

## 2J **Gérer la communication interne des collectivités territoriales**

### Les agents territoriaux, relais d'opinion auprès des administrés...

Au moment où les agents territoriaux ont besoin de repères d'appartenance à une entité et à une stratégie pour trouver du sens à leur action et cherchent à être valorisés, la communication interne joue un rôle primordial au sein d'une organisation. Elle a pour vocation de nouer toutes les relations qui facilitent l'action collective et de permettre à l'ensemble des personnels de connaître, de comprendre et de se situer au sein de la collectivité.

2J

#### < Ce qu'il faut savoir sur la communication interne des collectivités >

- ▶ Les enjeux :
  - > créer un sentiment d'appartenance à un groupe, créer du lien entre les agents,
  - > mettre en cohérence les discours internes et externes,
  - > faire adhérer les agents et en faire des relais d'opinion et d'image efficaces.
- ▶ les champs de la communication interne :
  - > des applications transversales : stratégies, systèmes, culture, structures,
  - > des implications à tous les niveaux : institution, ressources humaines, dirigeants, métier et service.
- ▶ Les pièges à éviter.

#### < Déterminer les clés d'une communication interne optimisée >

- ▶ les supports,
- ▶ l'engagement de la direction,
- ▶ la prise en compte des diversités de cibles,
- ▶ l'environnement technique,
- ▶ les espaces de liberté et la nécessité d'un management participatif,
- ▶ les processus de la persuasion.

#### < Rechercher la complémentarité des outils >

- ▶ édition, intranet, messagerie, événementiel, accueil des agents...

#### < Mettre en place la stratégie de communication interne >

- ▶ établir une grille d'analyse de la communication interne pratiquée : besoins, organisations, outils, résultats et objectifs,
- ▶ savoir analyser les difficultés rencontrées et les axes d'amélioration,
- ▶ bâtir un plan de communication cohérent et efficace.

**Benoît de VASSON**  
 Directeur du Cabinet de conseil  
 Vecteur Public (précédemment  
 directeur de communication de col-  
 lectivité).

#### < Les objectifs >

- ▶ Maîtriser le rôle de la communication interne.
- ▶ Connaître et analyser les différents outils.
- ▶ Savoir éviter les pièges.