



Rapport De Diagnostic de la communication Interne Et Externe

COMMUNE DE ZAOUIT SOUSSE

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

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



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



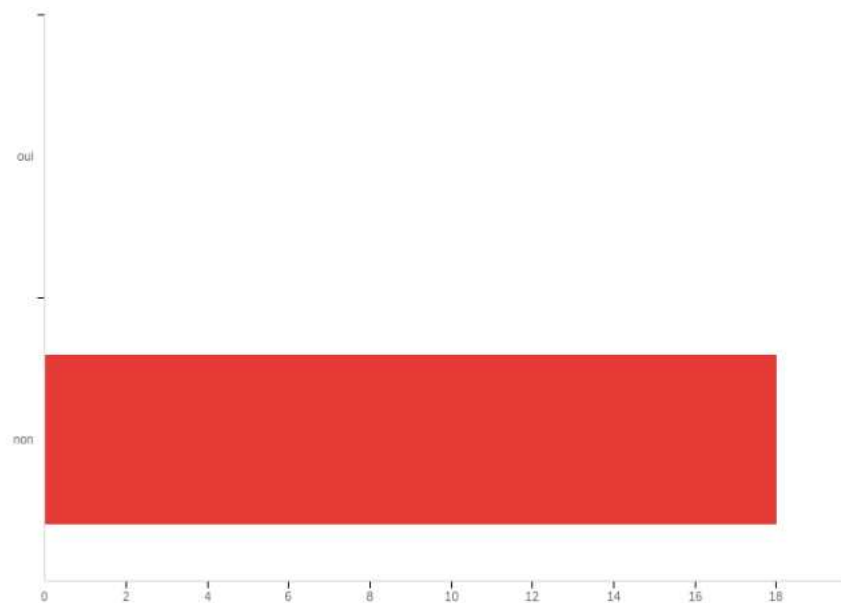
Recommandation d'amélioration de la communication externe

LA FONCTION COMMUNICATION DANS LA COMMUNE DE ZAOUIT SOUSSE

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

-  Forte implication du personnel de la commune dans les opérations de communication
-  Les activités de communication sont faites en équipe et en dehors des heures du travail
-  Pas de chargé de communication dédié

LA FONCTION COMMUNICATION

Méthodes et outils de travail

-  Impliquer la société civile lors des réunions, qui vont prendre le relè pour la communication sur les activités de la commune
-  Un grand travail est toujours déployé pour avoir une bonne participation
-  Les efforts et les leviers de communication sont adaptés à la taille de l'évènement
-  Contact direct avec le citoyen : Mr le maire reçoit les citoyens une fois par semaine.
-  Mise en place d'un système de collecte des attentes des citoyens à travers le social media

LA FONCTION COMMUNICATION

Le Budget de la fonction de communication

Pas de budget de communication, la commune est appuyée par la participation de la société civile pour la réalisation des actions de communication

LA COMMUNICATION INTERNE

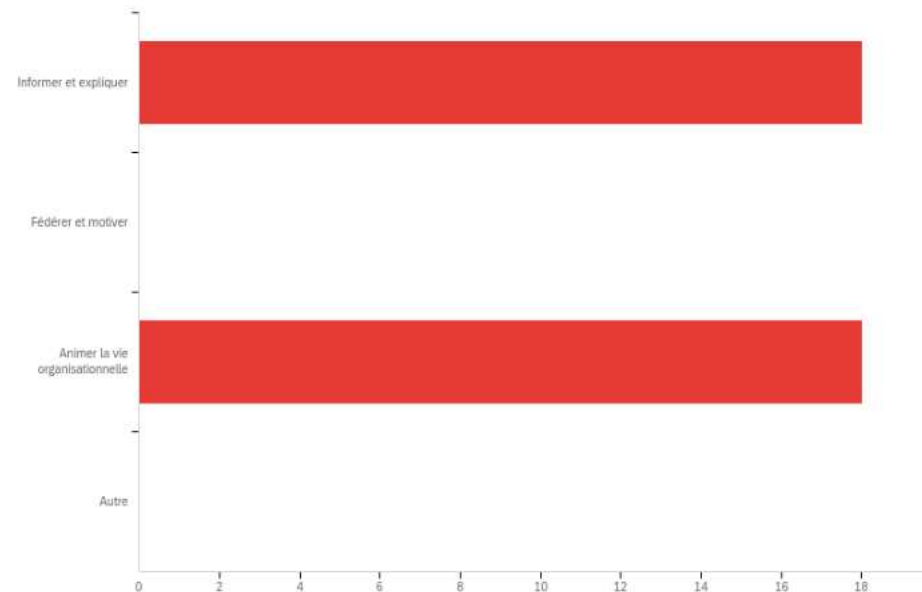
COMMUNE DE ZAOUIT SOUSSE

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 pour organiser les flux de travail

