

**Université Abderrahmane Mira. Bejaia**

**Faculté des sciences humaines et sociales**

**Département des sciences humaines**

Mémoire de fin de cycle en vue de l'obtention du diplôme de Master en sciences  
de l'Information et de la Communication

**Option : Communication et Relations Publiques**

**Thème :**

**LE RÔLE DE LA COMMUNICATION PUBLIQUE DANS LA  
RELATION DES COLLECTIVITÉS LOCALES AVEC LES  
CITOYENS,**

**Étude comparative entre la commune de Kherrata et la  
commune de Seddouk de la wilaya de Bejaia**

**Réalisé par :**

**M<sup>elle</sup> AKKACHE Noura**

**M<sup>elle</sup> BALIT Narimane**

**sous la direction de :**

**M<sup>me</sup>. IFOURAH Rabiaa née DIB**

**ANNÉE UNIVERSITAIRE**

**2017-2018**

# Remerciements

*Avant tout nous tenons à remercier Allah d'avoir guidé nos pats et qui nous a protégé durant toutes nos années d'étude.*

*Au terme de ce modeste travail, nous tenons à adresser nos plus sincères et vifs remerciements et gratitude à notre promotrice M<sup>me</sup> Ifourah Rabiaa d'avoir accepté de nous encadrer et qui était à l'écoute et très disponible et qui nous a toujours guidé dans la réalisation de ce travail.*

*Nous remercions infiniment l'ensemble du personnel qui travaille au sein De l'APC de Kherrata & l'APC de Seddouk qui nous ont apportés leur aide durant la période de notre stage pratique.*

*Nous remercions toutes les personnes ayant contribué de près ou de loin à l'élaboration de ce travail.*

*Enfin, nous adressons nos sincères remerciements à nos merveilleuse familles, et nos amis qui nous ont toujours soutenus et encouragé tout au long De notre formation.*

# merci

# Dédicaces

*J'ai un grand plaisir de dédier ce travail à la lumière de ma vie « ma chère famille » :*

*A mon cher papa qui a su se montrer patient, compréhensif et encourageant, sa chaleur paternelle a été et sera toujours pour moi D'un grand réconfort.*

*A ma chère maman qui n'a jamais cessé de ménager ses efforts pour que j'atteigne ce niveau. Ses sacrifices et privations ne l'ont pas empêché d'accomplir.*

*A ma sœur SISSA adorable qui était toujours à mes côtés et qui n'a jamais cessé de me soutenir et de m'encourager durant tout mon parcours d'études.*

*A mon adorable et unique frère Mahmoud qui était toujours à mes côtés.*

*A Chafia Hara qui ma toujours soutenu.*

*A mes grands parents à qui je souhaite une longue vie*

*A mes oncles et A mes tantes*

*Et à mes chères cousins et cousines.*

*A mes chères adorables copines de chambre Nina, Rosa, Mouma, Nesrine, Lamia avec lesquelles j'ai passé des moments merveilleux et inoubliables.*

*A mes chères amies*

*A ma chère binôme Noura avec laquelle j'ai partagé ce travail et avec laquelle j'ai passé des bons moments durant la période de notre stage.*

*A tous les travailleurs de l'APC de Seddouk et de Kherrata*

**Narimane**

# dédicace

*Je dédie ce modeste travail :*

*A dieu, en qui j'ai toujours cru en qui je croirai toujours.*

*à mes parents A'mhamed et Malika qui m'ont toujours soutenu et encouragé dans mes études et a qui je souhaite une longue vie pleine de bonheur, joie et santé.*

*A mes très chers frères, et mes chères sœurs.*

*A ma chère binôme Narimane*

*A mon fiancé Yacine*

*A tous mes amies, et ma famille*

*AUX membres de la commune de Kherrata à leurs têtes Monsieur*

*MEDGHOUR,*

*Noura*

# Sommaire

## **Introduction**

### **LA PARTIE METHODOLOGIQUE**

#### **Section 01 : l'analyse conceptuelle**

1. Les raisons du choix de thème.....	01
2. Les objectifs de la recherche .....	01
3. La prés enquête.....	02
4. La problématique.....	03
5. Les hypothèses.....	05
6. Définition des concepts.....	06
6.1. La communication .....	06
6.2. La communication interne .....	06
6.3. La communication externe.....	08
6.4. La communication publique.....	08
6.5. Les collectivités locales.....	09
6.6. Le citoyen .....	10
6.7. La commune.....	10
7. les indicateurs de la recherche .....	12
7.1. Le téléphone .....	12
7.2. L'internet .....	12
7.3. La communication interpersonnelle .....	12
7.4. Les réunions publiques .....	12
7.5. L'accueil physique et téléphonique.....	12
7.6. Les citoyens.....	12
7.7. Les communicants publics.....	12
7.8. Les usagers .....	12

7.9. L'affichage.....	12
7.10. Les réseaux sociaux.....	12
7.11. Les journaux.....	12
7.12. Les radios communautaires .....	12

## **Section 02: la démarche méthodologique :**

1. Les méthodes et les techniques de la recherche.....	13
1.1. Les méthodes utilisées .....	13
1.1.1. La méthode qualitative .....	13
1.1.2. La méthode quantitative .....	14
1.2. Les techniques utilisées.....	15
1.2.1. La technique d'entretien.....	15
1.2.2. La technique de questionnaire .....	16
2. L'échantillon et le type d'échantillonnage.....	17
2.1. La population mère.....	18
2.2. L'échantillon .....	18
2.3. Le type d'échantillonnage.....	18
2.3.1. L'échantillonnage non probabiliste accidentel .....	18
2.3.2. L'échantillonnage non probabiliste typique .....	19
3. le déroulement de l'enquête.....	19
4. Les études antérieures .....	Erreur ! Signet non défini.0
5. les difficultés rencontrées .....	22

## LA PARTIE THEORIQUE

### Chapitre 1 : Un aperçu général sur la communication publique

Introduction

<b>Section 01: les fonctions de la communication publique.....</b>	<b>25</b>
1.1.Informer le public.....	25
1.2.Assurer le dialogue entre la commune et le citoyen.....	27
1.3. Accueillir les citoyens .....	28
1.4. Écouter et répondre aux besoins des citoyens.....	29
1.5.La gestion de proximité.....	31
<b>Section 02 : le plan de la communication communale.....</b>	<b>33</b>
<b>Section 03: les moyens de la communication utilisée par les communes.....</b>	<b>38</b>
3.1.Les moyens écrits.....	38
3.2.Les moyens oraux.....	40
3.3.Les moyens audiovisuels et électroniques.....	42
Conclusion	

### Chapitre 2 : aperçu général sur les communes en Algérie

Introduction

<b>Section 1: l'organisation des communes algériennes.....</b>	<b>47</b>
1.1. Service interne.....	47
1.2. Service externe .....	47
<b>Section 2 : compétences de l'administration communale .....</b>	<b>48</b>
2.1. Les compétences traditionnelles.....	48
2.2. Les compétences décentralisées .....	49
2.2.1. L'aménagement et le développement .....	49
2.2.2. L'urbanisme, l'infrastructure et l'équipement .....	49

2.2.3. L'éducation, la protection sociale, le sport, la jeunesse, la culture, loisirs et le tourisme .....	50
2.2.4. L'hygiène, la salubrité et la voirie de la commune .....	51
<b>Section 3 : Les acteurs de la communication dans la commune.....</b>	<b>54</b>
3.1. Le Maire et les adjoints.....	54
3.2. Le conseil municipal.....	56
3.3. L'Administration municipale.....	57
3.4. Les autres acteurs de la commune.....	59
3.4.1. La société civile .....	59
3.4.2. Le citoyen .....	60
3.4.3. Le secteur privé.....	60
3.4.4. Les services techniques de concentré.....	62
3.4.5. Les parties politiques .....	62
3.4.6. Les médias .....	62

Conclusion

## **LA PARTIE PRATIQUE**

### **Chapitre 01: présentation des deux organismes d'accueils**

<b>Section 01: Présentation de la commune de Kherrata .....</b>	<b>64</b>
1. Présentation (l'assemblée populaire communale de Kherrata).....	64
2. Description de l'organigramme et missions des différents services.....	65
2.1. Service secrétariat générale.....	65
2.2. Service réglementation et d'animation culturelle et social.....	65
2.3. Service des finances, personnel et affaires économiques.....	66

<b>Section 02: Présentation de la commune de Seddouk .....</b>	<b>67</b>
1. Présentation géographique de la commune .....	67
2. L'organisation administrative des services de la commune de Seddouk.....	67
2.1. Secrétariat général .....	67
2.2. Service de la réglementation générale et de l'animation locale .....	68
2. 3. Service des affaires juridiques et de l'action sociale.....	68
2.4. Service des affaires financières et de l'action économique.....	68
2. 5. Service urbanisme, logement et équipement .....	69
2. 6. Service des eaux et de l'aménagement rural .....	69

## **Chapitre 2: Analyse et interprétation des données**

### **Section 01:analyse des entretiens**

1.1. Présentation des caractéristiques personnelles des communicants	
Publics.....	70
1.2. Le rôle de la communication publique dans les relations des collectivités locales	
avec les citoyens, dans les deux communes Kherrata et Seddouk.....	71
1.3. Les moyens de la communication utilisée pour tisser les relations au sein de L'APC et avec les citoyens, dans les deux communes .....	75
1.4. Discussion partielle des hypothèses.....	78

## **Section 02: analyse des questionnaires**

2.1. Présentation des caractéristiques personnelles des citoyens.....	80
2.2. Le rôle de la communication publique dans les relations des collectivités locales avec les citoyens de point de vu des citoyens .....	83
2.3. Les moyens de la communication utilisée pour tisser les relations au sein de l'APC et avec les citoyens, de point de vu des citoyens.....	96
2.4. Discussion partielle des hypothèses.....	117
<b>3. Vérification des hypothèses.....</b>	<b>119</b>

## **Conclusion**

## **Bibliographie**

## **Annexes**

## I. La liste des abréviations

<b>Abréviation</b>	<b>signification</b>
APC	Assemblée populaire communal
CM	Conseil municipal
DICRIM	Document d'information communal sur les risques majeurs
FFOM(SWOT)	Force faiblesse opportunité menace
NTIC / TIC	Nouvelle Technologie de l'Information et de la Communication
PAPC	Président assemblée populaire communal
PCS	Plan communal de sauvegarde
PLU	Plan local urbanisme
SIC	Sciences de l'information et de la communication
GRH	Gestion des ressources humaines
SMS	Système de Message succinct

## II. La liste des tableaux :

	Numéro	Titre des Tableaux	Page
<b>Partie méthodologique</b>	<b>01</b>	Présentation des indicateurs de recherche	11
<b>Partie théorique</b>	<b>02</b>	Exemple de remplissage de plan de communication	37
	<b>03</b>	Répartition des compétences de la commune	53
<b>Partie pratique</b>	<b>04</b>	Présentation des enquêtées (les communicants publics) selon le sexe	70
	<b>05</b>	Présentation des enquêtées (les communicants publics) selon l'âge	70
	<b>06</b>	Répartition des enquêtées (les citoyens usagers) selon le sexe	80
	<b>07</b>	Répartition des enquêtées (les citoyens usagers) selon l'âge	80
	<b>08</b>	Présentation des enquêtés selon la situation professionnelle	81
	<b>09</b>	Répartition des enquêtés selon la situation de résidence dans la commune	82
	<b>10-A</b>	Répartition des enquêtés selon la facilité d'accéder à l'information de la commune	83
	<b>10-B</b>	Le rapport entre l'accès à l'information et la situation socio-professionnelle	84
	<b>11-A</b>	Répartition des enquêtés selon le degré de satisfaction des citoyens de leurs relations avec leur commune	85
	<b>11-B</b>	Le rapport entre le degré de satisfaction des citoyens et l'âge	86
	<b>12</b>	Répartition des enquêtés selon la nature des relations des citoyens avec la Mairie	87
	<b>13</b>	Répartition des enquêtés selon la participation de la commune à l'exercice des activités d'information et de satisfaction des besoins des citoyens	88
	<b>14-A</b>	Répartition des enquêtés selon si la commune informe les citoyens en matière d'éducation, culture, loisirs, de connaissances scientifiques et techniques	89
	<b>14-B</b>	Rapport entre les enquêtées qui disent que la commune n'informe pas en matière d'éducation, loisir, connaissance scientifique et technique et la situation socio-professionnelle	90
	<b>15-A</b>	Répartition des besoins les plus revendiqués par les citoyens	91
<b>15-B</b>	Le rapport entre les besoins revendiqués et le sexe	92	

<b>16</b>	Répartition des moyens utilisés par la commune pour assurer le dialogue avec les citoyens selon le point de vue des enquêtées	93
<b>17-A</b>	Répartition des enquêtés selon la satisfaction de l'accueil que réserve l'APC pour les citoyens	94
<b>17-B</b>	Rapport entre le degré de satisfaction des citoyens de l'accueil que réserve l'APC et catégorie d'âge	95
<b>18-A</b>	Répartition des enquêtés selon la satisfaction des citoyens aux moyens utilisés par l'APC	96
<b>18-B</b>	Le rapport entre la satisfaction des citoyens aux moyens utilisés par l'APC et la situation de la résidence	97
<b>19-A</b>	classement des moyens utilisé selon le point de vue des usagers au niveau de la commune de Seddouk	99
<b>19-B</b>	classement des moyens utilisé selon le point de vue des usagers au niveau de la commune de Kherrata	100
<b>20-A</b>	Répartition des enquêtées selon la lecture des affiches publier	103
<b>20-B</b>	Le rapport entre la lecture des affiches et le sexe	103
<b>21-A</b>	Répartition des enquêtées selon l'utilisation des moyens de communication externe par l'APC pour tisser les relations avec les citoyens	104
<b>21-B</b>	Rapport entre l'utilisation des moyens de communication externe par l'APC pour tisser les relations avec les citoyens et la catégorie d'âge	106
<b>22</b>	Répartition des enquêtées selon l'influence de l'information locale sur les pratique des citoyens	107
<b>23</b>	Répartition des enquêtés selon la circulation de la diffusion de l'information de la part de la mairie par rapport aux besoins d'information des citoyens	109
<b>24-A</b>	Répartition des enquêtées selon le service visité	112
<b>24-B</b>	Rapport entre les services visités et la catégorie d'âge	114
<b>25-A</b>	Répartition des enquêtés selon la participation des citoyens aux décisions publique	115
<b>25-B</b>	Rapport entre La participation des citoyens aux décisions publiques et le sexe	116

## Liste des annexes :

<b>Numéro</b>	<b>Titre des annexes</b>	<b>page</b>
<b>01</b>	L'entretien	I
<b>02</b>	Le questionnaire	IV
<b>03</b>	La situation géographique des communes de Kherrata et Seddouk dans la wilaya de Bejaia	XII
<b>04</b>	L'organigramme de la commune de Kherrata	XIII
<b>05</b>	L'organigramme de la commune de Seddouk	XIV
<b>06</b>	Modèle 01 de l'affichage de la commune de Kherrata	XV
<b>07</b>	Modèle 02 de l'affichage de la commune de Kherrata	XVI
<b>08</b>	Modèle 03 de l'affichage de la commune de Kherrata	XVII
<b>09</b>	Modèle 04 de l'affichage de la commune de Kherrata	XVIII
<b>10</b>	Image représentatif de la page Facebook de la cellule de communication de l'APC Kherrata	XIX
<b>11</b>	Modèle 01 de l'affichage de la commune de Seddouk	XX
<b>12</b>	Modèle 02 de l'affichage de la commune de Seddouk	XXI
<b>13</b>	Modèle 03 de l'affichage de la commune de Seddouk	XXII
<b>14</b>	Modèle 04 de l'affichage de la commune de Seddouk	XXIII

# INTRODUCTION

## **Introduction :**

La communication publique est un élément fondamental dans la société, elle permet l'échange d'information, d'attitude et de cultures les uns avec les autres, elle intervient dans toutes les activités de la société, aussi elle est très importante dans les administrations communales, elle a comme but principal de relier les citoyens et les communicants publics ; elle influence, incite à changer les comportements des citoyens et de maintenir des liens de confiance.

D'abord, La communication publique est une communication d'intérêt général parmi ces acteurs ; les collectivités territoriales, elle s'adresse à l'ensemble de la population : citoyens, habitants, usagers des services. La communication publique touche à tous les domaines de la vie quotidienne. Elle est assurée par des professionnels qui travaillent dans des institutions ou à leur service, et contribuent au bon fonctionnement du service public. Elle est liée directement au succès ou à l'échec de la collectivité, cette communication facilite le contact externe, et crée une relation de proximité avec les citoyens.

Les collectivités locales algériennes se composent de «1540 communes et 48 wilayas » ; la commune est la collectivité de base de l'état, elle prend en charge les intérêts d'une population d'un territoire donnée, pour faire vivre ce territoire. La commune doit prendre en considération trois points essentiels : la transparence dans ces activités, la réactivité, et l'exactitude d'utilisation des chiffres, toutes ces actions permettent de créer des bonnes relations entre le citoyen et le dirigeant.

Aussi, il est important que la commune informe ces citoyens sur leurs territoire, sur ces activités, sur ce qui déroule à l'intérieure de leurs APC, sur les différentes décisions qui touchent le citoyen, aussi de faire participer les citoyens aux réunions interne, car ces derniers souhaitent un débat plus ouvert, dans lequel ils expriment leurs avis. Ainsi que la commune doit écouter et répondre aux besoins des citoyens afin de créer une relation de proximité, et renforcer et améliorer le degré de satisfaction des citoyens aux près de leurs commune.

L'APC a deux types d'acteurs ; à l'interne on trouve : le président de l'assemblée populaire communal (le maire) il représente la commune, sa mission est de prendre des décisions du conseil municipal. Le maire et ces adjoints veillent à la sauvegarde de l'ordre public, à la sécurité des personnes et des biens et le développement du territoire, ainsi il y'a l'administration communale tous les autres bureaux de la commune tel que (service de

GRH, service de l'état civil ... etc. ). Tandis qu'à l'externe, on trouve comme premier acteur le citoyen qui est la base d'un territoire, les associations, les partenariats, la société civile, et les conseils municipaux (le conseil municipal participe aux réunions de la commune dans les cas où le sujet est sensible).

La mairie se compose de plusieurs services qui sont à la disposition des citoyens, service interne : englobe la finance, le personnel, les affaires générales et culturelles, service technique : qui contient l'urbanisme, réserve foncières, travaux de nettoyage et de transport...etc. Et les services externe qui sont : service guichet, service comptabilité, et service de gestion.

Dans ce contexte, La commune comme toutes les autres institutions, elle doit communiquer avec ces acteurs en externe et en interne par les différents moyens, qui sert de créer de bonnes relations et une bonne image aux élus, parmi ces moyens interne on trouve le téléphone, l'affichage, communication interpersonnelle et l'intranet...etc. Et à l'externe on distingue : les réseaux sociaux, l'affichage, les portes ouvertes...etc.

Dans cet ordre d'idées, nous voulons effectuer une recherche sur le rôle que la communication publique joue dans les relations des collectivités locales avec les citoyens, dans les deux communes (Kherrata et Seddouk) de la wilaya de Bejaia.

Ainsi, nous essayons à travers notre étude, d'analyser le degré de satisfaction des citoyens des deux communes par rapport aux moyens et actions de la communication adoptés pour tisser et maintenir la transparence et des liens de confiance entre les communicants publics et les citoyens, et de connaître la situation de la communication publique, aussi du point de vue des communicants publics des deux communes dans les deux communes (Kherrata et Seddouk).

Nous avons opté dans notre recherche de mener une étude comparative entre les deux communes pour mieux comprendre la situation de la communication publique menée par ces deux collectivités.

