

Améliorer sa communication externe

Proposition de corrigé

1. Caractériser l'organisation « commune de Brielec » et précisez sa finalité ainsi que ses objectifs. (3 points)

Cette question vise à évaluer la capacité de l'élève :

- à exploiter et appliquer des critères généraux de caractérisation ;
- à dégager la finalité spécifique d'une organisation publique.

La commune de Brielec est une organisation publique, c'est une collectivité territoriale.

La commune dispose de :

- *ressources financières* : impôts, taxes, subventions, recettes publicitaires pour le projet de journal...,
- *ressources matérielles* : différentes salles municipales, bâtiments, biens d'équipement comme le matériel de reprographie...,
- *ressources humaines* : élus du conseil municipal, personnel communal, par exemple les 4 agents du service communication.

La *finalité* de la commune de Brielec est d'avoir pour mission de produire des services publics et d'assurer la gestion du domaine public (salle des fêtes par exemple).

Les *objectifs* qui découlent du plan d'action municipale sont au nombre de trois :

- dynamiser l'activité économique,
- développer le rayonnement de la ville,
- renforcer les échanges et solidarités intergénérationnelles.

On trouve également la volonté de maîtriser la fiscalité locale et de renforcer les liens entre les habitants et les élus.

2. Précisez la nature de la décision prise le 15 janvier 2006 en justifiant votre réponse. Indiquez quel est le processus de décision dans ce type d'organisation. (4 points)

Cette question vise à évaluer la capacité de l'élève :

- à exploiter une typologie de décisions ;
- à dégager et justifier le caractère stratégique d'une décision ;
- à retrouver les étapes du processus de décision dans une organisation publique.

La décision prise par le Conseil municipal de créer un journal municipal est une décision stratégique car :

- elle porte sur le long terme et engage la commune (mission de fédérer les habitants et les élus),
- elle est prise par l'équipe dirigeante (conseil municipal),
- elle a un caractère exceptionnel et unique.

Exemples de décisions stratégiques pour une commune : création d'une crèche municipale, création d'une zone artisanale, création d'un lotissement pour un nouvel apport de population...
Admettre toute réponse pertinente.

Le processus de décision dans une commune comprend quatre phases :

- décision du conseil municipal d'étudier un problème
- étude par les services
- étude par les commissions
- vote du conseil municipal, le Maire étant l'agent exécutif chargé de mettre celle-ci en application.

3. Définissez la notion de produit et montrez-en quoi le « City magazine » répond à cette définition et justifie sa fabrication. Énumérez les autres produits similaires. (4 points)

Cette question vise à évaluer la capacité de l'élève :

- à donner la définition générale du produit et à l'appliquer dans un cas particulier,
- à exploiter une documentation en repérant les informations pertinentes.

Le produit est une réponse à un besoin individuel ou collectif, exprimé ou supposé.
Le produit correspond à tout ce qui peut satisfaire un besoin, c'est-à-dire un bien ou service marchand ou non marchand.

Le "City magazine" balaie par son contenu tous les sujets de proximité, ce qui répond au besoin de communication et d'information des habitants et à l'objectif exprimé par le conseil municipal de mieux fédérer les citoyens (intérêt à la fois individuel et collectif). Il s'agit d'un bien non marchand.

Sur le marché de la presse municipale, il existe plusieurs produits similaires :

- une version traditionnelle, type bulletin municipal à contenu plutôt politique
- une version "City magazine" à contenu pluriel et avec des informations de proximité
- une version papier traditionnelle
- une version Web généraliste
- une version Web spécialisée par thème
- une version globale à destination de tous les habitants
- une version spécialisée sur le critère de l'âge (juniors, seniors...) ou les centres d'intérêt (sport, culture...)

La liste n'est pas exhaustive. On attend au moins quatre propositions.

4. Caractérisez le mode de production retenu par la commune de Brielec. Relevez les caractéristiques de l'organisation du travail, ses intérêts et ses contraintes. (4 points)

Cette question vise à évaluer la capacité de l'élève :

- à exploiter la notion de mode de production pour l'appliquer au cas spécifique proposé,
- à exploiter et appliquer la notion d'organisation du travail, à en dégager les caractéristiques (aspect descriptif) et à en apprécier les avantages et les contraintes (aspect analytique).

Le mode de production concerne la manière dont les ressources sont agencées pour produire. Il dépend du volume à produire et de la nature du produit. Il détermine la répartition et le degré de spécialisation des tâches. Chaque journal est différent, il s'agit donc d'un *mode de production unitaire ou par projet*.

L'organisation du travail est celle d'un *travail en équipe (collaboratif)* puisqu'elle implique les associations, les élus, les entreprises, les habitants. Ce travail collaboratif s'appuie sur l'échange des données. Il repose sur *l'autonomie et la délégation de responsabilité* puisque chaque acteur dispose d'une grande marge de manœuvre.