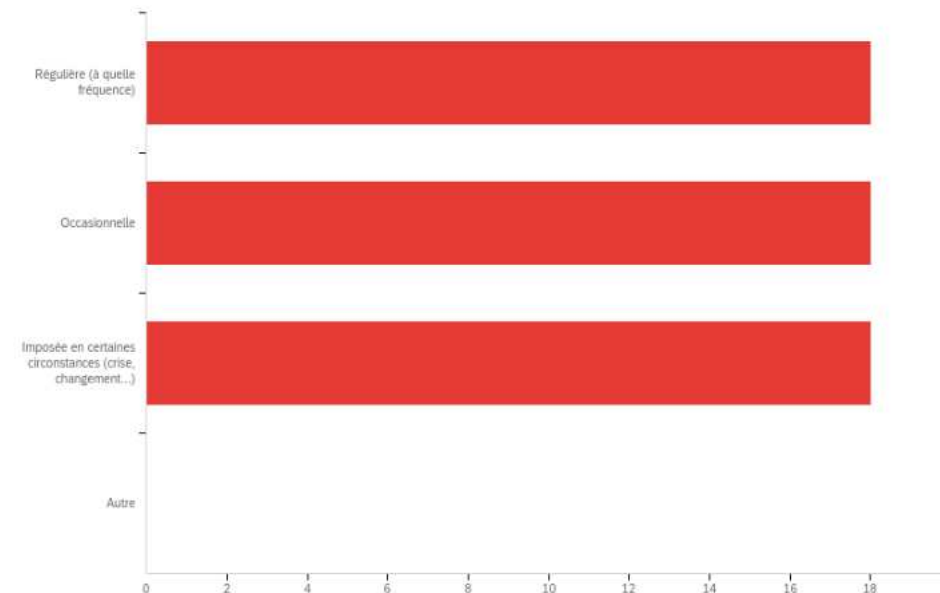


LA COMMUNICATION INTERNE

Objectifs et efficacité de la communication interne

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

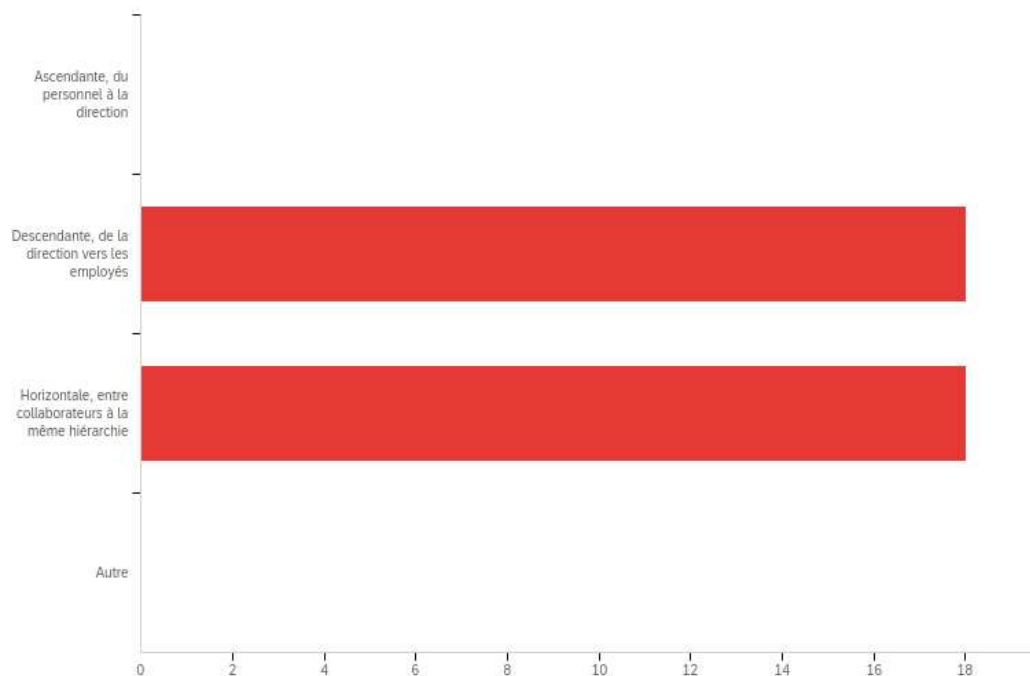
La fréquence de l'information donne un bon signal par rapport à la qualité de la communication interne



LA COMMUNICATION INTERNE

Objectifs et efficacité de la communication interne

Comment circule l'information au sein de la Commune ?

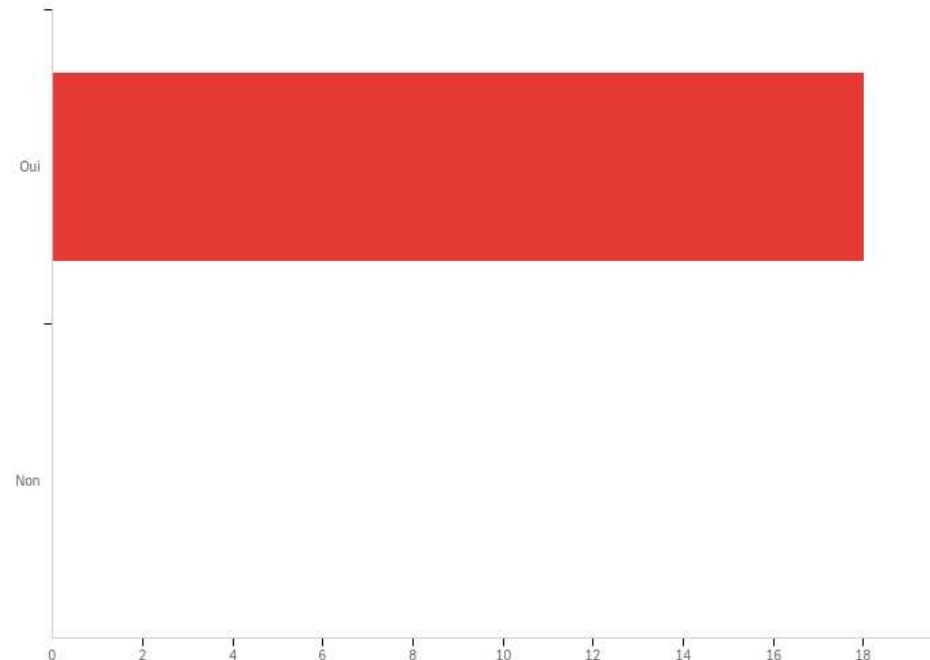


LA COMMUNICATION INTERNE

Objectifs et efficacité de la communication interne

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

Une Bonne circulation de l'information en interne est confirmée !

