

CONCOURS INTERNE ET DE 3^{ème} VOIE DE TECHNICIEN TERRITORIAL

SESSION 2020
REPORTÉE À 2021

ÉPREUVE DE RAPPORT TECHNIQUE

ÉPREUVE D'ADMISSIBILITÉ :

Élaboration d'un rapport technique rédigé à l'aide des éléments contenus dans un dossier portant sur la spécialité au titre de laquelle le candidat concourt.

Durée : 3 heures
Coefficient : 1

SPÉCIALITÉ : ARTISANAT ET MÉTIERS D'ART
--

INDICATIONS DE CORRECTION

Rappel du sujet :

Vous êtes technicien territorial à la direction des ressources en communication, service récemment mutualisé de la commune nouvelle de Grandeville.

Le président de cette collectivité de 115 000 habitants et 2 850 agents, née de la fusion de 9 villes contiguës, ressent la nécessité de mettre en place une communication interne jusqu'alors propre à chacune des communes. L'objectif est que chacun (agent et élu) se sente reconnu dans son travail ou sa délégation et ainsi pleinement investi au service de cette commune nouvelle. Le président souhaite mettre l'accent sur l'accueil des nouveaux agents.

Votre responsable vous demande de rédiger, à son attention, exclusivement à l'aide des documents joints, un rapport technique sur les principaux outils de la communication interne.

1) Présentation du sujet

Le contexte de fusion de communes est d'actualité et propice à des changements, des adaptations, des mutualisations au niveau des élus et des agents des communes membres.

Si la communication interne est souvent secondaire face à la communication institutionnelle ou externe, dans le contexte de fusion elle devient indispensable à la nouvelle collectivité pour se questionner, se définir et entreprendre un avenir commun.

L'importance donnée à la communication interne par les élus et la direction générale reste révélateur du positionnement stratégique ouvert, consensuel et constructif, mais aussi moteur d'un développement cohérent, fédérateur et source d'énergie productive et de solutions apaisées

De manière générale, la communication interne est soit intégrée à la direction de la communication, soit à la direction des ressources humaines. Dans le cas présent, elle émane du service communication mais le candidat doit veiller à évoquer et préciser la collaboration étroite nécessaire avec le service Ressources Humaines et désormais le service informatique. Le fonctionnement de ce « trio » est à la base de toute communication interne adaptée et durable. Ils doivent avancer simultanément.

Le choix du sujet axé sur la communication interne permet de recentrer le candidat sur une spécialité plus délimitée et en lien avec le fonctionnement propre d'une collectivité. La communication externe génère beaucoup plus de possibilités (en fonction des budgets) et irradie de trop nombreux domaines (au moins autant qu'il existe de services).

2) Analyse du dossier

Les documents contextualisent la mise en place d'une nouvelle communication interne. La nécessité de s'intéresser à la communication interne est précisée et la variété des stratégies et outils accompagnant ce changement est présentée. Certains articles évoquent les freins ou les conséquences, dans le souci de les anticiper, contourner ou solutionner.

Document 1 : « Le numérique refaçonne les métiers de la com' interne » - Julie Krassovsky - *La Gazette des Communes* - 28 mai 2019 - 2 pages

Ce document présente les évolutions des métiers de la communication interne sous l'effet du numérique : dématérialisation, digitalisation, réseaux sociaux, sur la base d'exemples de pratiques conduites en collectivités.

Document 2 : Piloter un projet intercommunal : méthode et outil, la communication interne
CNFPT - en ligne - 2 pages

Ce document présente les intérêts de la communication interne dans une démarche de mutualisation. Il rappelle les objectifs des différents émetteurs dans la conduite du changement : élus, encadrements intermédiaires, en direct, représentants du personnel.

Document 3 : Intercommunalité : communiquer en direction des agents - Weka.fr - 1 page

Ce document décrit la spécificité de la communication interne intercommunale dont l'enjeu est d'associer les élus communautaires et les agents intercommunaux pour répondre aux attentes des administrés. Un exemple d'action de lutte contre les discriminations est évoqué.

Document 4 : Boîte à outils en 4 zooms – Cap com – Janvier à avril 2018 - 4 pages

Ce document détaille 4 piliers complémentaires pour développer une communication interne durable et constructive :

- L'événementiel : un événement réussi est particulièrement anticipé, réfléchi et adapté
- Le journal interne : doit être constant, d'une périodicité réduite pour s'adapter aux contraintes financières et à l'arrivée d'intranet... L'implication des élus est à renforcer et le partenariat avec la DRH indispensable.
- Le réseau social interne : ce véritable média social restreint au monde du travail nécessite un partenariat avec la DSI mais cet intranet collaboratif et tourné vers l'utilisateur présente intérêts et freins.
- L'intranet : les intranets, repris à la DSI par les communicants, se développent et évoluent avec les attentes...

