

# Et maintenant...

Loin des strass et paillettes de nos « ancêtres de la com », les directeurs de communication des collectivités locales œuvrent au quotidien en véritables professionnels. Ils le font au sein du service public pour lequel ils se sentent en responsabilité d'un usage maîtrisé d'internet.

Internet ne les a pas, de ce point de vue et heureusement, détournés de leurs missions essentielles.

Cependant, ce petit tour au pays des dircoms a mis en évidence un vrai besoin d'élever les compétences, d'augmenter les échanges et les formations autour de la communication numérique et de ses enjeux.

Les dircoms des collectivités territoriales sont des hommes et des femmes sympathiques (pourquoi ne pas l'écrire), généralement passionnés par leur travail et qui ont fourni, et fournissent, un énorme effort pour mettre la communication publique en situation de répondre aux vrais défis d'internet. Ils accomplissent cette tâche, conscients, sans toujours les identifier clairement, des immenses possibilités et pouvoirs du réseau mondial et aussi de ses risques pour la société.

La voie de la professionnalisation engagée reste la meilleure garantie pour eux-mêmes d'améliorer leur maîtrise d'internet, de voir reconnues leurs compétences et d'avoir en retour leur juste place au sein des équipes de direction des collectivités territoriales.

L'objectif de cette étude sera atteint si, à l'issue de ce travail, les directeurs de communication se saisissent des problématiques identifiées tant dans l'exercice quotidien de leur métier que pour la défense de leur profession.

L'association Communication publique pourra naturellement être un facilitateur de ce mouvement. Un large champ d'action, intégrant pleinement la dimension numérique, est ouvert pour une association qui rassemble tous les directeurs de communication publique, et bien entendu ceux des collectivités territoriales.

## **Le dircom n'est pas ce qu'il sera : le web territorial du futur**

Le directeur de communication a bien pris conscience qu'il n'avait pas la charge de protéger les citoyens de l'avenir face à internet, mais de faciliter leur inscription dans le présent. Les technologies de l'information et de la communication remettent au centre la question de la démocratie (et aussi ses insuffisances et dévoiements), et le dircom a donc besoin de revisiter son action en permanence, sachant que ces TIC ne

sont pas LA solution à la crise de représentation. Mais, par contre, un mauvais usage de celles-ci peut l'aggraver.

La période que nous traversons s'affirme comme celle de la construction d'un modèle de dircom stabilisé autour de quelques principes partagés par la profession : part d'autonomie, au service premier de l'institution, déontologie et sens de l'intérêt général. Internet est peu ou prou au centre des mises en tension au quotidien de ces principes.

Pour chacun d'entre eux, la professionnalisation enclenchée il y a bon nombre d'années connaît une nouvelle phase (et non une étape) décisive qui sera durable. Si l'axe généraliste reste essentiel, la culture de ce nouveau média doit permettre « d'accumuler du professionnalisme ». Tuteur, pédagogue, animateur, innovateur, sont autant de qualificatifs qui lui sont adjoints, en particulier pour illustrer les attentes qu'il concentre sur sa personne pour le développement des usages d'internet, en interne et en externe.

Mais les dircoms ont le sentiment de se sentir souvent seuls pour réfléchir à leur métier. C'est un vrai frein à prendre en compte.

Deux grands axes se dessinent pour répondre à leurs besoins de professionnalisation sur la communication numérique : l'un de réflexions et d'échanges stratégiques avec d'autres acteurs de la communication numérique (dircoms, universitaires, chercheurs, responsables d'entreprises,..), et l'autre autour des usages en développement (blogs, SMS, wiki, chat, EPN, ...) pour lesquels les jeunes et/ou les entreprises sont souvent moteurs.

Une des caractéristiques d'internet est sa capacité à mettre en communication nouvelle des individus entre eux ou avec l'institution, mais c'est aussi de reproduire des systèmes dominants de rapports sociaux. Le rôle du dircom devient alors central dans ces problématiques de démocratie territoriale.

Le dircom a encore plus qu'hier, à proposer, aux acteurs de son territoire une politique globale de communication, allant bien au-delà de la seule communication de son institution. Ils s'engagent à le faire en tant que médiateur, sans céder aux sirènes du centralisme ou de la cybernétique, sans vouloir forcément être ce centre mais plus un connecteur de pensées, un faiseurs de passerelles entre les hommes, est un exercice subtil et passionnant dont beaucoup d'entre eux en dessinent les prémices. Cette communication de praxéologie sera peut-être -est déjà ?- un des piliers du renouveau de la démocratie.

Ce rôle nouveau du dircom est de mieux en mieux pensé dans une nouvelle définition de ses missions lorsque l'un d'entre eux l'exprime dans ce qui sera la conclusion : « Le Web doit foisonner. L'attitude du communicant c'est de proposer. Le Web c'est avant tout une pratique, un autre rapport social ».