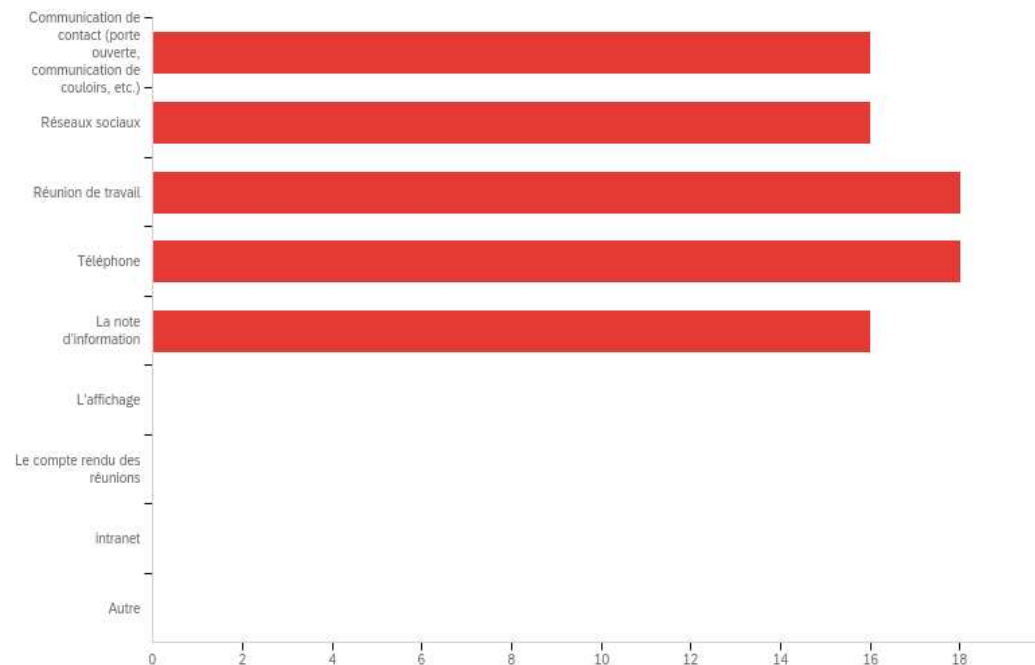


LA COMMUNICATION INTERNE

Méthodes et outils de la communication interne

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

Une communication de contact direct:
Porte ouverte, réunions, etc.

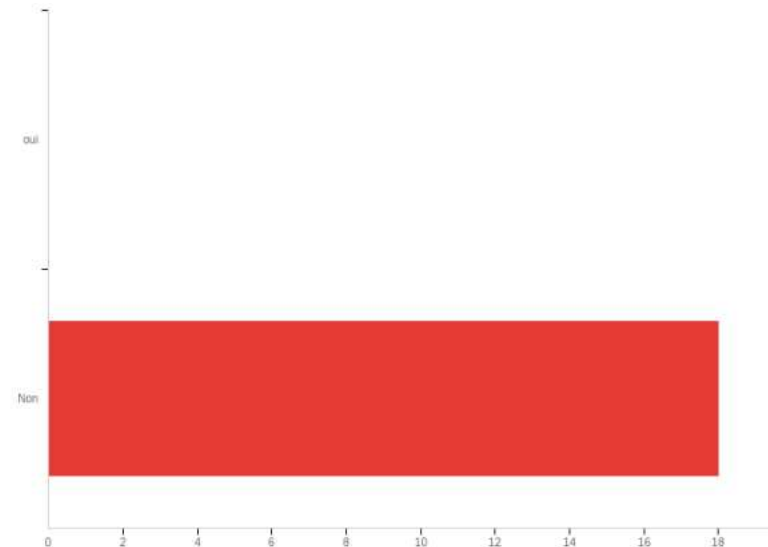


LA COMMUNICATION INTERNE

Evaluation et recommandations de la communication interne

Évaluez-vous vos actions de communication interne ?

La communication en interne n'est pas évaluée



LA COMMUNICATION EXTERNE

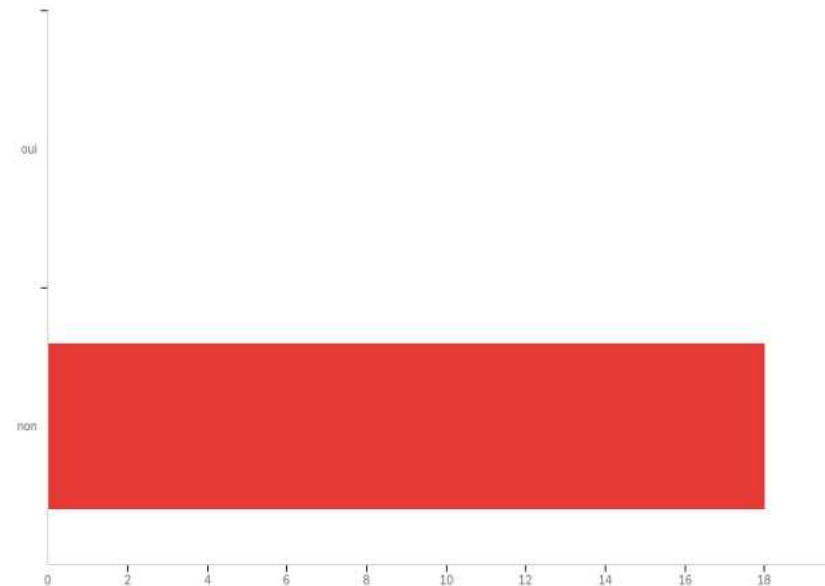
COMMUNE DE ZAOUIT SOUSSE

LA COMMUNICATION EXTERNE

Evaluation de la stratégie de communication

Avez-vous une stratégie et un plan de communication

Pas de stratégie de communication formalisée mais plutôt des actions de communication planifiées

