

**Question 11**

Points

Objectif évaluateur	1.1.4.1.1	Importance des relations publiques pour les administrations publiques	14 points
---------------------	-----------	---	-----------

**Situation de départ**

Vous travaillez en tant que remplaçant-e du secrétaire communal au sein de l'administration xx qui est une commune de quelque 5000 habitant-e-s. Etant donné que la commune se trouvera financièrement sous pression à moyen terme, l'autorité exécutive a discuté de mesures d'économies possibles lors de sa dernière réunion. Elle n'a toutefois pris aucune décision, parce que la nécessité d'agir n'est pas encore urgente et qu'il faut d'abord procéder à des clarifications supplémentaires. De source inconnue, la presse locale apprend que l'autorité a parlé de mesures d'économies et dresse dans l'édition du jour un tableau totalement exagéré de changements et de coupures drastiques pour la population. La population, les arts et métiers et les collaborateurs/collaboratrices de la commune réagissent avec indignation à l'article et sont maintenant déstabilisé-e-s.

Etant donné que le secrétaire communal, en vacances, est injoignable, vous êtes en tant que remplaçant-e la personne de contact compétente pour ce qui a trait aux relations publiques. La présidente de commune parle du problème avec vous. Il est certes fâcheux que la discussion informelle de l'autorité ait été rendue publique de cette manière, mais la présidente de commune se demande avec vous si l'on n'y a pas malgré tout gagné une certaine dose d'autocritique en matière de relations publiques.

Cette question est composée de trois parties (a. à c.). Vous pourrez obtenir 14 points au maximum.

**Tâches**

- a. Pour l'avenir, la commune souhaiterait définir des objectifs pour les relations publiques. Décrivez quatre objectifs essentiels des relations publiques. Vous obtiendrez ½ point par objectif pertinent, total 2 points.

Objectif 1	<i>Instaurer et entretenir la confiance</i>	½
Objectif 2	<i>Améliorer l'acceptation et la crédibilité</i>	½
Objectif 3	<i>Créer un climat fondamentalement positif au sein du public</i>	½
Objectif 4	<i>Fournir des informations professionnelles, compréhensibles et vérifiables</i>	½

**Indication de correction**

*D'autres solutions sont possibles.*

T 2

Points  
obtenus

- b. Vous-même et la présidente de commune vous vous rendez compte que l'autorité aurait dû donner des informations plus activement au sujet de sa discussion sur les propositions d'économies afin d'empêcher un article de ce genre dans les médias. Présentez deux mesures possibles (différentes) liées aux relations publiques que l'autorité exécutive aurait pu prendre directement après sa séance. Décrivez les bénéfices escomptés. Vous obtiendrez 1 point par mesure pertinente et 1 point par description pertinente des bénéfices, total 4 points.

Points

Mesure	Description des bénéfices escomptés
Rédiger et envoyer communiqué de presse	Information transparente à propos de la situation factuelle et de la procédure prévue
Réunion d'information pour personnel communal	Ne pas susciter de craintes inutiles et éviter la perte de confiance

1

1

1

1

**Indication de correction**

D'autres solutions pertinentes sont possibles. Les deux solutions proposées **doivent décrire deux mesures et bénéfices distincts.**

- c. Etant donné que le dommage est déjà causé dans les médias en raison de la couverture médiatique, il faut maintenant limiter les dégâts et aller de l'avant. Quels types de mesures la commune pourrait-elle prendre dans le cadre des relations publiques pour améliorer la situation après la diffusion de comptes rendus dans les médias ? Proposez 2 mesures liées aux relations publiques (différentes de celles que vous avez citées sous b.) et définissez pour chacune 3 démarches importantes pour la mise en application des mesures. Vous obtiendrez 1 point par mesure liée aux relations publiques pertinente et vous obtiendrez 3 points pour une planification des démarches appropriée pour chaque mesure, total 8 points.

Mesure 1	Organiser et animer séance d'information sur la situation financière de la commune
Démarches	<p>Avec le soutien de l'administration, l'autorité élabore un concept et une annonce pour une séance d'information</p> <p>L'administration annonce la séance sur divers canaux (site Internet, journaux, affiches, envoi aux ménages)</p> <p>Organiser séance du point de vue du contenu et du point de vue organisationnel (clarifier les faits, préparer des exposés, convier des invité-e-s/expert-e-s, etc.)</p> <p>Organiser, animer et évaluer séance et examiner d'autres mesures</p> <p>Donner des informations sur les résultats et les contenus de la séance sur différents canaux</p>

1

3

T 8

Points  
obtenus

<b>Mesure 2</b>	<i>Créer boîte à soucis en ligne sur ce thème</i>	<b>Points</b> <b>1</b>
<b>Démarches</b>	<p><i>Sur le site Internet de la commune, l'administration crée une boîte à soucis dans laquelle tous les groupes d'intérêts possibles peuvent déposer leurs questions et leurs requêtes sur le thème « plan d'austérité »</i></p> <p><i>Le secrétaire communal réceptionne les requêtes et prépare une réponse</i></p> <p><i>Supervision de la réponse par la présidente de commune ou l'administration des finances</i></p> <p><i>Envoi de la réponse par le secrétaire communal</i></p>	<b>3</b>

**Indication de correction**

*1 point par mesure appropriée et 1 point par procédure pertinente.*

**T 4****Points  
obtenus**