Afin de répondre à cet objectif, nous avons divisées notre travail en (03) trois parties : la partie méthodologique, la partie théorique, et la partie pratique ;

La partie méthodologique ; qui porte sur deux section, la première section représente l'analyse conceptuelle ; les objectifs et les raisons du choix du thème, la problématique, les hypothèses, la définition des concepts, les indicateurs, et la deuxième section représente la

démarche méthodologique (on a choisi la méthode mixte « qualitative et quantitative », et deux techniques « l'entretien avec les communicants publics, et le questionnaire avec les citoyens », concernant le type d'échantillonnage, nous avons choisi le type d'échantillonnage non probabiliste accidentel avec les citoyens, et non probabiliste typique avec les responsables des services choisis). Les études antérieures et enfin les difficultés rencontrées durant la réalisation de la recherche.

La partie théorique ; qui contient deux chapitres ; le premier chapitre: donne un aperçu général sur la communication publique, divisé en trois (03) sections (section 1: représente (05) cinq fonctions essentielles de la communication publique, section 2: le plan de la communication communale (pour quoi, à Qui, comment, Quand), et section 3 : représente les moyens de la communication communale (interne et externe). Aussi, dans le deuxième chapitre qui est un aperçu général sur la commune ; a aussi (03) sections :( section 1 : représente l'organisation de la commune en Algérie (interne et externe), section 2 : les acteurs de la commune (interne et externe), et section 3 : les compétences de la commune.

Pour la partie pratique qui se compose de deux chapitres ; le premier chapitre : représente d'organisme d'accueil, qui se divise en deux sections ; (section 1: présentation de la commune de Kherrata, et section 2 : présentation de la commune de Seddouk). Ainsi que, le deuxième chapitre ; qui est sur l'analyse et l'interprétation des données est divisé en : deux sections ; (section 1: représente l'analyse des entretiens qu'on a faits avec les responsables des services choisis dans les deux communes Kherrata et Seddouk. Il contient 20 entretiens (10 entretiens dans chaque commune), et il est divisé en 3 Axe (Axe 1 les données personnelles, Axe 2 le rôle de la communication publique dans les collectivités locale, Axe3 les moyens de communication favorisent le développement interne et externe de la commune) avec 13 questions. Section 2 : représente l'analyse des questionnaires qu'on a faits avec les citoyens des deux communes Kherrata et Seddouk, qui contient 60 questionnaires (30 questionnaires pour chaque commune), aussi (Axe 1 relatif aux données personnelles, Axe 2 le rôle de la communication publique dans les collectivités locale, Axe3 les moyens de communication favorise le développement interne et externe de la commune) a 25 questions.

En fin, après la vérification des hypothèses et des synthèses, nous avons terminées notre étude avec une conclusion sur les résultats obtenus, et qui répond à notre problème de recherche.

LA PARTIE  
MÉTHODOLOGIQUE

## **Section 01 : l'analyse conceptuelle**

### **1. Les raisons du choix de thème :**

Le rôle de la communication publique dans la relation des collectivités locales avec les citoyens, est une étude qui répond à notre curiosité besoin de mieux comprendre le déroulement de la communication publique, à l'intérieur et à l'extérieur des collectivités locales.

D'autre part nous voulions analyser :

- La place de la communication publique dans les collectivités locales de la wilaya Bejaia.
- L'impact de la communication publique sur les collectivités locales.
- Savoir si les collectivités locales algériennes prennent en considération l'importance de la communication publique.
- Découvrir le rôle de la communication publique dans le développement des collectivités locales.
- Pour mieux connaître comment les collectivités locales transmettent les messages aux citoyens.
- Voir s'il y'a une interaction entre le citoyens et sa commune, ou il y'a une rupture entre eux.

### **2. Les objectifs du choix de thème :**

L'intérêt de notre recherche se trouve d'abord dans le fait qu'elle nous aidera à accroître nos connaissances dans le domaine de la communication, particulièrement la communication des collectivités locales (communication communale) et son importance dans la relation des collectivités locales avec les citoyens. Les objectifs de cette recherche sont :

- Etudier les notions de base de la communication publique et son importance dans les collectivités locales.
- Identifier les moyens de la communication publique dans les collectivités locales, de Kherrata et de Seddouk.

- Mettre en œuvre l'ensemble des connaissances théoriques et méthodologiques acquise dans notre recherche.

### 3. La pré- enquête :

Est une technique de recherche très essentiel, elle nous a permet de mieux comprendre notre problème de recherche.

Notre pré enquête s'est déroulé du 22/02/2018 à 08/03/2018 pendant deux semaines au sein des deux communes (Kherrata et Seddouk).

Avant de commencer cette pré-enquête ont a élaboré 10 questions, des questions sur le rôle de la communication publique dans la relation citoyenne, quels sont les moyens de la communication utilisée, et est-ce qu'il y'a une interaction entre la commune et le citoyen.

On a sélectionné les services qui nous concernent, car les deux communes ne disposent pas d'un service de communication.

Après l'analyse des réponses obtenues ; nous avons découvres comment ces deux communes communiquent avec les citoyens, quels sont les moyens utilisés, l'existence et la communication interactive.

Cette étape nous a aidées à effectuer des entretiens avec quelques salariés de différents services, afin de corriger notre problématique et de construire des hypothèses à vitrifier (sur ce que nous cherchons à mesurer et observé). Selon Maurice ANGERS « *le sujet le plus intéressant n'aura pas de suite, si les conditions de réalisation de la recherche le rendent infaisable. Il faut donc réfléchir à trois paramètres pour en évaluer la faisabilité, l'accès aux personnes ou aux documents, les ressources et le temps disponibles* »<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Maurice ANGERS, initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, 6eme édition CEC, Québec, 2014, P 33

### 3. la problématique :

Une organisation en tant qu'une structure, composée d'un ensemble de personnes qui travaille pour atteindre des objectifs communs, a besoin de communiquer aux niveaux interne et externe pour renforcer les liens entre ses membres. Il existe deux types d'organisation « privées c'est tous les entreprises qui ont le but lucrative» et « publiques qui instituées par une loi et à but non lucratif » comme: les collectivités territoriales (APC, la daïra, wilaya).

Les collectivités territoriales sont des structures administratives qui se doivent de prendre en charge les intérêts de la population d'un territoire précis ; « *une collectivité territoriale (ou collectivité locale) est une circonscription administrative, dotée d'une personnalité morale. C'est une partie du territoire d'un état qui dispose d'une certaine autonomie de gestion, même partielle* ». <sup>1</sup>

En effet les collectivités territoriales algériennes sont les communes les daïras et les wilayas. Depuis l'indépendance de l'Algérie proclamée en juillet 1962; plusieurs textes officielles définissent et régissent la composition, les limites territoriales, l'organisation et le fonctionnement des communes et des wilayas Algériennes.

La commune est une cellule fondamentale dans l'organisation du pays. Elle est suffisamment proche de la vie des hommes et dans leurs activités. Elle est apte, en particulier, à gérer toutes les réalisations qui doivent être adaptées à la satisfaction des besoins essentiels des populations ; « *la commune constitue le cadre institutionnel d'exercice de la démocratie au niveau local et de gestion de proximité.* » <sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Toupictionnaire : [le dictionnaire de politique](http://www.toupie.org/Dictionnaire/Collectivite_territoriale.htm), disponible sur : [http://www.toupie.org/Dictionnaire/Collectivite\\_territoriale.htm](http://www.toupie.org/Dictionnaire/Collectivite_territoriale.htm), consulté le : 03/03/2018

<sup>2</sup> Loi n° 11-10 du 22 juin 2011 relative à la commune, art 11, P 5. Disponible sur : <https://www.joradp.dz/TRV/FCollectivit%C3%A9s%20Territoriales.pdf>, consulté le 14/03/2018.

Alors, les citoyens attendent aujourd'hui plus d'informations, plus de proximité, plus de transparence, plus de dialogue et espèrent également être associés à la gestion de la cité et à l'élaboration des projets locaux. Dans ce contexte la communication publique a pour objectif de mettre en relation l'état et les citoyens et de les informer, et d'améliorer les relations sociales.

La communication publique est une branche de la communication que se concentre sur la circulation de l'information au sein des collectivités, c'est celle qui porte sur l'action publique, l'action conduite par les institutions, les administrations, l'état et les collectivités locales, elle s'adresse aux citoyens, un territoire donné, habitants de pays ou d'une commune, ou d'un département, « *la communication publique ne parle pas en son nom propre, et n'a pas pour but de promouvoir l'image de l'émetteur, elle s'exprime au nom du bien public et de l'intérêt général.* »<sup>1</sup>.

Donc, la communication publique est importante pour les administrations communales car celles-ci jouent un rôle de relais auprès des citoyens, à travers des actions de communication bien ciblées. Aussi les administrations des collectivités devraient prendre davantage de dispositions pour organiser leur propre service de communication ; cela permettrait à l'administration locale de faire circuler l'information aux niveaux externe et interne et de maintenir un dialogue permanent pour la bonne marche de la collectivité ; « *la communication publique désigne la plus grande part de la communication non marchande, elle est émise par l'état, les collectivités territoriales les services et les institutions publiques.* »<sup>2</sup>.

Alors la communication publique est la communication formelle qui tend à l'échange et au partage d'informations d'utilité publique ainsi de maintenir des liens sociaux, dont la responsabilité incombe à des institutions publique<sup>3</sup>.

Aujourd'hui, informer les citoyens est un métier spécifique ; ce sont les professionnels, les chargés, les responsables qui ont en charge la mise en œuvre des outils de la communication ; « *les organisations ont bien compris qu'elles doivent communiquer si elles veulent être reconnues et avoir la légitimité dans leurs actions* »<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Valérie SACRISTE, communication et médias sociologie de l'espace médiatique, édition Foucher, 2007, P 60

<sup>2</sup> Dominique MEGARD, la communication publique et territoriale, 2 éditions, Dunod, 2017, P 8.

<sup>3</sup> Ibid., P 11.

<sup>4</sup> Martial PASQUIER, la communication publique, 1 édition Boeck, P 18.

Dans notre cas de recherche, nous nous intéressons notamment au rôle de la communication publique dans les relations des collectivités locales avec les citoyens, cas pratique deux communes de la wilaya de Bejaia, la commune de KHERRATA et la commune de SEDDOUK.

Donc notre travail se base sur la question suivante:

- Quel est le rôle de la communication publique dans les relations des collectivités locales (la commune de KHERRATA et la commune de SEDDOUK) avec les citoyens ?

De cette question principale se dégage deux questions secondaires:

1. Quels sont les fonctions de la communication publique territoriale au niveau des communes Kherrata et Seddouk avec leurs citoyens ?
2. Quels sont les moyens de la communication publique utilisée pour tisser les relations au sein des deux communes?

### **3. Les hypothèses :**

Afin de répondre aux questions de départ, on a formulé ces hypothèses qui sont définies comme une explication provisoire de la nature des relations ; Selon Maurice Angers : « *l'hypothèse est un énoncé qui prédit une relation entre deux ou plusieurs termes et implique une vérification empirique* ». <sup>1</sup>

Les l'hypothèse sont comme suite :

1. La communication publique au niveau de la commune de KHERRATA et la commune de SEDDOUK assure une communication de proximité basée sur la circulation de l'information, l'écoute, le dialogue et l'accueil des citoyens usagers.
2. L'utilisation des moyens de la communication écrite, oraux, audiovisuels et électroniques favorisent le développement interne et externe dans ses deux communes.

---

<sup>1</sup> Maurice Angers, initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, éd CASBAH UNIVERSITÉ, Alger 1997, P 102.

### 4. La définition des concepts :

#### A. La communication :

Nous avons trouvé plusieurs définitions du mot communication, Etymologiquement : communiquer c'est rendre commun.

1. Selon le dictionnaire des SIC, la communication c'est l'action d'établir une relation avec quelqu'un, ou de mettre quelque chose en commun avec autre personne ou un groupe de personne. <sup>1</sup>

La communication ne se résume pas uniquement à la relation, mais elle demande aussi des moyens et un message comme elle est définie par:

Sylvie MESURE et Patrick SAVIDAN :

2. la communication désigne toute interaction sociale à travers un message ; cela sous-entend une relation entre un émetteur (E) qui envoie un message (M) à un récepteur (R) à travers un canal.<sup>2</sup>

3. selon Lasswell, un act de communication entre deux personnes est complet lorsqu'elle accorde une signification identique au même signe. pour résumer nous dirons que la communication est une situation dans laquelle un stimulus (sous forme de message) envoyé par un émetteur (la source), entraîne un effet sur le récepteur (le destinataire) <sup>3</sup>

#### Définition opérationnelle :

A partir des définitions précédente, la communication est un rapport entre un émetteur, un récepteur, un code, un message, un canal et un référent .permettant la transmission de l'information entre les personnes ou un groupe de personne et de les mettre en relation.

---

<sup>1</sup>Bernard LAMIZET et Ahmed SILEM, Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication, Ellipse édition Marketing S.A, Paris 1997, P 120

<sup>2</sup>Sylvie MESURE et Patrick SAVIDAN, Le Dictionnaire des sciences humaines, 1<sup>er</sup> édition, Quadrige PUF, Paris 2006, P 168.

<sup>3</sup>Abdelkrim BOUHAFES, la communication dans l'entreprise, édition, office des publications universitaires, Alger 2013, P 19.

### **B. La communication interne :**

1. Selon le dictionnaire des SIC, la communication interne est la communication dans les organisations destinée à obtenir l'adhésion des membres aux objectifs de celles-ci, elle s'inscrit donc dans une logique de mobilisation et de motivation du personnel.<sup>1</sup>

2. Selon Valérie SACRISTE, la communication interne se fait à l'intérieure de l'organisation. Elle vise le personnel, une équipe, un service, ses actionnaires, les délégués du personnel, les syndicats, les comités d'entreprise ou les administrateurs. ses enjeux sont : d'informer, améliorer la cohésion ...<sup>2</sup>

La communication interne qui ne saurait être réduite à la mise en œuvre de quelques outils comme est défini dans l'ouvrage "la communication interne ":

3. La communication interne peut se définir dans un premier temps comme l'ensemble des actions de communication destinées aux salariés d'une entreprise ou d'une organisation. Utilisant des supports tels que le journal d'entreprise, les panneaux d'affichage, les lettres au personnel ou les téléconférences mais aussi les sites internet, les blogs et les réseaux sociaux.<sup>3</sup>

### **Définition opérationnelle :**

D'après les définitions précédentes on comprend que, La communication interne englobe tous les niveaux et types de la communication ayant lieu à l'intérieur de l'organisation (la commune) dans le but d'établir des échanges entre les salariés eux-mêmes, ou avec l'administration, dans le but de renforcer les relations et motiver le personnels.

---

<sup>1</sup> Bernard LAMIZET et Ahmed SILEM, op.cit., P 131.

<sup>2</sup> Valérie SACRISTE, communication et médias sociologie de l'espace médiatique, édition Foucher 2007, P 66.

<sup>3</sup> Jean-Marc, Décaudin JACGUESIGALENS avec la collaboration de Stéphane WALLER, la communication interne,  
<sup>3eme</sup> édition Dunod, P 1.

### **C. La communication externe :**

1. la communication externe comprend toutes les actions menées à l'extérieur de l'organisation : les actions de communication commerciales et de communication Corporate (dite communication institutionnelle)<sup>1</sup>

Mais aussi pour toucher un large public demande des moyens:

2. selon le dictionnaire encyclopédique des SIC, la communication externe est un ensemble des actions de communication institutionnelles et commerciales, entreprise par une organisation (firme, administration publique, association) pour améliorer sa notoriété à l'extérieurs auprès de ses différents publics (clients potentiel et effectif, fournisseurs, financiers, actionnaires potentiels et effectifs, pouvoirs publics, citoyens, hommes politiques, syndicats). Les moyens sont : les relations publiques, les opérations de mécénat, les opérations de parrainage, la réclama, la publicité, le marketing direct.<sup>2</sup>

#### **Définition opérationnelle :**

La communication externe est l'ensemble des actions menée à destination de publique externe (clients, fournisseurs, partenariats...) par l'utilisation des différentes moyens : publicité, sponsoring, mécénat...) dans le but d'améliorer l'image de la commune, renforcer sa notoriété auprès des citoyens, et fidélisé le publique.

### **D. La communication publique :**

1. Selon Martial PASQUER, la communication publique peut être définie comme l'ensemble des activités d'institutions et d'organisation publiques visant à transmettre et échanger des informations dans le but principal de présenter et d'expliquer des décisions et les actions publiques, d'en promouvoir la légitimité, de défendre des valeurs reconnues et d'aider au maintien du lien social.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Valérie SACRISTE, op.cit., P 67

<sup>2</sup> Bernard LAMIZET et Ahmed SILEM, op.cit., P 130

<sup>3</sup> Martial PASQUER, la communication publique, 1<sup>o</sup>édition Boeck Université, P 43

Donc la communication publique est une communication d'intérêt général, et elle couvre des domaines larges comme l'explique Valérie SACRISTE « La communication publique est une communication intra-culturelle. Elle s'adresse à tous les membres d'une même société, ce type de communication recouvre celle des pouvoirs publics et des services publics: les débats publics, les actions du gouvernement, des élus locaux. Sont objectifs: est de mettre en relation l'état et les citoyens, informer, et expliquer les transformations d'ordre publique ». <sup>1</sup>

### **Définition opérationnelle :**

La communication publique est l'ensemble des actions menées par des institutions publiques (en l'occurrence, la commune comme collectivité locale) destinées aux membres d'une même cité, dans le but de les informer sur les travaux publics, les changements juridiques, et les motiver.

### **E. Les collectivités locales :**

1. Selon Pierre-BRICE LEBRUN, les collectivités territoriales sont des administrations décentralisées. chaque collectivité territoriale est dirigée par une assemblée délibérante élue. <sup>2</sup>

Les collectivités ont aussi des buts et des objectifs à atteindre, comme est défini dans le dictionnaire de droit administratif :

2. Personne morale de droit public qui naît de la décentralisation territoriale, la collectivité a compétence pour gérer les affaires locales par le biais d'organes élus. <sup>3</sup>

### **Définition opérationnelle :**

Les collectivités territoriales sont des institutions publiques qui reposent sur la relation avec les citoyens, elles se composent: des communes, des daïras, des wilayas. Leurs missions est de prendre en charge les intérêts d'une population d'un territoire donnée.

---

<sup>1</sup>Valérie SACRISTE, op.cit. P 68

<sup>2</sup> Pierre-BRICE LEBRUN, collectivités territoriales, 4<sup>e</sup> édition VUIBERT, 2016/2017, P 10

<sup>3</sup> AGATHE V-L, GENEVIEVE G et VERONIQUE I-B, dictionnaire de droit administratif, 2<sup>e</sup> édition DALLOZ, Paris 1999, P 59

### **F. Le citoyen :**

1. Est par définition, un individu abstrait, sans identification et sans qualification particulières, en deçà de ses caractéristiques concrètes, tous les individus concrets ont donc vocation à devenir des citoyens.<sup>1</sup>
2. Sylvie MESURE et Patrick SAVIDAN, dans Le Dictionnaire des sciences humaines, le citoyen est qui participe aux affaires de la cité, à la chose publique, (respublica) et qui est tour à tour gouvernant et gouverné.<sup>2</sup>
3. celui qui appartient à une cité en reconnaît juridiction, est habilité à jouir, sur son territoire, du droit de cité et est astreint aux devoirs correspondants.<sup>3</sup>

### **Définition opérationnelle :**

Le citoyen est la personne qui relève de la protection et de l'autorité d'un Etat, il bénéficie des droits civiques et politiques et qui accomplit des devoirs envers l'Etat, qui se réside dans la commune de Kherrata et Seddouk.

