoyens

-  Campagne de sensibilisation par rapport au rôle de la commune et l'importance de la participation citoyenne
-  Communiquer sur l'interaction avec les différents intervenants (steg, onas, etc.)
-  Travailler sur la qualité du contenu (information complète, facile à comprendre)
-  Transformer le profil Facebook actuel en une page et faire la fusion avec la page officielle de la commune pour ne pas perdre contact avec les personnes qui suivent le profil.
-  Diversifier les canaux de communication pour une meilleure couverture

# PLAN D'ACTION GLOBAL PROPOSÉ

## LA COMMUNICATION EXTERNE

### Avec la société civile

-  Mettre en place une nouvelle culture de réunion périodique et thématique avec la société civile pour changer l'image négative de la commune au près de la société civile
-  Mettre un espace de communication digitale avec la société civile pour qu'ils soient informés bien à l'avance par rapport aux événements et réunions

# PLAN D'ACTION GLOBAL PROPOSÉ

## LA COMMUNICATION EXTERNE

### Outils de communication

-  Refaire le Site web : Prévoir un espace client réservé à la société civile
-  Mettre en place des conventions avec la société civile et les Radios locales

# #ASHTAG

A G E N C Y

MERCI POUR VOTRE ATTENTION

