

**Résumé des discussions de l'atelier « La communication institutionnelle :
 Défis et opportunités pour un gouvernement ouvert »
 12-13 décembre 2017, Centre de Formation de Caserte**

Dans le cadre du projet « Voix Citoyenne », l'OCDE a organisé un atelier destiné aux membres des réseaux de la communication institutionnelle au Maroc et en Tunisie au Centre de Formation du Programme MENA-OCDE pour la Gouvernance à Caserte, en Italie, le 12 et 13 décembre 2017. L'atelier avait pour but d'une part, de partager des pratiques innovantes en termes de communication institutionnelle des pays de l'OCDE, et d'autre part de présenter et d'échanger autour des résultats préliminaires du questionnaire sur la communication institutionnelle auquel les deux réseaux ont répondu.

Lors de la session d'ouverture de l'atelier, Mme Karine Badr, analyste à l'OCDE a présenté les avancées du projet et les prochaines étapes et inscrit la démarche notamment dans le cadre de la Recommandation du Conseil de l'OCDE sur le Gouvernement Ouvert qui était en cours d'adoption. Mme Fatima Banane Filali, et M. Sami Ben Kraiem, représentants respectivement le Maroc et la Tunisie ont par la suite fait part de l'importance que leurs pays octroyaient au partage d'expériences pour une communication institutionnelle au cœur de la réforme des politiques publiques et sont revenus sur des réformes nationales clés dans ce cadre. Enfin, Mme Renata Pavlov, Directrice du Centre de Formation du Programme MENA-OCDE pour la Gouvernance à Caserte a souhaité la bienvenue aux participants et a souligné l'importance du dialogue régional et de l'échange avec les pairs de l'OCDE autour des problématiques de gouvernance publique.

La nouvelle communication publique en Italie

La première journée de l'atelier fut dédiée à un échange avec les pairs de l'OCDE, notamment avec M. Sergio Talamo, Directeur de Communication, Transparence, Édition et projets spéciaux Formez PA et M. Francesco Di Costanzo, Président de PA Social (Association nationale pour la nouvelle communication). M. Talamo a présenté la loi sur l'accès à l'information en Italie et les implications

d'une transparence totale pour l'administration publique tandis que M. Di Costanzo s'est focalisé sur l'approche italienne en termes d'utilisation des réseaux sociaux pour une meilleure communication institutionnelle. En effet, l'utilisation des réseaux sociaux est devenue le nouveau mode de travail « normalisé » pour l'administration italienne qui considère désormais les



M. Talamo et M. Di Costanzo présentant les bonnes pratiques et leçons apprises de l'Italie

réseaux sociaux comme un outil de service public à part entière et un levier de participation et de transparence. La transparence totale de l'administration publique a en effet été introduit notamment en 2013 avec la loi sur l'accès à l'information ; première législation qui fait également

référence aux réseaux sociaux comme outils permettant un contact direct avec les citoyens. M. Talamo est également revenu sur l'importance des déclarations de patrimoine pour la transparence ainsi que les différentes manières de faire face aux demandes d'accès à l'information. Les échanges avec les participants marocains et tunisiens ont par ailleurs permis de revenir sur des problématiques communes tel que les stratégies permettant d'exploiter au maximum le potentiel de chaque réseau social en fonction de ses caractéristiques propres, le besoin de reconnaissance des profils professionnels des agents travaillant sur les réseaux sociaux, ainsi que les difficultés liées aux « fausses nouvelles » et le rôle des communicateurs dans ce cadre.

Par ailleurs, Mme Katharina Zuegel, analyste à l'OCDE a également mené une discussion autour du rôle du réseau de la communication dans la mise en place des plans d'action du gouvernement ouvert dans les deux pays.

Présentation des résultats préliminaires du questionnaire sur la communication institutionnelle

La deuxième journée fut consacrée à des ateliers parallèles pour le Maroc et la Tunisie afin d'échanger autour des résultats préliminaires du questionnaire sur la communication institutionnelle. Presque 20 institutions publiques marocaines et environ 15 institutions tunisiennes ont répondu à ce questionnaire qui avait pour objectif de collecter des données sur les pratiques et enjeux de la communication institutionnelle dans les différents Ministères, ainsi que sur l'interaction de ces derniers avec les médias. Ces données, accompagnés d'entretiens par les pairs de l'OCDE permettront une analyse approfondie et l'élaboration de recommandations spécifiques qui seront présentés aux parties prenantes. Mme Radia Lahlou et Mme Mai-Linh Hamisultane, expertes en communication ont présenté les résultats clés de ce questionnaire et ont échangés avec les participants pour mieux comprendre l'état des lieux ainsi que les défis et opportunités liés à la communication institutionnelle dans les deux pays, et enrichir les données collectées. La discussion s'est notamment focalisée sur les thématiques suivantes : (1) stratégies de communication, (2) place de la structure de communication, (3) messages et supports de communication et (4) relations avec les médias.