### **G. la commune :**

1. Selon le dictionnaire de petit Larousse, La commune est la collectivité territoriale administrée par un maire assisté d'un conseil municipal.<sup>4</sup>
2. D'après l'article 01 du code algérien des collectivités territoriales La commune est la collectivité territoriale de base de l'Etat. Elle est dotée de la personnalité morale et de l'autonomie financière. Elle est créée par la loi.<sup>5</sup>
3. La commune est l'assise territoriale de la décentralisation et le lieu d'exercice de la citoyenneté. Elle constitue le cadre de participation du citoyen à la gestion des affaires publiques.<sup>6</sup>

---

<sup>1</sup> Sylvie MESURE et Patrick SAVIDAN, op.cit. P 144.

<sup>2</sup> Jean Etienne, F.BLOESS, Jean P. NORECK et Jean P. ROUX, Dictionnaire de sociologie, 3<sup>em</sup> édition HATIER, Paris 2004, P 71

<sup>3</sup> le petit Robert, édition R LE ROBERT, 2016, P 443

<sup>4</sup> LE PETIT LAROUSSE illustré, éd LAROUSSE, paris 2014, P 178

<sup>5</sup> Loi n° 11-10 du 22 juin 2011 relative à la commune, op.cit., P 4.

<sup>6</sup> Ibid., P 4

### **Définition opérationnelle :**

La commune est la plus petite division administrative, est une collectivité territoriale qui est administrée par des représentants élus, administrée par le conseil municipal, sous la direction du Maire, elle est constituée d'une zone géographique clairement définie. Elle est l'intermédiaire entre les citoyens et l'état.

### **H. la commune de KHERRATA:**

Est une collectivité Algérienne, située dans la daïra de Kherrata de la wilaya de Bejaia. Elle s'étend sur 97,3km<sup>2</sup> et compte 35 077 habitants depuis le dernier recensement de la population. Entourée par Taskriout, Draa El kaid et Darguina. Le maire de Kherrata se nom ISSA HAMAMIN.

### **I. la commune de Seddouk:**

Est une collectivité algérienne, située dans la daïra de Seddouk de la wilaya de Bejaïa. Elle s'étend sur 94,4Km<sup>2</sup> et compte 20573 habitants depuis le dernier recensement de la population. Entourée par M'cisna, Ouzellaguen, Leflaye, Seddouk est située à 7km au nord-est d'Ouzellaguen la plus grande ville aux alentours. Le maire de Seddouk se nom TIGURIN DJAMEL.

**Tableau N° 01 :**

**5. Les indicateurs de la recherche :**

Concept	Dimensions	Indicateurs
I. Communication publique	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Relation de proximité</li> <li>2. Dialogue avec les citoyens</li> <li>3. L'écoute des citoyens</li> <li>4. Information des citoyens</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) La communication interpersonnelle</li> <li>b) l'accueil physique</li> <li>c) l'accueil téléphonique</li> <li>d) les réunions publiques</li> </ol>
II. Collectivité locale	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Commune</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Les Citoyens</li> <li>b) Les Communicants publics</li> <li>c) Les Usagées</li> </ol>
III. Les moyens de la communication publique	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Canaux directs</li> <li>2. Supports d'information</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Accueil Journée de réception</li> <li>b) Communication directe (face à face)</li> <li>c) L'affichage</li> <li>d) Les réseaux sociaux</li> <li>e) Les journaux sociaux</li> <li>f) Les radios communautaires</li> <li>g) L'internet</li> </ol>

### Section 02 : la démarche méthodologique

#### 1. Les méthodes et les techniques de la recherche :

##### 1.1. Les méthodes utilisées :

Toute recherche scientifique a pour objectifs d'examiner des phénomènes, des problèmes à résoudre, et obtenir des réponses précises, aussi elle permet de décrire, d'expliquer, de comprendre, de contrôler un phénomène, c'est une « *activité scientifique consistant en un processus de collecte et d'analyse des données dans le but de répondre à un problème de recherche déterminé* »<sup>1</sup>.

Le choix d'une méthode se détermine par le problème de recherche et le thème à étudier, Selon Maurice ANGERS, « *ensemble des méthodes et des techniques qui orientent l'élaboration d'une recherche et qui guident la démarche scientifique* »<sup>2</sup>.

Pour atteindre les objectifs de notre thème nous avons choisi les deux méthodes la méthode qualitative et la méthode quantitative : (la méthode mixte), « *Cette approche est une combinaison des deux précédentes. Elle permet au chercheur de mobiliser aussi bien les avantages du mode quantitatif que ceux du mode qualitatif. Cette conduite aide à maîtriser le phénomène dans toutes ses dimensions* »<sup>3</sup>

##### 1.1.1. La méthode qualitative:

C'est est une méthode observable, elle nous permet de découvrir les pratiques de la communication au niveau des deux communes Kherrata et Seddouk, et aussi comment les communicants publics communiquent avec les citoyens de leurs communes, cette méthode comporte des informations et des données pour vérifier les hypothèses. « *Dans l'approche qualitative, le chercheur part d'une situation concrète comportant un phénomène particulier qu'il ambitionne de*

---

<sup>1</sup> Maurice ANGERS, édition CASBAH université, op.cit., P 36.

<sup>2</sup> Maurice ANGERS, 6eme édition CEC, Québec, op.cit., P 40

<sup>3</sup> M. ASSIE GUY ROGER, et KOUASSI ROLAND RAOUL, cours d'initiation a la méthodologie de recherche, P 06, disponible sur : [http://www.dphu.org/uploads/attachements/books/books\\_216\\_0.pdf](http://www.dphu.org/uploads/attachements/books/books_216_0.pdf), consulté le : 05/05/2018 à 11:37.

*comprendre et non de démontrer, de prouver ou de contrôler. Il veut donner sens au phénomène à travers ou au-delà de l'observation, de*

*La description, de l'interprétation et de l'appréciation du contexte et du phénomène tel qu'il se présente ».<sup>1</sup>*

Selon Maurice ANGERS, la méthode qualitative est « *le traitement des données qualitatives produit des résultats tels que des regroupements par dimension, par cas, par thème ou par type. L'analyse consiste à examiner attentivement ces résultats afin de découvrir les observations qui renseignent plus précisément sur l'hypothèse ou l'objectif de recherche* »<sup>2</sup>

Cette méthode recourt à des techniques de recherche qualitatives pour étudier des faits particuliers (études de cas, observation, entretiens semi-structurés ou non-structurés, etc.).

Le mode qualitatif fournit des données de contenu, et non des données chiffrées, « *les méthodes qualitatives visent à comprendre le phénomène à l'étude. Il s'agit d'établir le sens de propos recueillis ou de comportements observés* »<sup>3</sup>.

### **1.1.2. La méthode quantitative:**

C'est une méthode mesurable, elle nous permet de découvrir ce que les citoyens pensent de la communication de leurs communes, aussi leurs attentes, surtout que les citoyens usagers ont un rôle important dans la conduite des politiques locales. Selon M. ASSIE GUY ROGER, et KOUASSI ROLAND RAOUL, « *Cette méthode s'appuie sur des instruments ou techniques de recherche quantitatives de collecte de données dont en principe la fidélité et la validité sont assurées. Elle aboutit à des données chiffrées qui permettent de faire des analyses descriptives, des tableaux et graphiques, des analyses statistiques de recherche de liens entre les variables ou facteurs, des analyses de corrélation ou d'association, etc.* »<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> ASSIE GUY ROGER, et KOUASSI ROLAND RAOUL, op.cit., P 06

<sup>2</sup> Maurice ANGERS, 6eme édition CEC, Québec, 2014, op.cit. P 167.

<sup>3</sup> Maurice ANGERS, édition CASBAH université, 1995-1996, Alger, op.cit., P 61

<sup>4</sup>M. ASSIE GUY ROGER, et KOUASSI ROLAND RAOUL, op.cit. P 05

Selon Maurice ANGERS, « *le traitement des données quantitatives a produit, selon ce qui a été commandé au logiciel statistique utilisé, des résultats de mesures descriptives et des résultats à des tests statistique et des mesures d'association, résultats qui ont été représentés sous forme de tableaux ou de graphiques* »<sup>1</sup>.

« *Les méthodes quantitatives visent d'abord à mesurer le phénomène l'étude. Les mesures peuvent être ordinaire du genre "plus grand ou plus petit que", ou numérique avec l'usage de calcule* »<sup>2</sup>

### **1.2. Les techniques utilisées :**

Chaque recherche scientifique nécessite une technique qui doit répondre à des questions ; on a choisis deux techniques :

#### **1.2.1. La technique d'entretien :**

C'est la technique que nous avons utilisée, pour la collection des informations à l'intérieur des deux communes, elle consiste de poser des questions directes en face à face, à un ensemble des fonctionnaires (cadre supérieur), cette technique permet en effet, d'instaurer un échange dans le quel notre interlocuteurs nous donne des informations par expérience, notre entretien contient 3 axes :

**Axe 1 :** est basé sur les caractéristiques personnelles, il est constitué de 3 questions ; âge, sexe, et le poste occupé.

**Axe 2 :** est basé sur le rôle de la communication publique dans les relations des collectivités locales avec les citoyens, contient 5 questions.

**Axe3 :** est basé sur l'utilisation des moyens de communication pour tisser les relations au sein de l'APC et avec les citoyens, qui contient 5 questions.

On a choisis les services qui ont des relations avec le citoyen dans les deux communes, les services sont :

---

<sup>1</sup> Maurice ANGERS, édition CEC, Québec, 2014, op.cit. , P 167

<sup>2</sup> Maurice ANGERS, édition CASBAH université, op.cit., P 61

**Dans la commune de Kherrata :** (le président de l'assemblée populaire de la commune de Kherrata, le vice-président, le secrétaire générale, l'administrateur principal, l'ingénieur de domaine des ressources d'eau, le services d'architecte , service de vérification des permis de conduire, le guichet des permis de conduire, le chargé de suivi équipement public, chargé des constatations et suivi des dossiers des actes d'urbanisme).

**Dans la commune de Seddouk :** (le président de l'assemblée populaire de la commune de Seddouk, le vice-président, le secrétaire générale, l'administrateur principal territoriale, service de vérification des permis de conduire, chargé d'urbanisme, service social, la biométrie, agent d'administration transcription, carte grise).

Selon Maurice ANGERS, l'entretien est « *une investigation directe auprès de personnes, parfois de groupes, à caractère semi-directif (question ouvertes), pour faire un prélèvement qualitatif, à partir de témoignages individuels. Elle permet de s'adapter à différentes situations, d'obtenir des réponses nuancées, de susciter de l'intérêt chez les informateurs et de percevoir à la fois leurs paroles, leurs gestes, leurs mimiques et de saisir les caractéristiques d'un groupe* »<sup>1</sup>.

« *La méthode d'entretien se distingue par la mise en œuvre de processus spécifiques de communication et d'interaction humaine qui offrent au chercheur des informations et des éléments de réflexion très riches et nuancés* ». <sup>1</sup>

### **1.2.2. La technique d'enquête (le questionnaire):**

Le but du questionnaire est de se renseigner sur la relation commune-citoyen et surtout de connaître l'opinion des citoyens sur cette relation, on a choisi cette technique car notre population d'étude est large « le questionnaire se situe dans un travail de recherche ou d'enquête comme un moyen de recueillir des informations de façon méthodique, ces données permettent de vérifier les hypothèses de recherche »<sup>2</sup>.

Notre questionnaire comporte 25 questions, questions fermées, ouvertes et semi-ouvertes qui sont réparties en trois axes :

---

<sup>1</sup> Maurice ANGERS, éd CEC, Québec, op.cit.P 56

<sup>2</sup> Geneviève Poirier-Coutausais, le questionnaire, P 76, disponible sur : <http://fulltext.bdsp.ehesp.fr/Rsi/8/75.pdf>, consulté le : 04/04/2018 à 14:52

**Axe 1 :** est basé sur les données personnelles, contient 06 questions : l'âge, le sexe, la situation professionnelle, la résidence, le nom du quartier ou le village, ainsi la durée de l'habitat dans le territoire.

**Axe 2 :** est basé sur le rôle de la communication dans les relations des collectivités avec les citoyens, contient 09 questions.

**Axe 3 :** est basé sur les moyens de communication utilisés pour tisser les relations avec les citoyens, contient 09 questions.

On a récupéré 60 questionnaires, répartis sur 30 questionnaires pour chaque commune (Kherrata et Seddouk), ce dernier s'intéresse aux opinions des citoyens, à leur attitude, à l'égard d'options ou à leurs attentes, Selon Maurice ANGERS « *le questionnaire permet de se renseigner sur de nombreux aspects de la vie d'une large population. Les questions peuvent porter sur les comportements des informateurs, leurs opinions, leurs situation sociale, familiale ou professionnelle, leur niveau de connaissance ou de conscience d'un phénomène, ou sur tout autre sujet à propos duquel les informateurs peuvent être interrogés* »<sup>1</sup>.

## 2. L'échantillonnage et le type d'échantillonnage:

Dans le cadre de notre recherche intitulée ; le rôle de la communication publique dans la relation des collectivités locales avec les citoyens, nous avons choisis deux techniques de recherches alors on a deux échantillons à étudier, selon Maurice ANGERS, l'échantillonnage est « *l'ensemble des opérations permettant de sélectionner un sous-ensemble d'une population en vue de constituer un échantillon* »<sup>2</sup>

### 2.1. La population d'étude :

Notre population est l'ensemble des acteurs de l'action publique locale des communes de Kherrata et de Seddouk, en l'occurrence les dirigeants des communes et aussi les citoyens des deux communes, selon Maurice ANGERS « *la population est un ensemble d'éléments ayant un ou*

---

<sup>1</sup> Maurice ANGERS, éd CEC Québec, op.cit., P 46

<sup>2</sup> Maurice ANGERS, éd CEC Québec, op.cit., P 100.

*plusieurs caractéristiques en commun qui les distingues d'autre éléments et sur lesquels port l'investigation »<sup>1</sup>*

### **2.1.1. L'échantillon de la recherche :**

pour les échantillons, afin de mieux répondre à notre problématique, nous avons choisi deux échantillons différents : un échantillon qui représente les responsables (les communicants publics) des deux communes, dont le nombre est de 20 cadre, répartis sur 10 pour chaque commune, et un autre échantillon des citoyens (usagers de la communication) dont le nombre est de l'ordre de 60 répartis en 30 pour chaque commune. Selon Maurice ANGERS « *l'échantillon est sous-ensemble d'éléments d'une population donnée* ». <sup>2</sup>

### **2.2. Le type d'échantillonnage :**

Notre thème de recherche demande la méthode mixte (qualitative et quantitative), ce qui nous permet d'utiliser deux techniques de recherche (l'entretien et le questionnaire), on distingue qu'on a deux types d'échantillons :

#### **2.2.1. Le type d'échantillonnage non probabiliste accidentel :**

On a choisi ce type d'échantillon, parce que notre questionnaire c'était avec les citoyens des deux communes, qu'est une population très large et méconnue, donc on cherche à connaître l'avis de cette population sur la communication de la commune.

L'échantillon non probabiliste, selon Maurice ANGERS « *non probabiliste est "l'effet d'un hasard inconnu" la probabilité qu'un élément soit choisi pour faire partie de l'échantillon n'est pas connue ni déterminée à l'avance, chacun a la chance d'être sélectionné* »<sup>3</sup>, et non probabiliste accidentel, selon Maurice ANGERS « *l'échantillonnage accidentel est celui des échantillonnages non probabilistes qui comprend le moins de connaître dans la sélection des éléments* »<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Maurice ANGERS, éd CASBAH université, op.cit. P 226

<sup>2</sup> *Ibid.* P 228

<sup>3</sup> Maurice ANGERS, éd CASBAH université, op.cit. P 236

<sup>4</sup> *Ibidem*,

### 2.2.2. Le type d'échantillonnage non probabiliste typique:

On a choisi ce type d'échantillon, parce que notre entretien c'était avec les communicants publics et les responsables des deux communes, qu'est une population sélectionnée et choisi, afin de récolter des informations par rapport à leurs expériences et la nature de leurs relations avec les citoyens. Donc l'échantillonnage non probabiliste typique, selon Maurice Angers, «*c'est une prélèvement d'un échantillon de la population de recherche par la sélection des élément exemplaire de celle-ci* ». <sup>1</sup>

### 3. Le déroulement de l'enquête :

Dans cette partie, nous allons analyser et interpréter les différents résultats récoltés sur le terrain, afin de répondre à notre problématique de recherche et de vérifier les différentes hypothèses.

A partir de notre enquête sur le terrain, qui c'est déroulée dans sa première partie du 02/04/2018 au 12/04/2018, dans deux collectivités locales ; la commune de Kherrata et Seddouk de la willaya de Bejaia, avec un échantillon de 20 personnes, on a mené l'enquête avec dix 10 responsables dans chaque commune, des responsables des différents services, qui concerne notre thème de recherche, et qui ont une relation avec les citoyens.

Ensuite dans sa deuxième partie, notre enquête sur le terrain c'est déroulé du 16/04/2018 jusqu'au 30/04/2018, nous avons enquêtés 60 citoyens, au niveau des deux commune de la wilaya de Bejaia (SEDDOUK et KHERRATA), nous présenterons et définirons les caractéristiques personnelles de notre échantillon dans le premier axe, le rôle de la communication publique dans les relations des collectivités locales avec les citoyens dans le deuxième axe, ainsi les moyens de la communication utilisés dans les deux communes pour tisser des relations avec les citoyens dans le troisième axe.

---

<sup>1</sup> Maurice ANGERS, éd CASBAH université, op.cit. P 237

### 4. L'étude antérieure :

Notre thématique de recherche a pour le thème « le rôle de la communication publique dans la relation des collectivités locales avec les citoyens » cas pratique deux communes de la wilaya de Bejaia ; la commune de Kherrata et la commune de Seddouk. On a trouvées une recherche qui a été déjà faite sur la communication locale en France, cette recherche intitulée « Baromètre Epiceum-Harris interactive de la communication locale » réalisée par :

- ❖ Jean-Daniel Lévy, Directeur du Département Politique –Opinion.
- ❖ Isabelle Panhard, Directrice d'études au Département Corporate.
- ❖ Pierre-Hadrien Bartoli, Chargé d'études au Département Politique –Opinion.

C'est une enquête réalisée en ligne du 16 au 23 juin 2015, en partenariat avec le groupe la poste et le réseau Cap'Com. Cette étude est d'un échantillon de 1003 personnes représentatif des Français âgés de 18ans et plus.

La Méthode utilisée est la méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes: sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle, niveau de diplôme, région et taille d'agglomération de l'interviewé(e).

Les questions posées dans cette recherche sont sur :

#### ➤ L'utilisation des différents moyens d'information locale :

Les résultats obtenus sont que, deux types de canaux (chaîne de télévision locale et régionale et la radio locale), sont employés par une proportion plus faible mais significative de Français : d'une part, le contact direct avec l'émetteur (échanges directs avec les élus pour 35% ; réunions publiques pour 29%) ; d'autre part, les réseaux sociaux et applications mobiles des collectivités. A noter que les pages officielles des collectivités sur les réseaux sociaux sont d'avantage utilisées (par 37% des Français) que les pages non officielles (par 25%).

### ➤ **Focus sur une sélection de supports :**

- a) **Le journal papier :** 77% des français lisent les journaux communaux, sont des journaux des collectivités, ces derniers citent avant tout la vie locale (55%), les projets du territoire (43%) et les services et équipements publics (42%).
- b) **Les sites internet :** plus de 4 Français sur 10 (42%) indiquent ne jamais fréquenter les sites Internet de leurs collectivités, une même proportion déclare consulter les sites de plusieurs collectivités (43%).