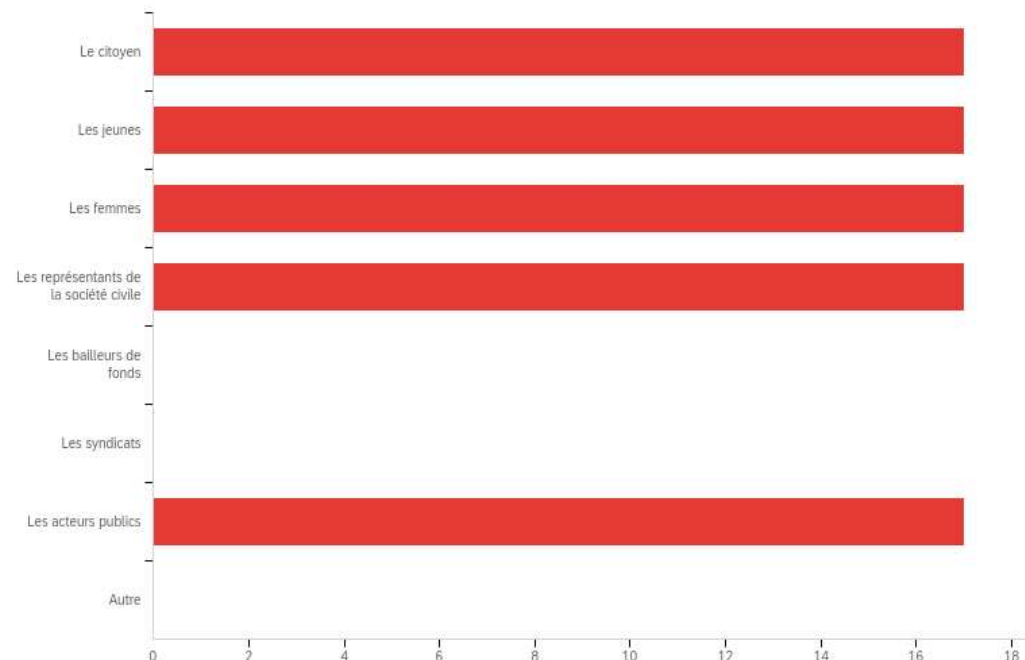


LA COMMUNICATION EXTERNE

Evaluation de la stratégie de communication

Quels sont les groupes cibles visés par votre communication externe ?

Il s'agit d'une communication
générale pas de stratégie de ciblage

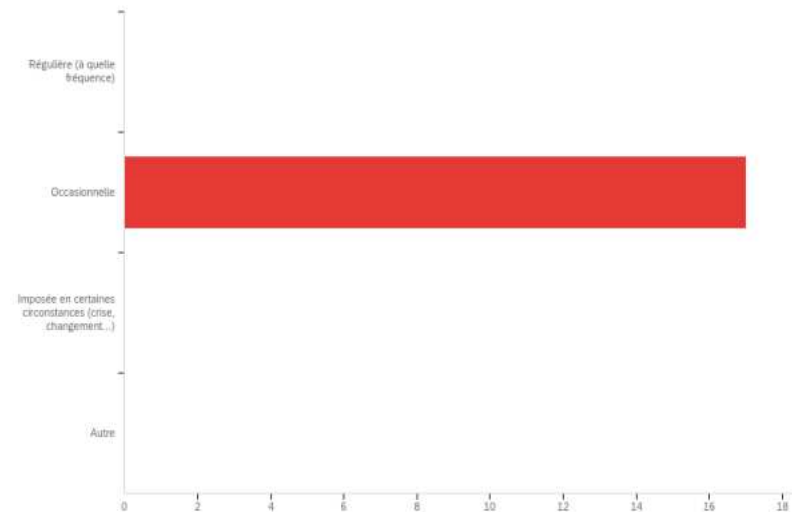


LA COMMUNICATION EXTERNE

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 évènements

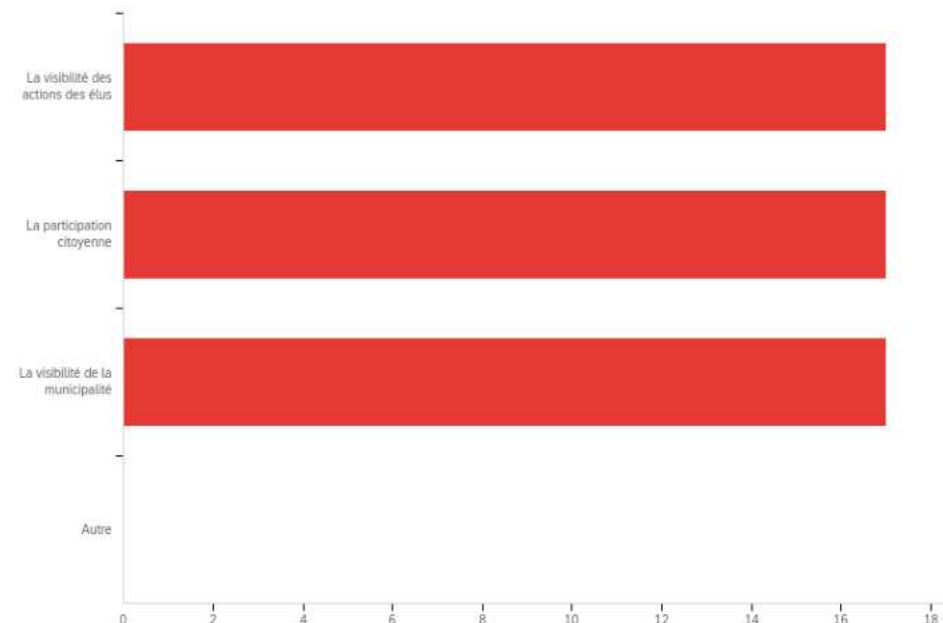


LA COMMUNICATION EXTERNE

Les objectifs et moyens de communication externe

Quels sont les objectifs de la communication externe de votre Commune

-  La commune est à l'écoute du citoyen
-  L'approche participative au cœur du fonctionnement de la commune