Il tient compte aussi des *évolutions technologiques* puisqu'il met en œuvre la gestion de production assistée par ordinateur et optimise ainsi le service rendu.

Le journal de Brielec présente la particularité d'être élaboré par les usagers pour eux-mêmes, qui sont donc à la fois *producteurs et clients*.

Les avantages de l'organisation retenue sont ceux du travail en équipe (collaboratif): *motivation, efficacité, adaptation à la demande, responsabilisation...*

En outre, le journal reposant principalement sur le bénévolat, cela contribue à la *maîtrise de son coût*.

Les contraintes sont liées à la nécessité de *rendre cohérent le travail* des multiples acteurs. Le *respect des délais* est impératif, tout retard de l'un des producteurs aura des répercussions sur le journal. Le *manque de centralisation* risque d'engendrer des retards, des dysfonctionnements et des conflits.

5. Exposez le problème de management créé par la décision de création d'un journal municipal. (2 points)

Cette question vise à évaluer la capacité de l'élève :

- à repérer et exposer un problème de management.

Le problème de management est lié à la nécessité de réorganiser le service de communication de la commune pour répondre aux contraintes de la fabrication du journal municipal. Il est en effet impératif d'avoir un personnel compétent pour maîtriser la PAO et gérer la cohérence des publications.

Le service communication doit comprendre désormais un poste qualifié en PAO et en conception et gestion de site Internet.

6. Comparez les différentes solutions proposées pour résoudre ce problème en mettant en évidence les avantages et limites de chacune d'elles. (3 points)

Cette question vise à évaluer la capacité de l'élève :

- à comparer plusieurs options possibles en évaluant leurs avantages et en dégagant leurs limites,
- à mettre en œuvre une réflexion structurée et argumentée en s'appuyant sur les documents fournis.

Trois solutions se dégagent des documents :

- *Recrutement externe* : L'intérêt de la formule consiste à recruter une personne ayant les capacités et aptitudes requises par le poste et correspondant précisément aux besoins exprimés. Cela permet également d'enrichir l'équipe par des expériences et des savoirs nouveaux.

Par contre, la procédure de recrutement risque de prendre du temps, elle aura un coût, non chiffré ici, et surtout elle risque de susciter un mauvais climat social dans le service communication.

- *Promotion de monsieur Rousseau* : Cette reconnaissance professionnelle se traduira par une meilleure motivation de l'équipe, une forte implication. C'est aussi un gain de temps et un atout dans la perspective des relations que doit entretenir le service communication avec l'extérieur.

Par contre, il faudra aussi envisager un recrutement pour remplacer monsieur Rousseau à la reprographie et mettre en place une action de formation à destination de monsieur Rousseau et prévoir pour celui-ci un bilan de compétences. Cette décision comporte quand même un risque, car monsieur Rousseau peut en définitive ne pas correspondre aux exigences de la fonction.

- *Sous-traitance* : Confier la mission à une entreprise spécialisée en PAO évite l'acquisition de matériel coûteux et permet de profiter immédiatement des savoirs-faire et compétences, c'est donc a priori une économie de coût qui facilite la mise en œuvre du projet.

Par contre, la maîtrise des délais, de la qualité et même de la ligne éditoriale échappe à la commune. La volonté de fédérer tous les acteurs semble moins bien respectée ici.

Reste le problème de la conception et gestion du site Internet.

Par contre, la procédure de recrutement risque de prendre du temps, elle aura un coût, non chiffré ici, et surtout elle risque de susciter un mauvais climat social dans le service communication.

- *Promotion de monsieur Rousseau* : Cette reconnaissance professionnelle se traduira par une meilleure motivation de l'équipe, une forte implication. C'est aussi un gain de temps et un atout dans la perspective des relations que doit entretenir le service communication avec l'extérieur.

Par contre, il faudra aussi envisager un recrutement pour remplacer monsieur Rousseau à la reprographie et mettre en place une action de formation à destination de monsieur Rousseau et prévoir pour celui-ci un bilan de compétences. Cette décision comporte quand même un risque, car monsieur Rousseau peut en définitive ne pas correspondre aux exigences de la fonction.

- *Sous-traitance* : Confier la mission à une entreprise spécialisée en PAO évite l'acquisition de matériel coûteux et permet de profiter immédiatement des savoirs-faire et compétences, c'est donc a priori une économie de coût qui facilite la mise en œuvre du projet.

Par contre, la maîtrise des délais, de la qualité et même de la ligne éditoriale échappe à la commune. La volonté de fédérer tous les acteurs semble moins bien respectée ici.

Reste le problème de la conception et gestion du site Internet.