Par ailleurs, ces visites seraient relativement espacées, seuls 2 Français sur 10 indiquant se rendre souvent sur le site Internet de leur commune – et moins d'un Français sur 10 sur les sites Internet des autres collectivités.

- c) **Les pages sur les réseaux sociaux :** moins de 2 Français sur 10 (19%) indiquent fréquenter ces contenus sur Facebook, et moins d'un sur 10 (8%) sur Twitter. Néanmoins, cette consultation sur Facebook s'avère significative chez les jeunes de 25/34 ans et les urbains, les possesseurs de comptes Facebook ou Twitter, la consultation des contenus de ses collectivités reste relativement limitée (respectivement 28% et 27%). Consultants ces informations essentiellement sur Twitter s'avère très réduite (1%).

### ➤ **Le contenu et l'impact de la communication territoriale :**

Une majorité de répondants estime recevoir suffisamment d'informations concernant les loisirs, la culture (69%), ou bien encore la vie associative (62%), la quantité et la qualité d'information sur ces thèmes, pourtant les mieux « couverts » par la communication locale d'après les Français, restent insuffisantes pour près d'un tiers d'entre eux. Les sujets pour lesquels les Français s'estiment les moins bien informés s'avèrent être plus techniques comme les questions d'ordre économique (le budget de la collectivité, 48%, le prix des services publics, 39%) ou fonctionnelles (réformes territoriales, 44%, le fonctionnement des collectivités, 40%).

### ➤ **Information et territoires :**

L'amélioration de l'image du territoire selon les Français réside dans la qualité de vie qui y est offerte (pour 47% d'entre eux), une dimension passant par la qualité des services (32%) que par le dynamisme économique (27%) ou la vitalité de l'animation (26%).

Notons que l'Histoire et le patrimoine local, domaine pourtant souvent mis en avant par la communication territoriale, n'est cité que par un Français sur 10 (12%) parmi les deux facteurs plus importants à leurs yeux pour améliorer l'image d'un territoire.

### ➤ **L'exposition à la communication des collectivités :**

Le sentiment d'être suffisamment ou non informé sur les différents sujets locaux apparaît particulièrement corrélé à l'audience des supports d'information émis par des collectivités territoriales : plus les Français cumulent la consultation de supports « officiels » différents, plus ils se déclarent satisfaits de l'information locale dans les différents domaines.

On a exploité ce baromètre dans la partie pratique de la recherche, il nous a guidé orientés pour la préparation des questions, ce qui est commun dans cette recherche par apport à notre étude, c'est l'objectif de connaître les moyens de communication les plus efficaces, utilisés par les collectivités locales, ainsi que le rôle des informations publiées dans le territoire, et le degré de satisfaction des citoyens aux prises des collectivités locales.

Nous avons aussi rajouté dans notre étude, des questions pour les communicants publics au niveau des deux communes, l'objectif est de vérifier si il y'a une interaction entre l'émetteur (communicants publics) et les récepteurs (les citoyens) pour voir comment est la circulation de l'information (message) et les moyens utilisés.

## **5. Les difficultés rencontrées :**

Afin d'aboutir à la réalisation de ce modeste travail, nous avons dû faire face à plusieurs obstacles comme :

- L'indispensabilité de certains ouvrages à la bibliothèque.
- Le manque des études antérieures.
- La fermeture du campus Aboudaou suite à la grève qui a duré un mois, en nous privant d'accéder à la bibliothèque, ni même d'avoir une autorisation afin d'aller emprunter des livres dans d'autres universités.
- L'indisponibilité des enquêtés.

PARTIE  
THÉORIQUE

### *Chapitre I : Un aperçu général sur la communication publique*

#### **Introduction**

Selon Martiel PASQUIER, la communication publique existe depuis l'antiquité, avant même l'avènement de nos démocraties modernes le rôle de la communication était au cœur du fonctionnement en société. Leur efficacité était néanmoins directement liée à la capacité d'en communiquer les contenus, les messages interprétatifs et explicatifs qui rendaient acceptables et compréhensibles le vécu quotidien et l'événement qui le constituaient pour les citoyens, depuis la communication publique a connu des développements majeurs causés, entre autre, par la naissance des démocraties et l'arrivée de l'état de droit facteur essentiel au maintien du lien entre les commettants et leur gouvernement.<sup>1</sup>

La communication publique a connu un développement avec l'apparition de la gouvernance moderne et des premiers balbutiements de démocratie. Pour Marc Thébaut<sup>1</sup>, la communication publique aurait connue six grandes étapes:

La première serait la période de La propagande au milieu des années 60, viserait à utiliser la communication comme un outil de perception et d'influence de l'opinion publique. L'apparition de nouveaux droits dans ces Etats Nations, comme le droit de grève.

La deuxième période à partir des années 70, serait celle de l'information. Les responsables de la communication sont alors des journalistes courtisés pour leurs plumes, ces derniers écrivent l'information publique dans les bulletins officiels. La communication n'est cependant pas réellement affirmée, seul le message compte, suffit de dire pour être entendu et compris

La troisième période au début des années 80, l'arrivée d'une nouvelle génération d'élus locaux qui permettent à la communication et aux professionnels d'avoir toutes les attentions. Si les grandes agences parisiennes s'occupent de la stratégie, les directeurs de la communication vont progressivement se professionnaliser le temps de la séduction publicitaire ou la débauche de moyens au service du la com "mégalo-paillettes"

---

<sup>1</sup> Martiel PASQUIER, communication publique, 1<sup>re</sup> édition De Boeck Université, Bruxelles, P 5

La quatrième période au cours des années 90, la magie des outils (du minitel au Smartphone...) qui peuvent tout et même tellement que le contenu n'a plus qu'une importance toute relative <sup>1</sup>

La cinquième période. La phase relationnelle les années 2000 qui théorise la communication comme une interaction, et non une série de messages linéaires, entre un émetteur et un récepteur. Marqué par les prémisses d'une véritable crise politique et d'un manque de confiance de la population à l'égard des institutions. On cherche alors une démocratie participative accompagnée d'une véritable communication porteuse de sens et de lien social. C'est un dispositif législatif voté en 2002 qui a institutionnalisé l'obligation de communiquer et d'instaurer un dialogue avec les citoyens.

La sixième phase est dernière phase les années 2010 est celle de l'arrivée du marketing et surtout de ses outils. Cette phase laisse apparaître des stratégies de communication publique de la promotion, fondée sur la performance du projet public, marketing à l'appui, on glisse à la promotion fondée sur la notoriété de la collectivité ou de ses élus. <sup>2</sup>

Dans ce chapitre, nous présentons un aperçu sur les fonctions de la communication publique, qui s'adresse à tous les citoyens pour les informer, pour assurer un dialogue avec eux, les accueillir, écouter et répondre à leurs doléances et de créer des relations de proximités. Ensuite, dans la deuxième section, nous expliquerons la communication des collectivités locales, comme premier titre nous présenterons le plan de la communication communale, ainsi les acteurs de la commune comme un second titre.

---

<sup>1</sup>La communication des collectivités territoriales, disponible sur: <http://www.bruno-detrie.com/wp-content/uploads/2014/07/La-com-publique.pdf>, consulté le: 09/11/2017.

<sup>2</sup>Mathieu Griffon. La communication publique comme politique publique. Science politique. 2012. Disponible sur : <https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-00826831>, consulté le : 09/11/2017 à 21:12.

### **Section 01: les fonctions de la communication publique :**

La communication publique des collectivités locales de plus en plus a comme fonction de s'adresser à tous les habitants et les citoyens d'un territoire donné, elle doit répondre à des objectifs très diversifiés (informer les citoyens, l'Accueil et l'écoute aux besoins des citoyens, contribuer au maintien du lien social et établir des relations entre les citoyens et les collectivités locales.

#### **1.1. Information du public : (faire connaître)**

Selon Martial PASQUIER, Cette fonction est importante dans une démocratie, il importe que les débats et les décisions soient transparents et connus de tous sous réserve de la protection d'intérêts public ou privés, prépondérants. Les démocraties imposent donc à l'administration de publier toutes les lois, arrêtés, décrets et ordonnances dans des documents accessibles à tous ainsi que de retranscrire et publier les débats parlementaires. De même, les procès et les décisions de justice doivent être publics. Par exemple, en juillet 2010, la commission européenne a lancé le portail européen e-justice (<https://e-justice.europa.eu>).

Il vise à informer les citoyens, les entreprises et les experts en donnant des informations dans les 22 langues parlées ainsi que des liens sur les lois et juridictions en vigueur dans tous les Etats membres.<sup>1</sup>

Aussi, Pierre ZEMOR a distingué la fonction de l'information du public comme étant, l'accès à l'information publique est un droit. Le législateur a estimé que la transparence du service public méritait d'être affirmée exemple En France, lance une loi du 17 juillet 1978, qui porte à titre principal sur l'amélioration des relations entre l'administration et le public, a prévu *le libre accès aux document administratifs*.<sup>2</sup>

En Algérie, sont crée des lois qui oblige d'informer les citoyens par exemple:

L'Article 11, de la loi relative à la commune indique que, L'assemblée populaire communale prend toute mesure pour informer les citoyens des affaires les concernant et les

---

<sup>1</sup>Martial PASQUIER, communication publique, 1<sup>re</sup> édition De Boeck Université, Bruxelles, 2011, P 44-45

<sup>2</sup>Pierre ZEMOR, communication publique, 1<sup>er</sup> édition PUF, Paris 1995, P28.

consulter sur les choix des priorités d'aménagement et de développement économique, social et culturel, dans les conditions définies par la présente loi.<sup>1</sup>

L'Article 2, de la loi relative à l'information stipule que, L'information est une activité librement exercée dans le cadre des dispositions de la présente loi organique, de la législation et de la réglementation en vigueur et dans le respect :

- de la Constitution et des lois de la République.
- de la religion musulmane et des autres religions.
- de l'identité nationale et des valeurs culturelles de la société.
- de la souveraineté nationale et de l'unité nationale.
- des exigences de la sécurité et de la défense nationale.
- des exigences de l'ordre public.
- des intérêts économiques du pays.
- des missions et obligations de service public.
- du droit du citoyen à être informé d'une manière complète et objective.
- du secret de l'instruction judiciaire.
- du caractère pluraliste des courants de pensées et d'opinions.
- de la dignité de la personne humaine et des libertés individuelles et collectives.<sup>2</sup>

Article 5 indique que, L'exercice des activités d'information participe, notamment à :

- la satisfaction des besoins du citoyen en matière d'information, de culture, d'éducation, de loisirs et de connaissances scientifiques et techniques.
- la promotion des principes du régime républicain, des valeurs de la démocratie, des droits humains, de la tolérance, du rejet de la violence et du racisme.
- la promotion de l'esprit de citoyenneté et la culture du dialogue<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup>Loi n° 11-10 du 22 juin 2011 relative à la commune. Art. 11, P 05 disponible sur: <http://www.joradp.dz/TRV/FCollectivit%C3%A9s%20Territoriales.pdf>, (consulté le : 13/03/2018)

<sup>2</sup>Loi organique n° 12-05 du 12 janvier 2012 relative à l'information, art 02, p 02 disponible sur: <https://www.joradp.dz/TRV/FInfo.pdf>, (consulté le: 06/03/2018).

<sup>3</sup> *Ibid.*, Art 05, P 02.

Conformément à l'Article 83, Toutes les instances, les administrations et les institutions sont tenues de fournir au journaliste toutes les informations et les données qu'il demande de manière à garantir au citoyen le droit à l'information dans le cadre de la présente loi organique et de la législation en vigueur.<sup>1</sup>

La désignation d'un responsable de l'accès à l'information et de la diffusion des données publiques est devenue obligatoire en France avec l'ordonnance du 6 juin 2005

Cette fonction de responsable de la diffusion de l'information est essentielle pour que la communication touche la population concernée.<sup>2</sup>

### **1.2. Assurer le dialogue entre la commune et le citoyen :**

Selon Pierre ZIMOR, le dialogue que peut instaurer le service public relève d'une attitude, dialoguer avec leurs utilisateurs est une voie essentielle d'évaluation des services publics. Ce dialogue est apprécié en permanence, ou l'occasion d'opération, port ouverts, d'expositions, d'enquêtes par entretien, questionnaires, de l'examen de registres ou de boîte à idées lors d'interruptions de séances d'un conseil municipal, ou encore dans des commissions ou des groupes de travail.<sup>3</sup>

D'après Jean-Marc SAUVE, des expériences, des analyses, des recherches montrent au contraire que des mondes de communication existent : du dialogue instauré par les collectivités locales à l'évolution de la communication de l'Europe, des langues parlées dans les banlieues aux messages, SMS, de l'éthique d'information, dans le réseau "information jeunesse" à l'approche de la psychologie du jeune pour faire passer les messages de la sécurité routière...etc. Les témoignages sont encourageants et concordants.

La création de ces conseils, favorisent des démarches d'autonomie individuelle et collectives, d'inclusion, de civisme et de participation.<sup>4</sup>

Une commission des communautés Européenne 2007 est fondée sur l'obligation de contacter les citoyens, déclare dans un extrait de la communication :

---

<sup>1</sup>Loi organique n° 12-05 du 12 janvier 2012 relative à l'information, op.cit., art 83, P 10

<sup>2</sup>Myriam LEMAIRE et Pierre ZEMOR, post face de Jean-Marc SAUVE, la Communication publique en pratiques, éd, la documentation Française, paris, 2008, PP 297,298

<sup>3</sup>Pierre ZEMOR, op.cit., P36-37

<sup>4</sup>Myriam LEMAIRE et Pierre ZEMOR, op.cit., P 171

La commission renforcera ses activités de communication en fournissant des informations et en participant à des débats et à des discussions avec les citoyens dans le contexte national, régional et local.

Les activités de communication de la commission visent à créer et à favoriser les échanges, des débats et la compréhension entre les institutions européennes et le grand public.

Les citoyens souhaitent un débat plus ouvert, dans lequel ils exprimeraient leurs avis pour influencer le processus décisionnel au niveau communautaire. <sup>1</sup>

En Algérie, l'APC constitue un cadre d'expression de la démocratie; elle est l'assise de la décentralisation et le lieu de participation du citoyen à la gestion des affaires publiques. <sup>2</sup>

### **1.3. Accueillir les citoyens:**

En France, selon Martial on ne trouve que très peu de textes de loi qui traitent de la manière dont les citoyens doivent être accueillis dans une administration, de l'information qui est mise de manière anticipée à disposition, du confort matériel de l'accueil, de la façon dont le personnel répond au téléphone, de l'attitude adoptée dans la relation personnelle, la facilité de contact avec une attitude et un langage appropriés sont des composantes essentielles dans l'évaluation du service public. <sup>3</sup>

Pour Pierre ZEMOR, accueillir les citoyens dans les services des communes sert à orienter une bonne relation entre ces deux, cette fonction commence avec la signalisation dans la ville, l'identification du mobilier urbain (les boîtes aux lettres jaunes...etc.) et des locaux ainsi qu'à l'occasion des réponses téléphoniques ou épistolaires.

La communication publique consacre aujourd'hui une part importante pour rendre le contact avec l'utilisateur. <sup>4</sup>

---

<sup>1</sup>Martial PASQUIER, communication publique, 1<sup>re</sup> édition De Boeck Université, Bruxelles, 2011, P 48

<sup>2</sup>Loi n° 11 - 10 du 22 juin 2011 relative à la commune, Art. 103. op.cit., p 19

<sup>3</sup>Martial PASQUIER, op.cit., p 48

<sup>4</sup>Pierre ZIMOR, op.cit., P 34

Il ajoute aussi que, l'accueil est essentiel pour un service public sollicité par des demandes spécifiques, complexes et qui doit écouter l'utilisateur, établir une relation, orienter ou assurer un premier traitement de la question posée, assorti de quelques conseils. Le rôle de cette fonction est d'attirer l'attention sur l'accueil dans les services opérationnels de faire des recommandations et de contribuer à l'information.<sup>1</sup>

En Algérie, Les séances de l'assemblée populaire communale sont publiques. Elles sont ouvertes aux citoyens de la commune et à tout citoyen concerné par l'objet de la délibération. Toutefois, l'assemblée populaire communale délibère à huis clos, pour :

- l'examen des cas disciplinaires des élus.
- l'examen de questions liées à la préservation de l'ordre public.<sup>2</sup>

À titre d'exemple, Le Bureau des relations avec le citoyen du Ministère de l'Agriculture des Ressources Hydrauliques et de la Pêche (30 Rue Alain Savary 1002 Tunis Belvédère) est chargé de :

- accueillir les citoyens, recevoir leurs doléances et requêtes et les examiner avec les services concernés en vue de leur trouver les solutions appropriées.
- répondre aux citoyens directement ou par correspondance.
- renseigner les citoyens sur les procédures et circuits administratifs concernant l'octroi des diverses prestations directement, par correspondance ou par téléphone.<sup>3</sup>

#### **1.4. écouter et répondre aux besoins des citoyens :**

Le citoyen en tant qu'un individu dans un territoire donné, a le droit de revendiquer certains de ses besoins tels que : le logement, éducation, santé...etc. comme l'indique l'article 149, de la loi relative à la commune en Algérie :

Sous réserve des dispositions légales applicables en la matière, la commune assure des services publics communaux visant la satisfaction des besoins de ses citoyens et la gestion de

---

<sup>1</sup>Pierre ZIMOR, op.cit., P 74

<sup>2</sup>Loi n° 11 - 10 du 22 juin 2011 relative à la commune, Art. 26, op.cit., P 07

<sup>3</sup>Ministère de l'Agriculture des Ressources Hydrauliques et de la Pêche, Bureau des relations avec le citoyen, Tunis Belvédère, disponible sur : <http://sanad.ingc.tn/docs/sanad/bureau-des-relations-avec-le-citoyen-fr.pdf>, consulté, 12.03.2018 à 13:15

son patrimoine. A ce titre, elle crée, outre les services d'administration générale, des services publics techniques pour prendre en charge, notamment

- l'alimentation en eau potable et l'évacuation des eaux usées.
- les ordures ménagères et autres déchets.
- l'entretien de la voirie et la signalisation routière.
- l'éclairage public.
- les halles, marchés et poids publics.
- les parkings et aires de stationnement.
- les fourrières.
- les transports collectifs.
- les abattoirs communaux.
- les espaces de culture relevant de son patrimoine.
- les espaces de sport et de loisirs relevant de son patrimoine.
- les espaces verts.<sup>1</sup>

selon Martial PASQUIER, la fonction d'écoute va plus loin que celle de l'accueil, car elle nécessite de la part de l'organisation ; des processus et des instruments spécifiques, pour l'écoute, il ne peut pas comprendre la capacité d'un agent individuel, de saisir les besoins d'une personne et de répondre à ses doléances, mais l'aptitude d'une administration à recueillir de manière organisée des informations provenant d'usagers, parmi les instruments classiques de l'écoute figurent ; la gestion des réclamations, des colloques où sont amenés et protocoles, les critiques entendues, des discussions avec des groupes organisés représentant les usagers.

La meilleure méthode pour connaître les besoins des citoyens c'est de faire un sondage ; comme il l'indique Martial PASQUIER, dans son ouvrage, la pratique des sondages s'est forte répondeur dans les sphères gouvernementales et administratives, qu'ils soient qualitatifs ou quantitatifs, ils permettent:

---

<sup>1</sup> Loi n° 11 - 10 du 22 juin 2011 relative à la commune, Art. 26, op.cit., PP 28 29.