Plus de 45 communicants du Maroc et de la Tunisie ont participé à l'atelier

Prochaines étapes

Afin de renforcer le rôle des chargés de communication pour une communication plus ouverte et participative qui soutient les réformes de gouvernance publique dans les deux pays, y compris en matière de gouvernement ouvert, les actions suivantes furent proposées pour 2018:

- Effectuer une **mission de revue par les pairs au Maroc**, similaire à celle qui a eu lieu en Tunisie, afin de valider et compléter les réponses au questionnaire ;
- Élaborer un **plan de communication** pour le programme du gouvernement ouvert au Maroc et en Tunisie, en collaboration avec les réseaux de communication institutionnelle ainsi que le service chargé de la communication au sein de la Présidence du Gouvernement et le service chargés du gouvernement ouvert en Tunisie, et avec le Ministère de la Réforme de la Fonction Publique et de l'Administration au Maroc ;
- Organiser un **atelier** avec les réseaux de communication **et des représentants des médias** autour d'une communication institutionnelle transparente et participative et se focaliser notamment sur le rôle et la place des **femmes** dans ce cadre.

L'OCDE

L'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE) est un organisme international qui a pour but de promouvoir des politiques visant à améliorer le bien-être économique et social des personnes partout dans le monde. Il est composé de 35 pays membres, d'un secrétariat basé à Paris et d'un comité formé d'experts issus du gouvernement et autres, spécialisés dans chaque domaine d'intervention de l'organisation. L'OCDE offre un forum dans lequel les gouvernements peuvent travailler de pair afin de partager leurs expériences et rechercher des solutions aux problèmes communs auxquels ils font face. Nous travaillons en collaboration avec les gouvernements pour comprendre les facteurs à l'origine des changements économiques, sociaux et environnementaux. Nous mesurons la productivité et les flux mondiaux de commerce et d'investissement.

Le Programme MENA-OCDE pour la gouvernance

Le programme MENA-OCDE pour la gouvernance est un partenariat stratégique entre les pays de la région MENA et de l'OCDE pour partager des connaissances et de l'expertise, en vue de diffuser les normes et les principes de bonne gouvernance qui soutiennent le processus de réforme en cours dans la région MENA. Le programme renforce la collaboration avec les initiatives multilatérales les plus pertinentes actuellement en cours dans la région. Plus particulièrement, le programme soutient la mise en œuvre du partenariat de Deauville du G7 et aide les gouvernements à répondre aux critères d'admissibilité pour devenir membre du Partenariat pour un Gouvernement Ouvert. Grâce à ces initiatives, le Programme agit comme un des principaux défenseurs de la gestion des réformes de la gouvernance publique en cours dans la région MENA. Le programme fournit une structure durable pour le dialogue de la politique régionale ainsi que pour des projets pays spécifiques. Les projets reflètent l'engagement des gouvernements de la région MENA à mettre en œuvre des réformes de leur secteur public afin de libérer leur potentiel de développement social et économique dans le contexte des attentes grandissantes des citoyens en matière de services publics de qualité, d'inclusion dans l'élaboration des politiques publiques et de transparence.

Projet Voix Citoyenne au Maroc et en Tunisie

Le projet, financé par le Ministère fédéral des affaires étrangères de l'Allemagne, vise à soutenir le rôle que jouent la communication institutionnelle et les médias dans la mise en place du gouvernement ouvert au Maroc et en Tunisie notamment afin de renforcer la voix citoyenne dans la vie publique. Le projet prévoit une analyse de la communication institutionnelle et de la gouvernance des médias dans les deux pays, ainsi que des dynamiques entre les trois acteurs (gouvernement, médias, citoyens) pour une meilleure mise en place des principes de transparence, intégrité, participation et redevabilité. Il comptera également une série d'activités de renforcement des capacités se focalisant notamment sur la voix des jeunes et des femmes, ainsi que la création d'une plateforme de dialogue entre le gouvernement, la société civile et les médias.