LA COMMUNICATION EXTERNE

Les objectifs et moyens de communication externe

-  La commune est à l'écoute du citoyen
-  Collecte et analyse des réclamations sur le social média
-  L'approche participative au cœur du fonctionnement de la commune
-  Focus campagnes COVID 19:
 - Campagnes de sensibilisation
 - Distribution de produits de protection : Bavettes, Désinfection , etc.

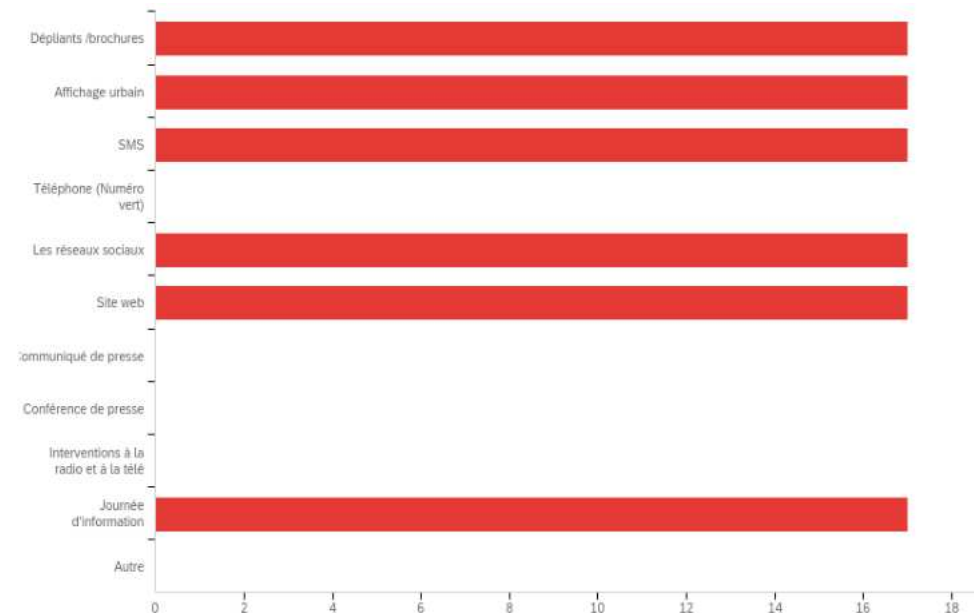
LA COMMUNICATION EXTERNE

Méthodes et canaux de communication externe

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

Les canaux principaux :

-  Page facebook pour le grand public
-  Le site web pour les informations détaillées
-  Les autres leviers sont utilisés lors des évènements



LA COMMUNICATION EXTERNE

Évaluation des actions de communication externe

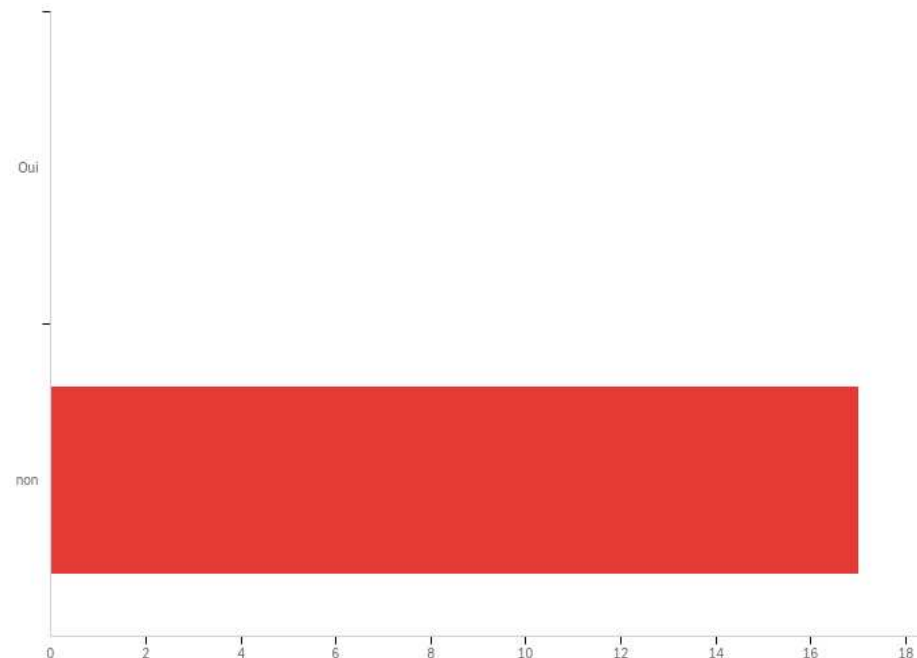
-  Il y a une grande implication des citoyens dans les événements
-  Il y a une bonne participation des jeunes, leurs initiatives sont prises en considération
-  Nette amélioration de l'implication des citoyens
-  Les projets sont réalisés selon une approche participative
-  Forte participation de la société civile
-  Bonne gestion de la relation avec le citoyen lorsqu'il s'adresse à la commune
-  Des consultations sur Facebook sont faites pour avoir une idée sur la satisfaction des citoyens

LA COMMUNICATION EXTERNE

Évaluation des actions de communication externe

Évaluez-vous vos actions de communication externe ?