- d'écouter le niveau d'information et de compréhension de certains sujets par la population.
- de connaître l'opinion de cette même population sur un sujet à un moment donné.
- de prendre en compte des besoins ou des attentes de cette population.<sup>1</sup>

En 1973, "le médiateur de la république" une institution a été créé en France qui a une autorité indépendante, à triple mission :

- le règlement entre les (personnes physiques ou morales) et le service public en cas des litiges.
- permettant d'adapter les textes législatifs ou réglementaires et la promotion des droits de l'homme, pour plus d'équité.

En Avril 2004 Jean-Paul DELOVOYE, se fixe comme objectif de l'institution ; un lieu d'écoute et d'échange entre le citoyen et l'administration, il répond aux besoins d'information par devoir de communication, sur le rôle de l'institution et sa complémentaire avec d'autres organismes, publics ou privés<sup>2</sup>

### 1.5. La gestion de proximité:

La communication publique permet de contribuer à une relation de proximité entre les citoyens et leur commune,

Selon Jean-Marc Sauve, « *la proximité des citoyens est une communication plus efficace car elle rend les citoyens plus proches à partir de la transparence et la diffusion des données publiques, présentation des travaux parlementaires par les médias, statut professionnel des communicateurs institutionnels et des porte-parole.* »<sup>3</sup>

En Algérie, selon la loi du 22 juin 2011 relative à la commune, La commune constitue le cadre institutionnel d'exercice de la démocratie au niveau local et de gestion de proximité. Tel que l'explique l'article 11 :

« *L'assemblée populaire communale veille à mettre en place un encadrement adéquat des initiatives locales, visant à intéresser et à inciter les citoyens à participer au règlement de*

---

<sup>1</sup> Martial PASQUIER, op.cit.,P 50

<sup>2</sup> Myriam LEMAIRE et Pierre ZEMOR, post face de Jean-Marc SAUVE, op.cit., p 119

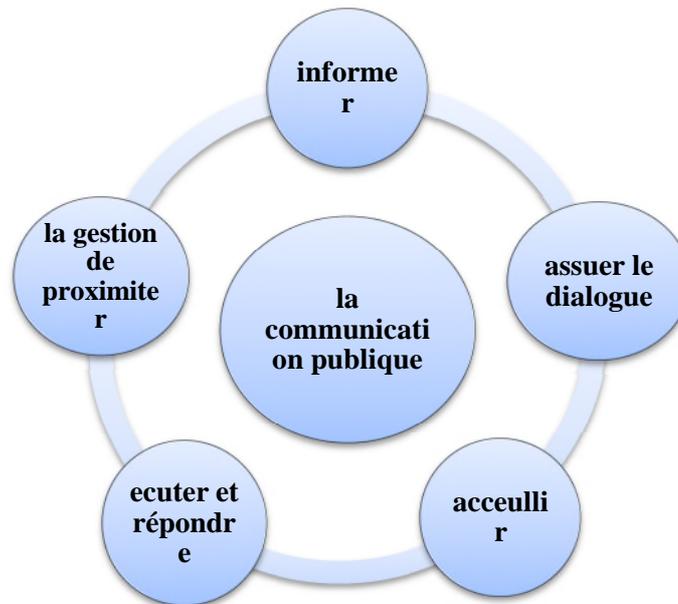
<sup>3</sup>Ibid. p 391

*leurs problèmes et à l'amélioration de leurs conditions de vie. L'organisation de ce cadre s'effectue conformément à la législation et à la réglementation en vigueur. »*<sup>1</sup>

Une communication réussite est évidemment une communication de proximité dans la mesure où les citoyens aux quels on s'adresse, ont le sentiment d'être compris et entendus.

Là c'est un défi que nos collectives doivent pouvoir relever que d'instaurer une réelle communication de proximité, une proximité vivante, une proximité qui permettent d'établir une relation d'échange entre l'émetteur et le destinataire entre l'institution et l'habitant.

Le président du conseil général de l'Europe cherche à indiquer que l'échelle départementale justifier précisément l'établissement d'une relation de communication renouvelée avec ces habitants qui trop longtemps ont été dépossédés de leur parole cette proximité vivante de la communication est ainsi censée rendre la parole aux habitants.<sup>2</sup>



### Résumer des fonctions de la communication publique

<sup>1</sup>Loi n° 11 - 10 du 22 juin 2011 relative à la commune, Art. 12, op.cit., P 05

<sup>2</sup> Myriam LEMAIRE et Pierre ZEMOR, post face de Jean-Marc SAUVE, op.cit.P 106.

### Section 2: le plan de la communication communal :

La communication des collectivités selon Thierry LIBAERT, sont les communes, conseils généraux, conseils régionaux, structures intercommunales sont désormais dotés de services communication qui pilotent campagnes et événement ; animent la concertation ; éditent journaux, lettre, périodiques et documents divers ; construisent et conduisent sites et portails internet... la communication des collectivités constitue sans doute la plus importante des communications de proximité. Élément fondamental de l'animation des villes et des territoires, interface entre institutions locales et citoyens, elle est aussi par l'information sur les projets de tous ordres, sur les choix de gestion des équipes et exécutifs politiques locaux, un vecteur essentiel de la vie démocratique et de la citoyenneté.<sup>1</sup>

Pour bien gérer cette communication les collectivités locales doivent réaliser un plan, de la communication communal qui doit être dirigé par le maire ou un chargé de communication, qui permet de déterminer et présenter les objectifs à atteindre (Pourquoi ?), identifier les cibles(à qui?), établir un message et adaptation des moyens de communication(comment?), réaliser un rétro -planning, déterminer un budget (planifier les actions Quand? ).Ce plan a comme objectifs de :

- connaître les points forts et les points faibles de la communication communale.
- connaître le public qui a accès à l'information.
- connaître l'opinion publique de la commune.
- connaître les outils de la communication existants et utilisés.

Selon Thierry LIBAERT: « les responsables de communication publics construisent des plans de la communication par opération, par campagnes, ou par actions, selon le schéma classique: diagnostic, objectifs, cibles, moyens et outils, calendrier et budget ».<sup>2</sup>

Alors, Pour synthétiser tous ces éléments, la commune peut suivre le plan suivant :

---

<sup>1</sup> Thierry LIBAERT, le plan de communication, définir et organiser votre stratégie de communication, 3<sup>e</sup> édition DUNOD, Paris 2008, P 250

<sup>2</sup>*Ibid.*, P 253.

**1ère étape (pourquoi?)** : définition des objectifs à atteindre, Quels sont les objectifs essentiels à atteindre ?

Selon Christian de LAVEREE, les objectifs essentiels à atteindre sont:

- a. Diagnostiquer les aléas et les enjeux : définir le plus précisément possible quels sont les phénomènes prévisibles (connus), leur emprise sur le territoire et quels sont les enjeux concernés (établissements sensibles menacés...).
- b. Etablir un recensement des moyens matériels et humains pour mettre en place le dispositif de diffusion de l'alerte.
- c. Mettre en place une procédure de réception de l'alerte au niveau de la commune pour que la commune soit capable de réagir de jour comme de nuit.
- d. Mettre en place un dispositif efficace de diffusion de l'alerte des populations : peu importe les moyens employés, l'essentiel étant que la commune s'assure qu'elle est capable de diffuser l'alerte à l'ensemble de ses concitoyens.
- e. Prévoir une fonction de commandement du dispositif .L'objectif consiste essentiellement à assurer un suivi de la situation, à centraliser les informations et décisions mais également à maintenir un lien permanent avec les autres intervenants.
- f. Réaliser l'information préventive des populations (DICRIM) en lien avec le PCS (peut se faire avant, pendant ou après le projet PCS).<sup>1</sup>

**2ème étape (à qui ?)**: identification des ressources indispensable.

Selon Christian de LAVEREE les ressources sont :

- Humaines internes et externes : listes des compétences nécessaires, des agents territoriaux à associer, des partenaires identifiés.
- Financières : temps de travail estimé pour le projet, coût en cas de sous-traitance, investissements prévisibles.

---

<sup>1</sup>Christian de LAVEREE, Plan Communal de Sauvegarde, P 31, disponible sur : <http://cities.reseaudesvilles.fr/cities/124/documents/zvzbccvbpiphyzh6.pdf>, consulté le : 06/03/2018

- De conduite de projet : temps nécessaire pour le chef de projet (plein temps, mi-temps...).
- Autres : techniques (outils cartographiques, logiciels...) ...etc.<sup>1</sup>

Ce plan à s'adresser aux différents publics en deux types :

➤ Publics internes

- Les membres du conseil municipal;
- Le personnel de la municipalité.

➤ Publics externes

- Les citoyens;
- Les usagers des services municipaux;
- Les partenaires de la municipalité (bailleurs de fonds, société civile, institutions);
- Les représentants des médias<sup>2</sup>

Thierry LIBAERT, a résumé c'est deux étapes (la première étape et la deuxième étape) dans une :

### **Audit et diagnostic préalable:**

Cette étape qui permet de faire un diagnostic pour distinguer la diversité des publics et des cibles auxquels on s'adresse et pour connaître leurs attentes et leurs besoins, parmi les outils utilisés pour effectuer le diagnostic, figure la SWOT analysé, l'interview, l'enquête par questionnaire, l'observation.

*« Indispensable compte tenu de la diversité des publics et des cibles auxquels on s'adresse. Il est particulièrement important, en effet, de bien cerner les inquiétudes, les besoins et les attentes comme de bien définir les différents publics concernés. Dans l'action publique, il est tentant de vouloir s'adresser à tous, tout le temps ».*<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Christian de LAVEREE, op.cit., P 32- 33.

<sup>2</sup> FICOM, Espace de citoyen, Plan de communication municipale et processus de mise en œuvre Octobre 2014, P4, disponible sur : <http://www.comun.net/cms/uploads/07c08d9d4c5b75d0b660702c7df73632df269a66/Plan%20de%20Communication%20municipal.pdf>, consulté le 24/03/2018.

<sup>3</sup> Thierry LIBAERT, op.cit., page 254

### **3ème étape (comment?)** : Elaborer un message et choisir les moyens de diffusion

Dans cette étape on doit réaliser un message qui doit être efficace (attention, intérêt, information, influence) message doit être simple et clair,

« *Les mots et messages de la puissance publique, s'ils peuvent être ludiques ou drôles, ne doivent jamais être exclusifs ou blessants...* »<sup>1</sup>

« *L'élaboration du message a pour but de sensibiliser, informer, stimuler un débat ou Convaincre etc. Cela permet de dégager l'objectif de communication.* »<sup>2</sup>

Les supports de diffusion doivent être adaptés, pour toucher un large public les moyennes ci-dessus sont plus efficaces:

- site internet,
- affichage public,
- envois de messages téléphoniques ou téléphonés (SMS...),
- messages radiodiffusés,
- réunions téléphoniques collectives avec la presse

### **4ème étape (Quand?)** : Evaluation de plan

« *C'est l'étape qui est souvent la plus difficile à faire passer (hors les grandes campagnes gouvernementales qui s'y soumettent depuis longtemps) même si la culture de l'évaluation progresse. la tentation reste forte en effet, dans les collectivités de ne soumettre l'efficacité de la communication qu'à l'empathie des élus et à l'élection* »<sup>3</sup>

- Il est important qu'à la fin de l'année on évalue le plan de communication à partir des questions suivantes :
- a-t-on pu mettre en œuvre le plan ?
  - a-t-on pu atteindre les buts visés ?
  - quels ont été les succès ? Les problèmes de communication ?

---

<sup>1</sup>Thierry LIBAERT, op.cit., P 254

<sup>2</sup>Deuxième Programme National de Gestion des Terroirs (PNGT2) Phase II, Guide de mise en œuvre d'un dispositif de communication communal, octobre 2009, P 21, disponible sur: <http://pngtbf.org/wp-content/uploads/2016/01/GUIDE-DE-MISE-EN-%C5%92UVRE-D%E2%80%99UN-DISPOSITIF-DE-COMMUNICATION-COMMUNAL.pdf>,

<sup>3</sup>*Ibid.*, P 255.

- quel feed-back a-t-on reçu des récepteurs ?
- quel feed-back a-t-on reçu des émetteurs ?
- l'image que la population a de la commune ou de certaines informations est-elle positive ou négative ?
- comment améliorer le plan de communication ? <sup>1</sup>

**Tableau N° 02 :**

**EXEMPLE DE REMPLISSAGE DE PLAN DE COMMUNICATION<sup>2</sup>**

thème	but	Groups cibles	Canaux de communication	période	Responsable (qui fait quoi)	budget	Système de feed-back
Information sur les résultats de la planification annuelle	Informer la population	Toute la population adulte	Réunion d'information Journal de la commune Radio rurale Affiches	Fin d'année	Cellule de communication communale		Compte-rendu de la réunion d'information Sondage auprès des groupes organisés Discussion avec le conseil sur le compte-rendu et le sondage

<sup>1</sup>Guide de mise en œuvre d'un dispositif de communication communal, op.cit., P 25

<sup>2</sup>Ibid., P 23

### Section 3 : les moyens de la communication utilisés par les communes :

La communication publique est une communication d'intérêt général émise par les collectivités territoriales, les administrations et les organismes publics. Prévues par la loi, elles constituent un service public à part entière. Elles s'adressent à l'ensemble de la population : citoyens, habitants, contribuables, usagers des services. Elles mobilisent tous les outils de communication qui sont déployés en fonction des objectifs et des projets.<sup>1</sup>

#### 1. Les moyens écrits :

##### 1.1. Les panneaux d'affichages :

C'est un instrument de communication interne modulable par le biais duquel on peut véhiculer tous les types de messages et informations tels que les informations légales, hiérarchiques, et des informations diverses concernant la commune. Il est peu coûteux et facile à mettre en œuvre et à gérer mais rarement d'une grande attention.

Les panneaux d'affichage doivent être placés face à un lieu de passage ou dans une salle de réunion, et être accessibles à tous les agents.<sup>2</sup>

*Le maire est tenu d'afficher un certain nombre d'informations concernant l'état civil, l'urbanisme et autres thèmes publics dont les administrés et les citoyens doivent être informés.*  
C'est une technique de communication en extérieur

L'affichage peut être alors considéré comme un média à part entière, sans contexte rédactionnel, et complémentaire, dans le cadre d'une campagne de communication. Exemple :

Les pancartes, les banderoles, les affiches, les panneaux...etc. qui peuvent être utilisés pour la promotion d'événements de la commune.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Infographie Cap'Com Publique, disponible sur : <http://www.cap-com.org/sites/default/files/ckfinder/files/articles/Infographie-CapCom-Publique.pdf>, consulté le 31/03/2018.

<sup>2</sup> Institut Régional d'Administration de Bastia, Guide de l'attaché communicant, 2005, disponible sur : <https://www.ira-bastia.fr/userfiles/file/Guide.pdf>, consulté le 05/04/2018.

<sup>3</sup> MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR ET DE LA DÉCENTRALISATION de Mauritanie, Guide de la communication communale, éd 2015, PP 41-42, disponible sur : <http://docplayer.fr/21507047-Guide-de-communication-communale.html>, consulté le 07/04/2018.

Il est un moyen d'information qui permet de prévenir, sensibiliser ou informer les salariés d'une entreprise.<sup>1</sup>

### 1.2. Les brochures :

Une brochure est un support de communication qui permet d'atteindre un grand public afin de leur faire connaître la commune, et ses services . Elle peut simplement servir à promouvoir les activités de la commune.

Les brochures sont un moyen efficace de communiquer avec un large public. Elles peuvent cibler un public en particulier, ou peuvent être insérées dans les journaux.

Elles peuvent aussi être livrées lors d'événement organisé par la commune ou les partenaires de la commune.

L'information placée dans une brochure doit être claire et concise ; et doit revêtir un caractère informatif sur un projet de la commune déjà réalisée ou en cour de réalisation, Il est nécessaire de déterminer quel est le message principal de la brochure. L'idée essentielle de la brochure est de transmettre au public l'information sur la commune rapidement, efficacement et en un temps record.<sup>2</sup>

### 1.3. Le journal municipal :

Il est Conçu exclusivement pour la commune, le bulletin d'informations de la commune est une communication mensuelle, bimensuelle, trimestrielle ou semestrielle, crée pour proposer aux citoyens et aux partenaires techniques et financiers, l'accès à des informations précieuses sur :

les activités de la commune, les projets en cours et à des actualités pertinentes, afin d'améliorer leurs niveau d'information, renseigner, annoncer les événements, intéresser les gens, rejoindre les gens lorsque les autres moyens de communication ne fonctionnent pas, rejoindre beaucoup de gens de façon économique et rejoindre un public restreint qui partage un intérêt particulier.

---

<sup>1</sup> Nicole D'Almeida et Thierry LIBAERT, la communication interne de l'entreprise, 5eme édition : Dunod, Paris, 2007, P48.

<sup>2</sup> MINISTERE DE L'INTERIEUR ET DE LA DECENTRALISATION de Mauritanie, op.cit., P40.

Le journal municipal sert aussi à présenter différents points de vue de responsables de la mairie, les élus locaux, les responsables communaux dans des articles simples et brefs. Suivant les standards internationaux, le bulletin ne dépasse généralement pas 14 pages. Ce support de communication constitue le meilleur moyen de tenir les citoyens informés des actualités concernant la commune.<sup>1</sup>

## 2. Les moyens oraux :

*« Parler est le moyen d'échange le plus naturel, le plus immédiat. Dans les entreprises, comme dans n'importe quel groupe, la communication orale se fait, bien sûr, de manière informelle : deux personnes se rencontrent dans un couloir, elles échangent quelques mots »<sup>2</sup>*

### 2.1. La communication interpersonnelle :

C'est un moyen d'information privilégié, contribue à créer un climat de confiance. Elle se concrétise par des réunions, mais aussi par des contacts avec l'ensemble des acteurs internes.<sup>3</sup>

Elle est fondée sur l'échange de personne à personne, chacune étant à tour de rôle l'émetteur et/ou le récepteur dans une relation de face à face. Cette communication est très simple : elle peut être schématisée par un message émis par le maire et reçu par un élu local, un responsable de la société civile ou simplement un citoyen.<sup>4</sup>

### 2.2. L'accueil des citoyens :

#### 2.2.1. L'Accueil physique:

L'accueil physique dans les services administratifs demeure le moyen privilégié et direct pour l'utilisateur, le professionnel ou l'élu d'accéder à ce qu'il souhaite obtenir d'une administration. Cette forme de communication classique permet à tout visiteur d'apprécier la

---

<sup>1</sup>MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR ET DE LA DÉCENTRALISATION de Mauritanie, op.cit., P 39

<sup>2</sup> WESTPHALEN Marie-Hélène, le guide de la communication d'entreprise, 3ème édition, Ed DUNOD, Paris, 2001, P 101.

<sup>3</sup>GUIDE DE COMMUNICATION COMMUNALE, op.cit., p 10,

<sup>4</sup>*Ibid.*, P 13

volonté d'un service d'écouter et de prendre en compte ses demandes. L'accueil représente "la vitrine" de l'activité administrative, de tous les agents dans ce service.