Document 5 : 2 Fiches expertise séminaire et accueil nouveaux agents – Brief - Décembre 2018 et février 2019 – 4 pages

Le document A illustre la recette d'un séminaire réussi : acte managérial fort, le séminaire doit être préparé, positif, participatif, adapté et s'inscrire dans la stratégie globale.

Le document B résume une opération d'accueil des nouveaux agents. Moment de convivialité pour présenter la ville et ses services et écouter les observations des nouveaux agents.

Document 6 : Interviews LinkedIn : « La communication interne tend à faciliter la mutualisation entre les communes », « La communication interne de la ville du Havre : enjeux, outils et perspectives » et « La communication interne de la ville de Nancy : stratégie, outils et perspectives » LinkedIn.fr 2014-2015 3 pages

Ce document témoigne d'exemples concrets de stratégies de communication interne réussies.

- Accompagnement à la connaissance de son intercommunalité, à l'appropriation des projets menés et tendance au partage de l'information.
- La com interne a acquis une légitimité, son partage renforce le sentiment d'appartenance.
- L'importance de la communication interne qui permet de donner du sens aux décisions à la fois du Maire et du directeur général des services et de créer une cohésion.

Document 7 : Réorganisation territoriale : travailler ensemble ça s'apprend – Françoise Sigot

La Gazette des Communes - 13/06/2018 - 2 pages

Ce document illustre le contexte déstabilisant lié à la fusion de communes. Il fait part de l'intérêt de la communication interne pour construire une culture partagée et forger un sentiment d'appartenance. Il insiste sur l'accompagnement au changement pour fédérer un nouveau collectif de travail et l'organisation d'un tronc commun de pratiques et de principes que chaque manager pourra utiliser afin de faire évoluer ses usages. Il plaide pour un travail entrepris le plus en amont possible de la fusion et rappelle l'implication nécessaire des élus de la DG et l'incidence pour les services...

Document 8 : La communication interne 2.0 sera... libératrice – Séverine Cattiaux

La lettre du cadre – 25/09/2014 - 2 pages

Ce document développe la professionnalisation en com interne des services com qui produisent des supports argumentés ciblés et diversifiés, développe des solutions novatrices pour dynamiser le secteur et s'appuie sur des participants volontaires pour créer du lien.

Document 9 : Quand le théâtre devient un outil de la communication interne des collectivités

Maxime Verdun - La Gazette des Communes - 29/03/2018 - 2 pages

Cet article développe l'intérêt de l'utilisation du théâtre pour favoriser l'engagement, l'implication des agents. Outil managérial puissant, il dédramatise les situations, permet une prise de recul, de nourrir le débat, de libérer la parole et d'être source de propositions...

3) Proposition de plan détaillé

En-tête

Comme indiqué dans la note de cadrage de l'épreuve, il est attendu une présentation du rapport sous la forme suivante :

Commune nouvelle de Grandeville

RAPPORT

à l'attention de M. le directeur des ressources en communication

Objet : les outils de la communication interne

Références (mention facultative) : celles des principaux textes juridiques ou officiels fondant le cas échéant le rapport

Introduction

Rappel du cadrage : Le rapport technique doit comporter une unique introduction d'une vingtaine de lignes rappelant le contexte et comprenant impérativement une annonce du plan suivi.

Éléments pouvant être abordés en introduction :

- Définition commune nouvelle : pas un étage supplémentaire dans le « mille-feuille territorial » mais une étape de simplification et de mutualisation.
- Restrictions budgétaires appelant à mutualiser les services communication, occasion de professionnaliser et spécialiser plutôt que de doubler.
- Comment mieux répondre au défi contemporain de rassembler des agents provenant de communes aux historiques variés et aux cultures différentes.
- Importance de la prise de conscience du besoin de communication interne et de l'élan nécessaire donné par les élus et la direction générale.

Plan détaillé

Rappel du cadrage : Le développement est organisé en parties et en sous-parties. Le plan est matérialisé par des titres comportant des numérotations en début des parties et sous-parties.

I. Des supports traditionnels toujours pertinents

A. Une orientation managériale à assumer

(doc 7, doc 2, doc 6)

B. Des supports classiques toujours mobilisables

- 1) Les supports print (journal interne, info-flash, livret d'accueil...) (doc 4b)
- 2) L'événementiel classique (journée d'accueil,...) (doc 4a)

II. Qui doivent être complétés par de nouvelles approches et la mobilisation de nouveaux outils

A. Une stratégie managériale à enrichir par de nouvelles approches (interactivité, « vis mon métier »,...)

(doc 3, doc 5a)

B. De nouveaux outils à mettre en œuvre

- 1) L'intranet (doc 4d)

2) Les réseaux sociaux (doc 4c)

3) Des concepts novateurs (web radio, web TV, théâtre) (doc 1, doc 9)

Conclusion

Rappel du cadrage : la conclusion est facultative. Elle peut toutefois utilement souligner l'essentiel, sans jamais valoriser les informations oubliées dans le développement.