Les actions de communication
externes ne sont pas évaluées

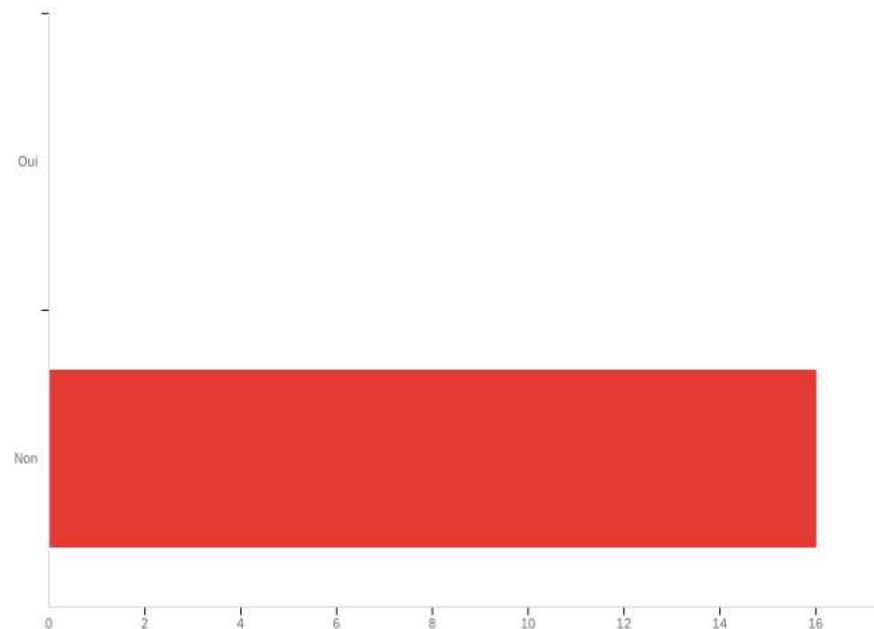


LA COMMUNICATION EXTERNE

Évaluation des actions de communication externe

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

La communication interne et externe sont jugées non cohérentes



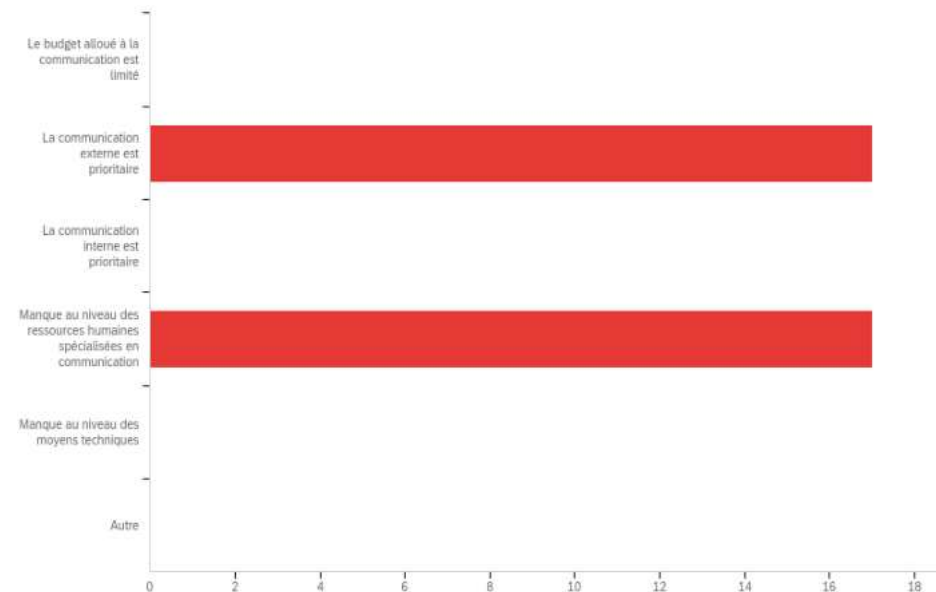
LA COMMUNICATION EXTERNE

Évaluation des actions de communication externe

Si non, quelles sont les raisons ?

 **Priorité absolue à la communication externe**

 **Manque de ressources humaines**



LA COMMUNICATION EXTERNE

Recommandation d'amélioration de la communication externe

-  Le site web n'est pas satisfaisant, il s'agit d'une ancienne version, la gestion n'est pas très pratique
-  Impliquer davantage la société civile à travers des réunions, pour un appui dans les activités de communication de la commune.
-  Installer un écran d'affichage dans la salle d'attente et diffuser du contenu pour le citoyen .
-  Digitalisation de la commune
-  Mise en place de l'espace citoyen

LA COMMUNICATION EXTERNE

AUDIT RESEAUX SOCIAUX COMMUNE DE ZAOUIT SOUSSE

Facebook	Instagram	Linkedin	Twitter	Youtube
✓ 5916 fans	✗	✗	✗	✓ 5 abonnés



Fréquence de partage :

- Régulière sur Facebook
- Aucune vidéo publiée sur la chaine Youtube

LA COMMUNICATION EXTERNE

AUDIT RESEAUX SOCIAUX COMMUNE DE ZAOUIT SOUSSE

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 RESEAUX SOCIAUX COMMUNE DE ZAOUIT SOUSSE

Axes de communications

- ✚ Activités/Réunions / Travaux /Évènements de la commune
- ✚ Programme annuel d'investissement
- ✚ Message de condoléance
- ✚ Invitations au Conseil municipal
- ✚ Suivi des travaux/Projets en cours
- ✚ Des communiqués / Annonces
- ✚ Repartage des pages officielles (ministères...)