De nombreux outils peuvent être mis en œuvre afin de donner satisfaction aux citoyens :

- la signalétique externe : arrivée et stationnement éventuel des véhicules des visiteurs (notamment handicapés)
- la signalétique interne : fléchage des files d'attente et des bureaux, affichage de l'ordre de passage au guichet avec tickets numérotés, cordons de files d'attente, marquage au sol d'une ligne de "confidentialité" ;
- le lieu d'attente : accessibilité, confort, documentation mise à disposition, panneaux d'exposition, annonce des événements d'actualité, des réunions, des sessions de formation, presse mise à disposition, distributeur de boissons chaudes et froides, Téléphone, photocopieur.
- Les agents chargés de l'accueil : une sensibilisation de ces agents passe nécessairement par une démarche managériale, en les mobilisant sur l'importance de leur mission, en la valorisant par le biais de la formation continue, en la récompensant par un aménagement du temps de travail et une organisation par roulement du service, voire par l'octroi de primes d'accueil.<sup>1</sup>

### 2.2.2.L'accueil téléphonique <sup>2</sup>:

Dans les services administratifs constitue un élément majeur de premier contact avec l'administration, et véhicule l'image de l'administration auprès du public. Le téléphone est l'outil de base de la vie professionnelle et privilégie la relation individuelle et personnalisée.

Il représente un moyen rapide et peu coûteux pour l'utilisateur d'obtenir un renseignement sur une procédure, sur un dossier précis en cours de traitement, ou bien de joindre un agent sur sa ligne directe (autre administration ou usager extérieur).

Il peut constituer une alternative pour les administrations soucieuses de limiter le flux de l'accueil physique et permettre un gain d'efficacité et de productivité pour les services. En matière d'accueil téléphonique, de nombreux outils peuvent être mis en place, selon la taille du Service et la spécificité de la mission publique effectuée :

---

<sup>1</sup> Guide de l'attaché communicant, op.cit, P 67

<sup>2</sup> *Ibid.*, P 69

- le standard téléphonique : de plus ou moins grande importance, il est le premier lien entre l'utilisateur qui vient chercher un renseignement sans connaître l'interlocuteur et l'agent compétent pour répondre ;
- le répondeur téléphonique et l'autocom : ces outils peuvent être utiles pour des services recevant de nombreuses communications téléphoniques, pour obtenir un renseignement précis et répétitif (état d'avancement d'une procédure simple ou documents administratifs à fournir). Le répondeur permet d'annoncer un message sur le service (heures d'ouverture et de fermeture des services).

### **2.3. La réunion publique :**

La réunion publique est un outil de communication, elle vise à instaurer un dialogue avec le public et à susciter des échanges entre les participants.

Ces réunions doivent en effet remplir un triple objectif :

- présenter et expliquer le projet
- instaurer un dialogue avec les habitants et susciter des échanges avec les participants
- favoriser et recueillir l'expression du public concerné.<sup>1</sup>

Alors les réunions publiques ce sont des rencontres faites afin de renforcer l'appartenance des salariés et des citoyens aux communautés. Grâce à ces réunions, il y un climat social détendu, il sert à dynamiser une situation et diminuer les conflits.

## **3. Les moyens audiovisuels et électroniques :**

### **3.1. Les relations publiques :**

Elles se définissent par l'ensemble des techniques de communication non publicitaires mises en œuvre pour créer une image favorable et durable d'une entreprise ou d'une institution auprès de différents publics.

Le rôle des relations publiques est de saisir toutes les occasions pour développer des rapports privilégiés avec les personnes susceptibles de véhiculer une image positive de votre action et donc de susciter le public à se déplacer.

---

<sup>1</sup>Les Plans de Prévention des Risques Technologiques en Rhône-Alpes, Organiser, préparer, animer les réunions publiques, février 2011, disponible sur : <http://www.clic-rhonealpes.com/medias/telecharger/1278/01278.pdf>, consulté le : 05/03/2018.

Pour les relations publiques, l'information exposée avec clarté et objectivité, ne constitue pas un but en soi mais un moyen, un instrument.<sup>1</sup>

### 3.2. La radio communautaire :

Selon l'UNESCO, la radio communautaire a pour but de donner la parole à ceux qui en sont privés, de servir de porte-voix aux populations marginalisées; elle se situe au cœur du processus de communication et de démocratisation des sociétés.

La radio communautaire permet aux citoyens de faire connaître leurs points de vue sur les décisions qui les concernent. Les notions de transparence et de bonne gouvernance prennent une nouvelle dimension et contribuent au renforcement de la démocratie.

La radio communautaire amplifie les efforts de développement des populations rurales et des couches défavorisées des villes, du fait de sa capacité exceptionnelle à faire partager en temps réel des informations essentielles concernant le développement, les perspectives d'avenir, les expériences, les connaissances pratiques et les questions d'intérêt général.

Par le biais de la radio, il est possible de réaliser une campagne de communication très valorisante. La plupart d'entre elles acceptent d'annoncer dans leurs agendas culturels les manifestations locales et régionales. Certaines radios vous inviteront ou solliciteront le passage à l'antenne d'un artiste que vous programmez. Tentez de leur donner satisfaction. D'autres souhaiteront être présentes pour couvrir l'événement. Offrez-leur cette possibilité il s'agit de « donnant – donnant » auquel vous avez tout à gagner.<sup>2</sup>

Selon Carlos A. Arnaldo : *« La radio communautaire s'inscrit dans un processus social qui associe les membres de la communauté à l'élaboration, à la production et à la diffusion de programmes; elle leur permet ainsi de devenir les acteurs réels de leurs destinées; qu'il s'agisse d'un problème aussi banal que la réconciliation avec ses voisins, ou*

---

<sup>1</sup>Copyright Agence culturelle d'Alsace, Communication, relations presse et relations publiques, disponible sur : <http://www.organisateurspectacle.org/publicmedia/pdf/tmp/67c9172b3eed9b64e51c9572d2c9bbb3.pdf>, consulter le : 07/04/2018.

<sup>2</sup>, Colin Fraser et Sonia Restrepo Estrada, Manuel de la Radio Communautaire, UNESCO 2001, disponible sur : <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001245/124595f.pdf>, consulté le 07/04/2018.

*la participation à une campagne de sensibilisation de la communauté à l'utilisation de l'eau potable et à son assainissement, ou l'élection de nouveaux dirigeants. L'accent est mis sur les efforts déployés par les membres de la communauté eux-mêmes, en faveur du développement, de la démocratie et de l'utilisation des médias, en l'occurrence la radio, pour y parvenir. Il s'agit d'une communication participative dans le plein sens du terme, Plutôt qu'une technologie ou un simple moyen, c'est surtout un processus auquel les gens participent, et qui tient compte des messages des auditeurs ».<sup>1</sup>*

### 3.3. Site internet :

C'est l'outil numérique développé par les mairies pour informer ses administrés, communiquer sur l'actualité de la commune et orienter vers des services pratiques. Le bulletin municipal reste néanmoins l'outil de communication privilégié des mairies.<sup>2</sup>

Le site Web représente un enjeu important pour la commune. Il s'agit d'un vecteur essentiel de diffusion d'information et ce, tant à l'égard du citoyen que du personnel communal.

- Les premiers y découvriront toute l'information communale voulue, l'offre de nouveaux services ou, à tout le moins, l'offre de nouveaux moyens d'accéder aux services existants.
- Les seconds pourront accéder à des informations en ligne et pourront communiquer plus efficacement, permettant ainsi l'optimalisation du fonctionnement des services.

Le site Internet d'une commune constituera la "vitrine" de l'activité communale à l'extérieur, témoin de son dynamisme et de son développement.<sup>3</sup>

Les communes peuvent diffuser sur leur site des informations concernant :

- les services publics offerts.
- des informations relatives à l'environnement.

---

<sup>1</sup> Carlos A. Arnaldo, MANUEL LA RADIO COMMUNAUTAIRE, disponible sur : <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001245/124595f.pdf>, consulté le : 08/04/2018.

<sup>2</sup> Etude de cas - Les communes bretonnes et les TIC mercredi 14 janvier 2015 disponible sur : <https://www.marsouin.org/article603.html>, consulté le : 06/04/2018.

<sup>3</sup> Pascale BLONDIAU et Vincent TILMAN, Guide juridique de la création et gestion d'un site internet communal, 2000, disponible sur : [http://pouvoirslocaux.wallonie.be/jahia/webdav/site/dgpl/shared/TIC/guides%20et%20chartes/Guide\\_juridique\\_pour\\_la\\_creation\\_et\\_la\\_gestion\\_d\\_un\\_site\\_Internet\\_communal\\_.pdf](http://pouvoirslocaux.wallonie.be/jahia/webdav/site/dgpl/shared/TIC/guides%20et%20chartes/Guide_juridique_pour_la_creation_et_la_gestion_d_un_site_Internet_communal_.pdf), P 06, consulté le 08/04/2018.

- concernant la collecte des déchets ménagers, le ramassage.
- des informations relatives à la sécurité: police communale, service incendie (numéros de téléphone, coordonnées, missions et services proposés et leur coût).
- des informations relatives à la santé: hôpitaux (coordonnées), consultations.
- des informations relatives aux matières sociales: action sociale de la commune, sociaux.
- des centres d'aide à la jeunesse (personnes responsables, coordonnées, liste complète des services disponibles).
- des informations relatives à l'éducation: liste et coordonnées de toutes les écoles et institutions éducatives localisées sur le territoire de la commune.
- des informations relatives à la culture: liste, coordonnées et horaires des musées situés sur le territoire de la commune, des horaires et conditions d'accès des bibliothèques publiques, médiathèque, etc.<sup>1</sup>

### **Conclusion :**

La communication émise par les communicants publics s'adresse à tous les citoyens du territoire « la commune » et les acteurs du développement. Ces supports d'information permettent de mettre en avant les actions mises en place sur le territoire. C'est à la fois de l'information locale qui intéresse les citoyens et une reconnaissance pour les associations qui portent ces projets.

La communication publique a développé principalement ses outils pour convaincre. Elle permet en effet d'en faciliter le fonctionnement. Chacun peut se situer dans l'organisation en comprenant mieux les activités et les objectifs fixés aux autres services. En outre, chacun doit savoir à qui s'adresser pour obtenir des compléments d'information. La communication publique doit également contribuer à écouter et satisfaire les citoyens et leurs doléances, et cela à travers trois types des moyens : oraux, écrites et moyens audiovisuels et électroniques. Ses moyens peuvent être utilisés pour concevoir un plan de communication publique et tisser des relations de confiance avec les citoyens.

---

<sup>1</sup> Pascale BLONDIAU et Vincent TILMAN, *op.cit.*, PP 23-24.

## *Chapitre II : aperçu général sur les collectivités locales en Algérie*

### **Introduction :**

Les collectivités territoriales de l'Etat sont la commune, la daïra et la wilaya. La commune est la collectivité de base<sup>1</sup>. Depuis l'indépendance de l'Algérie, proclamé en juillet 1962, plusieurs textes officiels définissent et régissent la composition, les limites territoriales, l'organisation et le fonctionnement des communes et des wilayas algériennes.

Néanmoins, pour les besoins de notre étude, on se limitera à l'étude de la commune comme étant la collectivité territoriale de base, et le terme de collectivités territoriales sera utilisé désormais, pour désigner les communes.

Les communes en Algérie, restent régies par une série de textes confus pris par l'ancienne puissance occupante, avec le seul souci d'étendre et d'organiser la colonisation.

D'abord le cas avec les "bureaux arabes" institués dès 1844, système dans lequel la circonscription locale était administrée directement par les officiers de l'armée d'occupation, dont la tâche était d'assurer la surveillance politique des populations, la rentrée des impôts et de faire produire aux populations les denrées nécessaires à l'alimentation de l'armée.

Puis vient le cas des communes mixtes à partir de 1868, ces communes avaient un caractère artificiel composé de douars communs, de centres de colonisation et plus tard de centres municipaux, elles n'avaient aucune homogénéité, elles étaient dirigées par un fonctionnaire de l'administration coloniale.<sup>2</sup>

Dans ce chapitre, nous présentons un aperçu sur l'organisation de l'administration communale, au niveau de service interne et externe. Ensuite, nous expliquerons les moyens que les communes disposent pour tisser des liens avec les citoyens.

---

<sup>1</sup>Journal officiel n° 76 du 8 décembre 1996, Art. 16, p 04.

<sup>2</sup>Centre africain de formation et de recherche administrative pour le développement, Une analyse des motifs du Code communal de l'Algérie, Alger, 1990. Disponible sur : [http://unpan1.un.org/intradoc/images/docgifs/unp\\_icon\\_afri\\_CAFRAD.gif](http://unpan1.un.org/intradoc/images/docgifs/unp_icon_afri_CAFRAD.gif), consulté le : 01/04/2018.

### **Section 01 : Organisation de la commune :**

La commune est la collectivité territoriale de base de l'Etat, elle est la cellule la plus proche au citoyen, dont sa mission est de satisfaire les besoins des citoyens.

Au terme de l'article 11, L'Assemblée populaire communale prend toute mesure pour informer les citoyens des affaires les concernant et les consulter sur les choix des priorités d'aménagement et de développement économique, social et culturel, dans les conditions définies par la présente loi. Dans ce domaine, notamment, les supports et les médias disponibles peuvent être utilisés.<sup>1</sup>

Donc la mairie est constituée de deux types de services (interne et externe) pour répondre aux attentes des citoyens :

#### **1.1. Service interne :** il est composé de deux services :

- Service administratif : qui englobe la finance, le personnel, les affaires générales et culturelles.
- Service technique : qui contient l'urbanisme, réserve foncières, travaux de nettoyage et de transport.

#### **1.2. Service externe :**

La recette des impôts est administrée par le receveur, ce dernier est chargé du recouvrement des impôts et taxes. La recette contient certains services à savoir :

- Service guichet
- Service comptabilité
- Service amende
- Service poursuite
- Service gestion

---

<sup>1</sup> Loi n° 11-10 du 22 juin 2011 relative à la commune, art 11, P 5, disponible sur : <https://www.joradp.dz/TRV/FCollectivit%C3%A9s%20Territoriales.pdf>, consulté le 14/03/2018.

### Section 02 : Les compétences de la commune :

Au terme des articles 3 et 4 La commune exerce ses prérogatives dans tous les domaines de compétence qui lui sont dévolus par la loi.

Elle concourt avec l'Etat, notamment, à l'administration et à l'aménagement du territoire, au développement économique, social et culturel, à la sécurité, ainsi qu'à la protection et l'amélioration du cadre de vie des citoyens.

Et elle doit s'assurer de la disponibilité des ressources financières nécessaires aux charges et missions qui lui sont légalement dévolues dans chaque domaine.

Toute mission nouvelle dévolue ou transférée par l'Etat à la commune s'accompagne de l'affectation concomitante des ressources financières nécessaires à sa prise en charge permanente.<sup>1</sup>

L'article 103 du code communal stipule que, « *L'assemblée populaire communale constitue un cadre d'expression de la démocratie; elle est l'assise de la décentralisation et le lieu de participation du citoyen à la gestion des affaires publiques.* »<sup>2</sup>

D'après cela on constate que, le rôle principal de la mairie est de répondre aux besoins de la population de sa commune. Elle assure de compétences diversifiées. On peut ainsi distinguer :

**2.1. Les compétences traditionnelles :** elles sont liées à la fonction de représentant de l'Etat dans la commune, dont :

- **Les fonctions d'état civil :** enregistrement des naissances, mariages, décès....
- **L'action sociale :** les interventions dans les demandes d'aides sociales, foyers des personnes âgées, crèches ...
- **Fonctions électorales :** organisation des élections, gestion des listes électorales.....
- **L'enseignement :** la construction, équipement intérieurs des écoles....
- **La protection de l'ordre publique,** grâce aux pouvoirs de la police du la mairie.

---

<sup>1</sup>Loi n° 11-10 du 22 juin 2011 relative à la commune, op.cit., art 3et 4, P 04

<sup>2</sup>*Ibid.* art 103, P 19.

### 2.2. Les compétences décentralisées :

#### 2.2.1. L'aménagement et le développement :

Conformément à l'article 107 relative à la commune,<sup>1</sup>En rapport avec les attributions qui lui sont dévolues par la loi et dans le cadre du schéma national d'aménagement et de développement durable du territoire, ainsi que les schémas directeurs sectoriels, l'assemblée populaire communale élabore et adopte ses programmes annuels et pluriannuels correspondant à la durée de son mandat. Elle veille à leur exécution.

Le choix des opérations à réaliser dans le cadre du plan communal pour le développement relève de la compétence de l'assemblée populaire communale.

Les articles 110et 112, Prévoient que, « *L'assemblée populaire communale veille à la protection des terres agricoles et des espaces verts, notamment, lors de l'implantation de différents projets sur le territoire de la commune. Et elle contribue à la protection des sols et des ressources en eau et veille à leur utilisation optimale* ». <sup>2</sup>

#### 2.2.2. L'urbanisme, l'infrastructure et l'équipement <sup>3</sup>:

Les communes élaborent et approuvent les plans locaux d'urbanisme, ce qui permet au maire de délivrer des permis de construire au nom de la commune, et non plus au nom de l'État. Les communes ont désormais l'initiative des politiques d'urbanisme dans certains domaines (habitat, développement économique, déplacement des personnes et ...) tel que disposent les articles suivants de code communale :

Selon l'article 113. La commune se dote de tous les instruments d'urbanisme prévus par la législation et la réglementation en vigueur, après adoption par délibération de l'assemblée populaire communale.

En outre l'article 115. Prévoit que, Dans les conditions fixées par la législation et la réglementation en vigueur, et avec le concours des services techniques de l'Etat, la commune:

---

<sup>1</sup>Loi n° 11-10 du 22 juin 2011 relative à la commune, op.cit., P 19.

<sup>2</sup>*Ibid.*, art110-112, P 19

<sup>3</sup>*Ibid.*, Art, 113, 115, 116, 119, P 20.

- s'assure du respect des affectations des sols et des règles de leur utilisation.
- veille au contrôle permanent de la conformité des opérations de construction, en rapport avec les programmes d'équipement et d'habitat.
- veille au respect des dispositions en matière de lutte contre les constructions précaires et illicites.

L'Article 116. Indique que, Dans le cadre de la protection du patrimoine architectural, et conformément à la législation et à la réglementation en vigueur relatives à l'habitat, l'urbanisme, la protection et la sauvegarde du patrimoine culturel, la commune veille, avec le concours des services techniques habilités, à la protection et la sauvegarde des biens culturels immobiliers et à la protection et la sauvegarde de l'harmonie architecturale des agglomérations.

En matière d'habitat, la commune crée les conditions favorisant la promotion immobilière. Elle initie ou participe également à la promotion de programmes d'habitat. Elle encourage et organise, notamment, toute association d'habitants visant la sauvegarde, l'entretien et la rénovation d'immeubles ou de quartiers. Tel que l'indique l'Article 119.

### **2.2.3. L'éducation, la protection sociale, le sport, la jeunesse, la culture, les loisirs et le tourisme :**

La commune a la charge des écoles publiques. Elle assure aussi la construction, la reconstruction, l'extension, les grosses réparations, l'équipement et le fonctionnement. Elle joue un rôle par ailleurs, important à travers les bibliothèques de prêts, les musées, les conservatoires municipaux. Les communes sont chargés de l'organisation et du financement de l'enseignement artistique initial et tous les espaces de loisir et de divertissement des jeunes (musique, danse, sport, art dramatique...), aménagements touristiques, ainsi toutes les établissements qui en ont la responsabilité. Comme l'indique l'article 122 relative à la commune algérienne :

Conformément à la législation et à la réglementation en vigueur, la commune prend toutes mesures en vue de : <sup>1</sup>

- réaliser les établissements de l'enseignement primaire, conformément à la carte scolaire nationale, et en assurer l'entretien.

---

<sup>1</sup>Loi n° 11-10 du 22 juin 2011 relative à la commune, op.cit., art 122, P 21.

- réaliser et gérer les cantines scolaires et veiller à assurer la disponibilité des moyens de transport aux élèves.