LA COMMUNICATION EXTERNE

AUDIT RESEAUX SOCIAUX COMMUNE DE ZAOUIT SOUSSE

Appréciation de l'Interaction

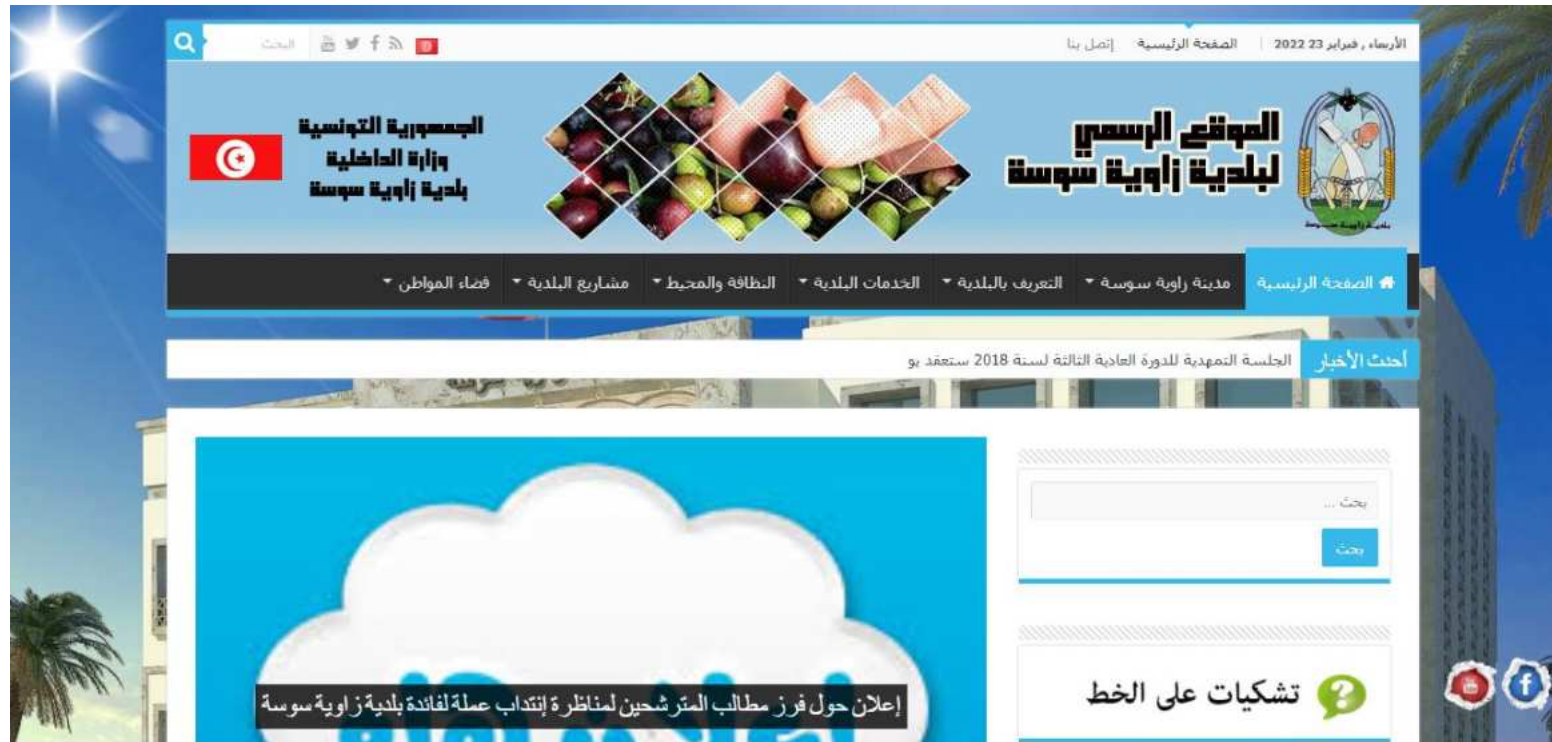


- ✚ Une bonne partie des messages sont positifs félicitant et encourageant les efforts de la commune
- ✚ Certaines critiques à propos de l'infrastructure et la situation de la région
- ✚ Des demandes d'intervention pour rétablir des problèmes liés principalement à l'infrastructure routière

LA COMMUNICATION EXTERNE

AUDIT SITE WEB COMMUNE DE ZAOUIT SOUSSE

<http://commune-zaouia-sousse.tn/>



AUDIT SITE WEB COMMUNE DE ZAOUIT SOUSSE

Arborescence et Navigation

<http://commune-zaouia-sousse.tn/>

- ✚ Menu principal clair mais très basique côté design
- ✚ Navigation dans le site doit passer toujours par le menu principal, manque de linking interne

Langues

- ✚ Une seule langue disponible, la langue arabe

AUDIT SITE WEB COMMUNE DE ZAOUIT SOUSSE

Qualité Graphique du contenu

<http://commune-zaouia-sousse.tn/>

- ✚ Le design du site web est très basique et ancien.
- ✚ Page d'accueil encombrée et les informations sont dispersées sans ordre particulier.

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 évènements, projets, etc.

LA COMMUNICATION EXTERNE

AUDIT SITE WEB COMMUNE DE ZAOUIT SOUSSE

Type de contenu partagé

<http://commune-zaouia-sousse.tn/>

 Articles

 PDF

 Images

LA COMMUNICATION VUE PAR LA SOCIETE CIVILE ET ATTENTES DES CITOYENS

COMMUNE DE ZAOUIT SOUSSE

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

LA Relation Commune – Société Civile

-  La commune est en contact direct avec la société civile, les représentants de la société civile sont invités par téléphone pour assister à des réunions.
-  Pour le citoyen, la page Facebook est la première source d'information

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

Image et positionnement de la commune

Pour la société civile :

Le travail de la commune n'est pas valorisé malgré les efforts déployés

Pour le citoyen :

La commune n'est pas en train de travailler convenablement, c'est plutôt des travaux à la vite fait

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

Appréciation des canaux de communication



Facebook :

Un canal où l'information est orientée pour le citoyen



Le site web:

Plutôt un support pour publier des informations détaillées : Rapports, PV de réunion, avancement de projets...