Toutefois, les communes peuvent dans la limite de leurs moyens :

- prendre, le cas échéant, dans le cadre de la législation et la réglementation en vigueur, toutes mesures destinées à promouvoir l'épanouissement de la petite enfance, les crèches et jardins d'enfants, l'enseignement préscolaire et l'enseignement culturel et artistique.
- concourir à la réalisation d'infrastructures communales de proximité, destinées aux activités de sport, de jeunesse, de culture et de loisirs. Ces opérations peuvent bénéficier du concours financier de l'Etat.
- apporter son assistance aux structures et organes chargés de la jeunesse, de la culture, des sports et des loisirs.
- contribuer au développement, à la préservation et à l'entretien des infrastructures de proximité destinées aux activités de loisirs, diffusion des arts, de la lecture publique et de l'animation culturelle.
- prendre toute mesure en vue de favoriser l'extension de son potentiel touristique et encourager les opérateurs concernés par son exploitation.
- favoriser les actions d'apprentissage et la création d'emplois.
- identifier les catégories sociales défavorisées, vulnérables ou démunies et organiser leur prise en charge dans le cadre des politiques publiques nationales arrêtées en matière de solidarité et de protection sociale.
- participer à l'entretien des mosquées et des écoles coraniques se trouvant sur son territoire et assurer la préservation du patrimoine culturel.
- favoriser le développement du mouvement associatif dans les domaines de la jeunesse, de la culture, des sports et des loisirs, de la culture de l'hygiène et de la santé ainsi que l'aide aux catégories sociales démunies, notamment les handicapés.

#### **2.2.4. l'hygiène, la salubrité et la voirie de la commune :**

La mairie se charge des compétences en matière d'hygiène et de salubrité de la voie publique, elle assure la collecte, le transport des déchets, elle veille pour distribution d'eau potable, et l'aménagement des espaces vert et des jardins. Tel que l'expliquent les articles 123 et 124 de code communal algérien.

D'après l'article 123, La commune veille, avec le concours des services techniques de l'Etat, au respect de la législation et de la réglementation en vigueur, relatives à la préservation de l'hygiène et de la salubrité publique, en matière, notamment : <sup>1</sup>

- De distribution d'eau potable.
- D'évacuation et de traitement des eaux usées.
- De collecte, transport et traitement des déchets solides.
- De lutter contre les vecteurs des maladies transmissibles.
- D'hygiène des aliments, des lieux et établissements accueillant le public.
- D'entretien de la voirie communale.
- De signalisation routière qui relève de son réseau routier.

L'Article 124 stipule que, « *En matière d'amélioration du cadre de vie du citoyen, la commune prend en charge, dans la limite de ses moyens et conformément à la législation et la réglementation en vigueur, l'aménagement des espaces verts, la mise en place du mobilier urbain et participe à l'entretien des espaces récréatifs et des plages* » .<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Loi n° 11-10 du 22 juin 2011 relative à la commune, op.cit., art 123, P 21.

<sup>2</sup>*Ibid.* art 124, P 22

**Tableau N° 03 : Résumé des répartitions des compétences de la commune :**

<b>Enseignement</b>	<b>Santé</b>	<b>Urbanisme &amp; Habitat</b>	<b>Eau, Assainissement et électricité</b>	<b>Déchets solides</b>	<b>Sécurité</b>
Préscolaire et primaire. Centre d'apprentissage	Centres de Santé, Formations Sanitaires, Etablissements d'hygiène publique et alimentaire	Plans de lotissement, Permis de Construire, Lettres d'attribution, Arrêtés de concession provisoire	Tous les ouvrages situés sur le territoire (investissement et entretien)	Pré-collecte et transport aux postes de groupage. Centres de compostage	Commissariats de police et de brigades de gendarmerie nationale exerçant sur le territoire communal

### **Section 03 : Les acteurs de la commune :**

La commune est un organisme public, elle se compose d'un ensemble des acteurs qui organisent la structure interne et externe et ont un objectif commun.

En Algérie, selon l'article 15 de code communale, La commune dispose :

- *d'une instance délibérante : l'assemblée populaire communale*
- *d'un organe exécutif, présidé par le président de l'assemblée populaire communale.*
- *d'une administration animée par le secrétaire général de la commune, sous l'autorité du président de l'assemblée populaire communale.*<sup>1</sup>

#### **3.1. Le Maire et les adjoints:**

Le maire, C'est le président de l'APC il représente la commune, il exécute les décisions du conseil municipal, Il est aidé par des adjoints au maire, il est responsable de l'organisation des services municipaux, il doit installer après quinze (15) jours des résultats des élections, c'est le wali qui donne l'ordre d'installation. Et des adjoints, de 1 à 20 sa défère.

Selon JEAN-CLAUDE Douence « *le maire et ses adjoints constituent ce que l'on appelle parfois la municipalité. Mais il ne s'agit nullement d'un organe collégial. Le maire et le seul véritable organe exécutive de la commune et les adjoints ne sont que ses collaborateurs.* »<sup>2</sup>

En France, selon Gregory COUTURIER, Le maire est Élu pour six (6) ans par le conseil municipal, parmi ses membres, lors de la 1ère réunion du CM agit au nom de la commune :

- Premier magistrat de la commune, il en est le gestionnaire, l'exécutif.
- Prépare et préside les réunions du conseil municipal.
- Exécute les délibérations.
- Prépare le budget.
- ordonne les dépenses lorsque le budget est voté.
- Signe les contrats et les marchés.

---

<sup>1</sup>Loi n° 11-10 du 22 juin 2011 relative à la commune. Art 15. P 6, disponible sur: <http://www.joradp.dz/TRV/FCollectivit%C3%A9s%20Territoriales.pdf>,

<sup>2</sup> Jean - Claude DOUENCE, la commune, Ed DALLOZ, Paris, 1995, P 46.

- Peut déléguer ses pouvoirs à ses adjoints.<sup>1</sup>

En Algérie, au terme de l'article 85 « *Le président de l'assemblée populaire communale représente l'Etat au niveau de la commune. À ce titre, il est chargé, notamment, de veiller au respect et à l'application de la législation et de la réglementation en vigueur* »<sup>2</sup>

Conformément à l'article 94 du code communale algérien, Dans le respect des droits et libertés des citoyens, le PAPC est chargé, notamment de :

- veiller à la sauvegarde de l'ordre public et à la sécurité des personnes et des biens.
- s'assurer du maintien de l'ordre public dans tous les endroits publics où ont lieu des rassemblements de personnes, sanctionner les atteintes à la tranquillité publique et tout acte de nature à la compromettre.
- régler la police de la voirie située sur le territoire de la commune, sous réserve des dispositions particulières aux routes à grande circulation.
- veiller à la préservation du patrimoine historique, culturel et des symboles de la Révolution de libération nationale.
- veiller au respect des normes et prescriptions en matière de foncier, d'habitat, d'urbanisme et de protection du patrimoine culturel immobilier.
- Veiller à la propreté des immeubles et assurer la commodité du passage dans les rues, places et voies publiques.
- veiller au respect de la réglementation en matière d'occupation temporaire des espaces relevant des domaines publics et à leur préservation.
- prévenir et prendre les dispositions nécessaires pour lutter contre les maladies endémiques ou contagieuses.
- empêcher la divagation des animaux malfaisants et nuisibles.
- veiller à la salubrité des denrées comestibles exposées à la vente.
- veiller au respect des prescriptions d'hygiène du milieu et de protection de l'environnement.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup>Gregory COUTURIER, *Organisation et fonctionnement des collectivités territoriales*, P 40, disponible sur :[http://www.cnfpt.fr/sites/default/files/organisation et fonctionnemen des collectivite9s locales1 2013.pdf](http://www.cnfpt.fr/sites/default/files/organisation_et_fonctionnement_des_collectivites_locales1_2013.pdf), consulté le : 04/04/2018

<sup>2</sup>Loi n° 11-10 du 22 juin 2011 relative à la commune. Op.cit., Art. 85 P 16

<sup>3</sup>*Ibid.*, art 95, P 17.

En France, Le maire est chargé :<sup>1</sup>

- de mettre en œuvre les décisions du conseil municipal.
- de préparer et de proposer le budget.
- de donner ordre au comptable public de payer les dépenses.
- de gérer les revenus de la commune.
- de surveiller la comptabilité communale.
- de signer les marchés.
- de conduire la procédure de passation des marchés publics, en respectant les règles de la publicité et de mise en concurrence concernant les travaux communaux.
- de diriger les travaux communaux.
- de conserver et d'administrer les propriétés de la commune et de faire, en conséquence, tous actes conservatoires de ses droits.

Dans les communes française en trouve qu'il y' a un conseil municipal qui sert à guidé le Maire et ses adjoints, donne des conseils, il jeu un rôle très important dans la mairie.

### 3.2. Le conseil municipal:

« La loi du 16/12/10, ne remet pas en cause la clause générale de compétence de la commune délibérations, les affaires de la commune.

- Election du maire et de ses adjoints.
- Vote du budget communal.
- Création et suppression des emplois communaux.
- Création et organisation des services publics communaux (centre aéré, foyer pour personnes Âgées...).
- Elaboration du plan local d'urbanisme (PLU).
- Le conseil municipal peut créer des commissions spécialisées pour suivre certains dossiers (Urbanisme, voirie, espaces verts...). Ces commissions délivrent des avis facultatifs.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Serge Morvan, Le Directeur général des Collectivités locales, Le guide du Maire, édition la république française 2014, page 08 consulté le 05/04/2018 à 12 :02 disponible sur : <http://www.vienne.gouv.fr/content/download/7679/56201/file/Guide+du+Maire.pdf>, consulté le 17/03/2018

<sup>2</sup> Gregory COUTURIER, Organisation et fonctionnement des collectivités territoriales, op.cit. page39

Selon Jean - Claude DOUENCE, « *le conseil municipale est un organe collégial ce qui implique de distinguer entre les dispositions qui le concerne en tant que corps et celle qui s'applique à ses membres pris individuellement* »<sup>1</sup>.

Le conseil municipal contrôle l'action du maire. Il contrôle l'exécution des plans de développement communaux et en assure l'évaluation périodique.

La réussite de la mission du conseil municipal en tant qu'organe délibérant dépend en Partie de l'engagement et de l'action de chaque conseiller municipal.

Le conseiller municipal en tant qu'élu local, occupe une place importante dans la vie de la commune. Ainsi, plusieurs rôles peuvent lui être assignés. L'élu :

- est un décideur.
- a un pouvoir de contrôle.
- doit être un mobilisateur.
- doit être un communicateur.
- doit être un négociateur. <sup>2</sup>

### **3.3.L'Administration municipale :**

C'est l'administration de la mairie et les services administratifs, Le secrétaire général, Le responsable administratif et financier et techniques de la commune.

Article 125 du code communal stipule que, « *La commune dispose d'une administration placée sous l'autorité du président de l'assemblée populaire communale et animée par le secrétaire général de la commune.* »<sup>3</sup>

Article 126 prévoit que, L'organisation de l'administration de la commune est définie conformément à la présente loi, et en fonction de l'importance de la collectivité et du volume des tâches qui lui incombent, notamment celles relatives a :

---

<sup>1</sup>Jean - Claude DOUENCE, op.cit., P 30

<sup>2</sup> BURKINA FASO, Unité-Progrès-Justice, La décentralisation, les acteurs et leurs rôle, Mars 2011, P 08 disponible sur : <http://pngtbf.org/wp-content/uploads/2016/01/D%C3%A9centralisation-et-r%C3%B4les-des-acteurs.pdf>, consulté le : 05/04/2018 à 11:54,

<sup>3</sup>Loi n° 11-10 du 22 juin 2011 relative à la commune. op.cit.Art. 125, P 22.

- l'organigramme et au plan de gestion des effectifs.
- l'organisation et le fonctionnement du service de l'état civil, la protection et la conservation de tous les actes et registres y afférents
- la tenue et la gestion du fichier des électeurs.
- le recensement par classe d'âge des citoyens nés dans la commune ou y résidant dans le Cadre de la gestion du fichier du service national l'action sociale l'activité culturelle et sportive.
- la gestion budgétaire et financière.
- la tenue du sommier de consistance des biens communaux et du registre d'inventaire.
- la gestion du personnel communal.
- l'organisation et le fonctionnement des services techniques communaux.
- les archives communales.
- les affaires juridiques et contentieuses. Les modalités d'application du présent article sont Fixées par voie réglementaire.<sup>1</sup>

En France, "Le secrétaire général c'est le véritable directeur général des services de la collectivité ses rôles sont multiples:

- il est d'abord le premier collaborateur de l'exécutif, présent à toutes les réunions et en tant tel, assis à côté du maire ou du président lors des conseils.
- il prépare et exécute toutes les décisions, il dirige les services, gère le personnel et réalise les Arbitrages (ou les prépare) internes et externes (nominations, mutations, sanctions)
- il organise l'interface entre son et les autres élus du conseil.
- il assure les relations avec les services de l'état, en particulier avec la préfecture
- il est le premier conseiller des élus, celui qui -par principe- sait tout, ou doit tout savoir mais Il ne peut agir que "par délégation" du maire ou du président"<sup>2</sup>

Les communes algérienne ne contiens pas d'un conseil municipale, mais contiens un secrétaire général qui a le même rôle et le même travail que le conseil :

---

<sup>1</sup>Loi n° 11-10 du 22 juin 2011 relative à la commune. op.cit.Art. 126, P 22

<sup>2</sup> Jacques de COURSON, Les élus locaux, édition d'organisation, paris 2000, PP 79 -80

« Sous l'autorité du président de l'assemblée populaire communale, le secrétaire général de la commune :

- assure la préparation des réunions de l'assemblée populaire communale.
- anime et coordonne le fonctionnement des services administratifs et techniques communaux.
- assure l'exécution des décisions liées à la mise en œuvre des délibérations portant sur L'organigramme et le plan de gestion des effectifs prévus à l'article 126 ci-dessus.
- élabore le procès-verbal, il reçoit délégation de signature du président de l'A.P.C, à l'effet de signer l'ensemble des documents relatifs à la gestion administrative et technique de la commune, à l'exclusion des arrêtés. »<sup>1</sup>

### **3.4. Les autres acteurs de la commune**

#### **3.4.1. la société civile :**

C'est tous les organisations Composée socioprofessionnelles, des associations, Des autorités religieuses, qui servent à animer les communes, elle doit :

- suppléer les communes pour des services que ces dernières ne sont pas à même d'assurer (la Société civile peut par exemple aider la commune par des Prestations dans le cadre du dépistage du VIH/SIDA).
- améliorer l'offre de services aux citoyens (réalisation des infrastructures, fourniture de prestations, information/sensibilisation).
- apporter des solutions à des problèmes spécifiques, que ne maîtrisent pas forcément les pouvoirs publics locaux. Dans cette logique, des organisations religieuses ou coutumières seront mieux indiquées pour traiter et résoudre des problèmes à connotation religieuse ou coutumière.
- responsabiliser les usagers ou les riverains dans la gestion et l'entretien des Infrastructures.
- influencer les actions des autorités locales. Des groupes de pression peuvent être constitués Pour amener les autorités locales à agir dans le sens des aspirations des populations

---

<sup>1</sup> Loi n° 11-10 du 22 juin 2011 relative à la commune. op.cit., art 129, page 23

- contrôler l'action publique des élus en demandant des comptes au conseil municipal.

Exemples :

- le rôle des associations des parents d'élèves dans l'offre de service éducative.
- le rôle des comités de gestion dans l'offre de service dans le domaine de la Santé. »<sup>1</sup>

### 3.4.2. le citoyen :

Dans les communes algériennes, la participation des citoyens ; sert à améliorer la relation entre les citoyens et la commune ce qui permet de répondre à leurs préoccupations.

*« Pour réaliser les objectifs de démocratie locale, dans le cadre de la gestion de proximité visée, l'APC veille à mettre en place un encadrement adéquat des initiatives locales, visant à intéresser et à inciter les citoyens à participer au règlement de leurs problèmes et à l'amélioration de leurs conditions de vie. »<sup>2</sup>*

En tant que premier acteur et bénéficiaire du développement, le citoyen est celui qui a certain des droits mais aussi des devoirs à accomplir vis-à-vis de sa commune. Ces devoirs s'illustrent à travers :

- sa participation à la gestion de la collectivité sous forme de suggestions faites aux conseils des collectivités.
- sa contribution au financement de projets.
- sa participation dans les commissions mises en place par les assemblées délibérantes des Collectivités locales.
- sa participation aux enquêtes et sondages.
- sa participation aux espaces de dialogues et aux élections. <sup>3</sup>

### 3.4.3. le secteur privé :

*«La liberté de création intellectuelle, artistique et scientifique est garantie au citoyen»<sup>4</sup>*

---

<sup>1</sup>La décentralisation, les acteurs et leurs rôle, op.cit. Page 16

<sup>2</sup>Organisation et missions de la commune, édition El Mouwatin, page 02, disponible sur : [http://www.elmouwatin.dz/IMG/article\\_PDF/article\\_a4533.pdf](http://www.elmouwatin.dz/IMG/article_PDF/article_a4533.pdf), consulté le 11/03/2018 à 11 :34.

<sup>3</sup>La décentralisation, les acteurs et leurs rôle, op.cit., page 17.

<sup>4</sup>Loi organique n° 12-05 du 12 janvier 2012 relative à l'information, art 44, p 07 disponible sur: <https://www.joradp.dz/TRV/FInfo.pdf> (consulté le: 06/03/2018).

Tous les citoyens ont le droit de créer des entreprises, de faire la marchandise, tous les projets qui donnent une image positive et développent la commune.

Le secteur privé regroupe l'ensemble des acteurs du secteur formel et informel exerçant une profession libérale (entrepreneurs, bureaux d'études, commerçants, consultants, etc.). Il joue un rôle important dans le développement de la commune à travers :

- sa contribution à la réalisation d'infrastructures communautaires de développement.
- sa participation à l'élaboration et à la mise en œuvre du plan local de développement.
- l'animation de l'économie locale (vente et achat de produits et marchandises divers).
- sa contribution à la création d'emplois.
- sa participation à l'amélioration des recettes fiscales par le paiement des taxes et impôts.<sup>1</sup>

En Algérie, le domaine privé de la commune est :

L'ensemble des constructions et terrains appartenant à la commune, affectés à des services et organismes administratifs, non classés dans le domaine public.

- les locaux à usage d'habitation et leurs dépendances, demeurés dans le domaine privé de la commune ou réalisés sur ses fonds propres.
- les terrains nus, non affectés, propriété de la commune.
- les biens immeubles non encore affectés, acquis ou réalisés par la commune sur ses fonds Propres.
- les immeubles et locaux à usage professionnel, commercial ou artisanal dont la propriété a été transférée à la commune, tels que définis par la loi.
- les logements d'astreinte ou de fonction, tels que définis par la loi et dont la propriété a été Transférée à la commune.
- les biens déclassés du domaine public de la commune faisant retour.
- les biens mobiliers et matériels acquis ou réalisés sur fonds propres par la commune.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>La décentralisation, les acteurs et leurs rôle, op.cit., page 18

<sup>2</sup>Loi n° 11-10 du 22 juin 2011 relative à la commune. Art. 159, P 27 disponible sur : <http://www.joradp.dz/TRV/FCollectivite%20Territoriales.pdf>, (consulter le : 13/03/2018)

### 3.4.4. Les services techniques de concentré :

*« C'est l'ensemble des services étatiques rapprochés aux communes (Agriculture, Elevage, Environnement, Santé, Education, Préfecture, Trésor public, etc.). Ces services mettent en pratique le rôle d'assistance et de contrôle de l'Etat auprès de la collectivité »<sup>1</sup>*

### 3.4.5. les partis politiques :

Les partis politiques animés la vie politique, son rôle principal c'est de sensibiliser les citoyens qui permet aux personnes de participer à la gestion des affaires publiques, tout personnes a le droit de crée un partie politique, mais de respecter tous les conditions.