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

Évaluation du contenu de la communication

-  Parfois l'information n'est pas compréhensible
-  La communication est très officielle et n'est pas simplifiée

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

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

-  Collaboration harmonieuse avec la société civile
-  Le citoyen s'attend à une communication par rapport à ses problématiques notamment par rapport à l'infrastructure routière

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

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

-  Faire participer la société civile dans les campagnes de communication de la commune.

LA COMMUNE VUE PAR LA SOCIÉTÉ CIVILE

Axes d'améliorations proposés par la société civile

-  Le contact direct avec le citoyen est le meilleur moyen pour améliorer la satisfaction client
-  Diversifier les réseaux sociaux
-  Une radio web serait un bon outil pour améliorer la communication en plus des réseaux sociaux
-  Des réunions directes avec les citoyens dans le cadre des campagnes de sensibilisations

BESOINS EXPRIMES EN FORMATION

COMMUNE DE ZAOUIT SOUSSE

BESOINS EXPRIMES EN FORMATION

Renforcements de capacités exprimés

-  Formations en techniques de communication
-  Formation en élaboration de plan de communication

AVIS DES EXPERTS

COMMUNE DE ZAOUIT SOUSSE

AVIS SUR LA FONCTION COMMUNICATION

Problématiques et constat

Bonnes pratiques et points positifs :



-  Forte implication de l'équipe actuelle dans les activités de communication
-  L'approche participative est au cœur de la prise de décision

AVIS SUR LA FONCTION COMMUNICATION

Problématiques et constat

Les points d'amélioration :



-  L'organisation de la fonction de communication actuelle ne permet pas de gérer encore plus de flux de travail
-  Pas de chargé de communication dédié

AVIS SUR LA COMMUNICATION INTERNE

Problématiques et constat

Bonnes pratiques et points positifs :



Une bonne communication des équipes en interne avec un partage de la même vision

AVIS SUR LA COMMUNICATION INTERNE

Problématiques et constat

Les points d'amélioration :



Bien que la communication est fluide pour le moment elle n'est pas formalisée

AVIS SUR LA COMMUNICATION EXTERNE

Problématiques et constat

Bonnes pratiques et points positifs :



- ✚ Une approche orientée satisfaction citoyen
- ✚ Collecte des données par rapport à la satisfaction client
- ✚ Bonne collaboration avec la société civile
- ✚ Bonne implication des citoyens lors des évènements

ملاحظات / اقتراحات	بطاقة متابعة وتقييم خدمات النطاق			بلدية زاوية مؤسسة الإدارة العامة للمصالح العامة مصلحة النطاق
	معرضي جداً	معرضي لا غير	غير معرضي	
				رفع الفضلات المنزلية
				رفع فضلات البناء والأحياء
				حملت النطاق الدورية داخل الأحياء
				كنس الطرقات والأرصعة
				مقاومة الباموس والحشرات
				إداء عمال النطاق
				الرد على الشكاوى الخاصة بالنطاق
				الإجراءات الرامية تجاه المحالين في مجال النطاق
				إستجابة وتفاعل البلدية مع مقترحات المواطنين في مجال النطاق

AVIS SUR LA COMMUNICATION EXTERNE

Problématiques et constat

Les points d'amélioration :



Pas de plan de communication formel



Le contact direct avec le citoyen en dehors de la commune reste à améliorer

PLAN D'ACTION GLOBAL PROPOSÉ

COMMUNE DE ZAOUIT SOUSSE

PLAN D'ACTION GLOBAL PROPOSÉ

LA FONCTION DE COMMUNICATION

-  Formaliser un organigramme de la fonction communication
-  Délimiter les responsabilités et de la répartition des taches de communication interne :
 - Elaboration de la stratégie de communication
 - Élaboration du plan d'action et budgétisation
 - Exécution du plan de communication
 - Analyses et feedback
-  Délimiter les responsabilités et de la répartition des taches de communication externe :
 - Elaboration de la stratégie de communication
 - Élaboration du plan de communication et budgétisation
 - Exécution du plan de communication
 - Analyses et feedback
-  Formation en communication qui implique la commune et les représentants des associations

PLAN D'ACTION GLOBAL PROPOSÉ

LA COMMUNICATION 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



Mettre en place un plan de communication qui prend en considération les attentes :

- Des citoyens
- Des associations
- De La commune

PLAN D'ACTION GLOBAL PROPOSÉ

LA COMMUNICATION EXTERNE

Actions de communication avec les citoyens



Activer de nouveaux canaux de communication digitale (YouTube, Instagram, etc.) dans le cadre d'une stratégie de communication.



Aller plus vers le citoyens : Améliorer plus le contact direct avec le citoyen en dehors de la commune



Prioriser la problématique de l'infrastructure routière dans le plan de communication

PLAN D'ACTION GLOBAL PROPOSÉ

LA COMMUNICATION EXTERNE

Actions de communication avec la société civile

-  Mettre en place un outil digital dédié à la communication et l'échange avec la société civile
-  Prioriser la problématique de l'infrastructure routière dans le plan de communication

PLAN D'ACTION GLOBAL PROPOSÉ

LA COMMUNICATION EXTERNE

Outils de communication



Nouveau site web multi langues



Digitalisation des demandes et réclamations des citoyens sur Elbaldya.tn



MERCI POUR VOTRE ATTENTION