Le droit de créer des partis politiques est reconnu et garanti. Ce droit ne peut toutefois être invoqué pour attenter aux libertés fondamentales, aux valeurs et aux composantes fondamentales de l'identité nationale, à l'unité nationale, à la sécurité et à l'intégrité du territoire national, à l'indépendance du pays et à la souveraineté du peuple ainsi qu'au caractère démocratique et républicain de l'Etat.

*« Dans le respect des dispositions de la présente Constitution, les partis politiques ne peuvent être fondés sur une base religieuse, linguistique, raciale, de sexes, corporatistes ou régionaux.*

*Les partis politiques ne peuvent recourir à la propagande partisane portant sur les éléments mentionnés à l'alinéa précédent ».<sup>2</sup>*

### 3.4.6. les médias :

En moins d'une dizaine d'années, le développement des technologies de l'information et de la communication a révolutionné le paysage médiatique : multiplication des canaux de communication, développement de l'interactivité, explosion du nombre de messages en circulation, accélération de l'information de plus en plus fréquemment disponible en temps réel, ...etc.

---

<sup>1</sup>La décentralisation, les acteurs et leurs rôle, op.cit., page 19

<sup>2</sup>Loi organique n° 12-05 du 12 janvier 2012 relative à l'information, op.cit. Art 42, page 07

Dans le même temps, « le recours à ces nouveaux média fait naître de nouveaux besoins et de nouveaux usages, qui modifient en profondeur le rapport à la communication dont les contenus s'enrichissent considérablement, Les média classiques ont encore un bel avenir mais doivent être adaptés pour conserver leur fonction et leur place dans ce paysage. »<sup>1</sup>

« Ils sont composés de l'ensemble des acteurs qui contribuent au traitement et à la diffusion de l'information relative à la vie de la collectivité (Radios locales et presse écrite locale ... etc.). Ils participent de ce fait à la mobilisation sociale, à l'éveil des consciences et à l'instauration de la bonne gouvernance.

Tous ces acteurs, en plus de leurs rôles spécifiques entretiennent entre eux des interrelations qui se matérialisent par une chaîne de responsabilité entre le conseil municipal et les autres acteurs. »<sup>2</sup>

### **Conclusion :**

La gestion des communes telle que nous l'avons vu dans ce chapitre reflète la réalité Algérienne, la mairie se compose d'un ensemble des acteurs qui organisent la structure interne et externe et ont un objectif commun, les communicants publics veillent pour satisfaire les besoins des usagers et les citoyens. Elles disposent des compétences propres qui sont prévues par la loi telle que l'enseignement, santé, urbanisme et habitat, eau, assainissement et électricité et déchets solides.

---

<sup>1</sup>Bruno DETRIE, Communication territoriale : la nouvelle donne, consulté le 09/11/2017 à 21:47 disponible sur : <http://www.bruno-detrie.com/wp-content/uploads/2011/08/BDC-plaquette-compublique.pdf>

<sup>2</sup>La décentralisation, les acteurs et leurs rôle, op.cit. Page 19

PARTIE

PRATIQUE

## **Chapitre I : présentation des deux organismes d'accueils :**

### **I. Présentation de la commune Kherrata :**

Durant la période coloniale soit avant 1962, la commune de Kherrata englobait les douars de Djermouna, Bni-Merai, Kalaoun, dra EL Gaid, Oued- Berd et Kherrata centre.

Le découpage administratif intervenu en 1980, la commune de Dra El Gaid et le Douar d'Oued-Berd est rattaché à la commune de Tizi-Béchar.

La commune se situe au centre-ville de Kherrata, elle a été construite en 1952 pendant la période coloniale Française, dont les fonctions de la mairie étaient assumés par le colon dénommé FOURHIER ROGER gérant du moulin de Kherrata, et des domaines FUGRIE de Meida, et Draout jusqu'à 1962 date de l'indépendance de notre pays.

Le 05 Juillet 1962 date de l'indépendance de l'Algérie, après 7ans et demi de guerre mené contre les forces coloniales française, la commune de Kherrata était dirigée par une délégation spéciale présidée par Messieurs Boumaza ALI et Slamani SLIMANE de 1962 à 1976

#### **1. présentation (l'assemblée populaire communale de Kherrata):**

L'assemblée populaire communale a pour mission la gestion et le développement de l'ensemble du territoire de la commune sur les plans administratif, économique, social, éducatif, culturel et aussi l'investissement économique, urbanisme, infrastructure et équipement, aménagement et développement local.

La commune de Kherrata compte actuellement près de 35077 habitants répartis entre les douars de : Djermouna, Béni-Merai, Kalaoun, Kherrata centre.

Elle est reliée par la route nationale N°9 desservant les Wilaya de Béjaia-Sétif, et les chemins de wilaya N°32 reliant kherrata, Bouandas et Bougaa, et le chemin N°23 reliant Kherrata, Dra El Gaid, Bougaa.

## **2. Description de l'organigramme et missions des différents services :**

### **2.1. service secrétariat générale :**

Il assure l'animation des services administratifs communal, répartir les travaux de fonctionnement administratif il se compose de :

#### **2.1.1. bureau de secrétariat général et d'information: qui se compose de trois sections:**

- 2.1.1.1. section contentieux et affaire économique.
- 2.1.1.2. section postale.
- 2.1.1.3. section d'archive et d'informations.

### **2.2. Service réglementation et d'animation culturelle et social**

#### **2.2.1. Bureau d'organisation des affaires générale: qui se compose de deux sections:**

- 2.2.1.1. section d'organisation.
- 2.2.1.2. section des affaires générale

#### **2.2.2. Bureau d'état civil, Habitat et élection: délivrance d'imprimés d'état civil**

(Extrait de naissance\_ fiche familial\_ résidence...et) il se compose de deux sections:

- 2.2.2.1. section d'états civils et statistiques.
- 2.2.2.2. section des élections.

#### **2.2.3. Bureau des affaires sociales et culturelles et promotion de la jeunesse:**

- 2.2.3.1. section des affaires sociales.
- 2.2.3.2. section des affaires culturelle et promotion de la jeunesse.

#### **2.2.4. Bureau des affaires économiques: qui se compose de :**

- 2.2.4.1. du suivi de situation physique adressé à la tutelle.
- 2.2.4.2. Etablissement des marchés et devis.

- 2.2.4.3. Etablissement des propositions de programme dans le cadre du PCD (plans communal de développement).

### **2.3. service des finances, personnel et affaires économiques :**

#### **2.3.1. Bureau de finance: qui se compose de trois sections:**

- 2.3.1.1. Section des budgets.
- 2.3.1.2. Section d'équipement.
- 2.3.1.3. Section de fonctionnement.

#### **2.3.2. Bureau affaires économique et patrimoine communal: cette section chargé de :**

- 2.3.2.1. Tenue de sommaire de consistance.
- 2.3.2.2. Etablir des bons de location pour les locaux à caractère commercial ou professionnel.
- 2.3.2.3. Tenue de registre d'inventaire du matériel et mobilier en collaboration avec magasinier.

## **II. Présentation de La Commune de Seddouk :**

Seddouk est une région édiflée sur les terres confisquées aux kabyles ayant pris part au soulèvement de 1871.

Le centre de Seddouk a d'abord fait partie de la commune mixte d'Akbou où elle se situe sur la rive droite de la Soummam à l'écart de la ligne du chemin de fer et de la route national N°26 longeant l'oued.

Seddouk est une commune de la wilaya de Bejaïa, appelée auparavant « Tizi El-Djema » son nom d'origine, puis appelée « La Réole » par les Français à l'époque coloniale en référence à un village français. Seddouk se caractérise par une forte urbanisation, ces deux dernières décennies. Elle compte en 2008, selon l'Office National des Statistiques(ONS) 20 573 habitants.

### **1. Présentation géographique de la commune de Seddouk :**

À sa création dans ces limites actuelles en 1984, la commune de Seddouk compte 14villages qui s'étendent sur une superficie de 94,42 Km<sup>2</sup>. Elle se situe sur la partie haute de la vallée de la Soummam à environ 7 km et 412 m d'altitude moyenne. La commune de Seddouk est distante de 60 km du chef-lieu de la Wilaya de Bejaïa.

La commune de Seddouk est traversée par la route nationale N° 74 relie la Wilaya de Bejaïa à celle de Sétif. Les communes voisines de Seddouk sont : les communes de Souk-Oufla et d'El-Leflaye par le nord, la commune d'Ouzellaguen par l'ouest, la commune de M' Cisna par l'est, la commune de Beni-Maouche par le sud-est, la commune d'Akbou par le sud-ouest et enfin par la commune d'Amalou au sud.

### **2. L'organisation administrative des services de la commune de Seddouk est modifiée comme suit :**

#### **2.1. Secrétariat général :**

**2.1.1.** Bureau de synthèse, conception et méthodes.

**2.1.2.** Bureau des statistiques et archives.

**2.2. Service de la réglementation générale et de l'animation locale :**

**2.2.1. Bureau de la réglementation générale, de la population et sélections**

2.2.1.1. Section de la réglementation générale

2.2.1.2. Section d'état civil

2.2.1.3. Section élection

**2.2.2. Bureau de l'animation locale**

2.2.2.1. Section éducation, culture et statistiques

2.2.2.2. Section de la jeunesse, sport et du mouvement associatif

**2.3. Service des affaires juridiques et de l'action sociale :**

**2.3.1. Bureau des affaires juridiques**

2.3.1.1. Section contentieux

2.3.1.2. Section du foncier

**2.3.2. Bureau de l'action sociale**

2.3.2.1. Section filet social et emplois de jeunes

2.3.2.2. Section santé

**2.4. Service des affaires financières et de l'action économique :**

**2.4.1. Bureau des affaires financières**

2.4.1.1. Section finances et comptabilité

2.4.1.2. Section actions économiques et marchés

**2.4.2. Bureau des moyens généraux**

2.4.2.1. Section parc

2.4.2.2. Section magasin

**2.4.3. Bureau des ressources humaines**

2.4.3.1. Section personnel

2.4.3.2. Section formation et planification

**2.5. Service urbanisme, logement et équipement :**

**2.5.1. Bureau de l'urbanisme**

2.5.1.1. Section urbanisme

2.5.1.2. Section habitat et travaux publics

**2.5.2. Bureau de l'équipement et de la planification**

2.5.2.1. Section des études, maintenances et entretien des bâtiments

2.5.2.2. Section des programmes et marchés

**2.6. Service des eaux et de l'aménagement rural :**

**2.6.1. Bureau de gestion des eaux**

2.6.1.1. Section équipements hydrauliques & entretien

2.6.1.2. Section administration et information

**2.6.2. Bureau de l'aménagement rural**

2.6.2.1. Section gestion des ressources en eau

2.6.2.2. Section gestion des travaux neufs

**Chapitre II : l'analyse et l'interprétation des données**

**Section 01 : analyse des entretiens :**

**1.1. Axe 1 : Les caractéristiques personnelles des enquêtés**

**Tableau N°4 : la répartition des enquêtés selon le sexe :**

Le sexe \ Les communes	Kherrata		Seddouk	
	F	%	F	%
<b>Féminin</b>	2	20%	3	<b>30%</b>
<b>Masculin</b>	8	80%	7	<b>70%</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Nous constatons dans le tableau ci-dessus que notre population ciblée est dominée par le sexe masculin avec un taux de 80% à Kherrata contre un taux de 20% du sexe féminin de l'ensemble des enquêtés de la commune et un taux de 70% du sexe masculin contre un taux de 30% du sexe féminin à Seddouk de l'ensemble des enquêtés de cette commune.

En plus, de la domination masculine, au travail au niveau de ces deux communes. Le taux du travail féminin est plus élevé à Seddouk (30%) par rapport à Kherrata (20%).

**Tableau N°5 : la répartition des enquêtés selon les tranches d'âge :**

Catégorie d'âge \ Les communes	Kherrata		Seddouk	
	F	%	F	%
[20-30[	1	10%	1	10%
[31-40[	4	40%	5	50%
[41-50[	4	40%	3	30%
[51-plus [	1	10%	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Ce tableau illustre que la majorité de nos enquêtées sont âgées de 31 ans à 50ans dans les deux communes, avec un taux de 80% à Kherrata (40% pour la catégorie de [31-40[et 40% pour la catégorie de [41-50[ ). Et 80% à Seddouk (50% pour la catégorie de [31-40[et 30% sont âgées de 41 ans à 50ans), et la minorité avec un pourcentage de 20% dans les chacune des communes (10% pour la catégorie de [20-30[pour chaque commune et 10% dans chaque commune pour la catégorie de [51-plus [ ).

### **1.2. Axe 2 : aperçu générale sur le rôle de la communication publique dans les relations des collectivités locales avec les citoyens, dans les deux communes Kherrata et Seddouk**

#### **1- Que direz-vous, de degré de satisfaction des citoyens à propos de la communication que dispose votre mairie ?**

La majorité (8/10) des enquêtées de la commune de Kherrata, nous ont répondu que, le degré de la satisfaction des citoyens à propos de la communication que dispose leur mairie est satisfaisante, grâce à cette communication la commune peut simplifier les choses, régler les problèmes, sensibiliser les citoyens, et améliorer la relation, c'est la transparence ce qui influence positivement la confiance des citoyens.

En outre, dans la commune de Seddouk (8/10) des enquêtées nous ont répondu que, le degré de la satisfaction des citoyens à propos de la communication que dispose leur mairie est assez satisfaisante à cause du manque des moyens de communication et d'information, ainsi que la relation avec les citoyens est difficile, parce que c'est impossible de satisfaire tout le monde et cela est dû au budget de la mairie qui est insuffisant.

Mais à Kherrata, les deux autres enquêtées 2/10 ont répondu ; le degré de la satisfaction des citoyens à propos de la communication que dispose leur mairie est négatif (peu satisfaisante) ; parce que les citoyens ont perdu la confiance auprès des élus, aussi le manque des moyens de communication, ce qui rend le contact externe difficile, comme le souligne le président de L'APC de la commune Kherrata âgé plus de 51 ans, il nous a informé que « 4 mois de la nouvelle installation c'est très difficile de satisfaire les citoyens, car ces derniers ont perdu la confiance avec les autres élus passés, alors pour les satisfaire il faut les rendre en relation avec leur commune, et ça prend de temps »

Or qu'à Seddouk, la minorité 2/10 dit que cette communication est satisfaisante car ils sont toujours à la disposition des citoyens.

Tandis que, le président de L'APC de la commune de Seddouk, âgé plus de 51ans déclare que « *les citoyens sont satisfait et que la communication de leurs commune est excellente, par ce que le maire et ses adjoints réservent un bon accueil aux citoyens* »

On constate que, dans la commune de Kherrata le président de L'APC annonce que cette satisfaction est négative, par contre le président de L'APC de Seddouk déclare que la satisfaction des citoyens est excellente, aussi le nombre 8/10 des fonctionnaires de la commune de Kherrata disent que la communication est satisfaisante plus que celle de la commune de Seddouk 2/10.

Le degré de la satisfaction des citoyens à propos de la communication que dispose la mairie est, dans la commune de Kherrata on trouve deux réponses déférentes : satisfaisantes et peu satisfaisante, par contre dans la commune de Seddouk on trouve trois réponses différentes : satisfaisante, peu satisfaisante, et excellente.

On conclut que le degré de satisfaction des citoyens à propos de la communication que disposent leurs mairies est différent d'une commune à une autre.

### **2- qu'elle est le rôle de la communication publique dans la relation de la commune avec les citoyens ?**

Concernant la commune de Seddouk, 10/10 des enquêtées disent que la communication publique joue un rôle très important, car elle permet de renforcer les relations entre les citoyens et les élus, c'est avec cette communication que les citoyens seront orientées et informés, elle sert à créer la communication de proximité.

Aussi dans la commune de Kherrata, tous les enquêtées 10/10 nous ont répondu que, la communication publique occupe une place très importante dans le développement local ; parce qu'elle donne une image positive aux élus, et les citoyens peuvent s'informer à la vie publique et quotidienne, elle leurs permet d'être au courant de tout ce qui déroule dans la commune, c'est un trait d'union entre les élus locaux et les citoyens.

Une enquêtée de la commune de Seddouk occupe un poste dans le service des cartes grises, âgée plus de 30 ans dits que « *la communication publique assure une fluidité dans la transmission des informations aux citoyens et renforce le principe de la démocratie participative ainsi que la gestion de proximité, elle est le fil conducteur entre la commune et le citoyen* »

Il souligne aussi un fonctionnaire de la commune de Kherrata âgé moins de 30 ans, et occupe le poste de vice-président « *la communication publique instaure la confiance entre les élus et les citoyens, facilite la transmission des messages, créer des bonnes relations, le plus essentiel c'est qu'elle facilite de connaître les différentes réclamations des citoyens et d'essayer à répondre* ».

D'après l'analyse des réponses des enquêtées, on trouve que ;dans les deux communes la communication publique réserve une place essentielle dans la relation de la commune avec le citoyen, facilite le contact, que ce soit de la commune avec citoyen ou le contraire, alors le rôle de la communication publique dans la relation de la commune avec les citoyens est important, d'après les résultats au niveau des deux communes.

### **3- Pouvez-vous nous expliquer comment vous accueillez les citoyens ?**

Tous les enquêtées de la commune de Kherrata (10/10), déclarent que l'accueil des citoyens se fait en (face à face) ; par un ticket d'entrée ou par téléphone, il leurs réserve un meilleur accueil basé sur le respect, et la compréhension de leurs préoccupations c'est le but principale des élus, accueillir avec une grande satisfaction et les sensibiliser et les orienter. Parmi les services qui accueillent les citoyens, on a : service d'urbanisme, services des permis de conduire, service de l'état civil...etc. Dans ces services l'accueil des citoyens est tous les journées de la semaine, mais avec le maire et ces élus, l'accueil des citoyens se passe le lundi, mais si il y'a des cas d'urgence, ils les accueils dans d'autre journée.

Selon le chef de service, âgé moins de 40 ans « *un bon accueil est une meilleure prise, l'accueil des citoyens doit être individuellement et physiquement, pour que le citoyen soit à l'aise à s'exprimer, et d'autre part l'élus doit comprendre les besoins du citoyen pour savoir le convaincre et répondre à ses revendications, on les accueils tous les jours de la semaine surtout le lundi* ».

Aussi tous les enquêtées de la commune de Seddouk (10/10) nous informent qu'ils les accueillent premièrement par le sourire, la salutation et la forme de politesse, ils accueillent toutes les catégories

de tous niveaux, le maire et ces adjoints réservent un bon accueil que ce soit physique ou par téléphone, ils prennent en considération leurs besoins et leurs demandes, tous les services sont à la disposition des citoyens toutes les journées de la semaine, et le service d'urbanisme a une journée de réception ; c'est le mercredi, et le maire et ses adjoints les accueillent aussi le lundi, et quand il y'a des cas d'urgence ils les accueillent d'autre journée.

Selon l'agent d'administration territorial (services de la biométrie), âgé de 35ans « *on accueille les citoyens avec la forme de politesse, et on cherche à comprendre leurs préoccupations, on les écoute pour répondre* ».

Donc, le résultat final c'est que ; les deux communes ont la même journée de réception « lundi », et l'accueil des citoyens se passe physiquement en (face à face) ou par téléphone, le but principal ; c'est d'accueillir les citoyens d'une bonne manière et dans des bonnes conditions. Mais dans le service d'urbanisme de la commune de Kherrata, elle l'accueille tous les jours de la semaine, par contre dans la commune de Seddouk il y'a une journée de réception c'est « mercredi ».

#### **4- Quels sont aujourd'hui les principaux modes de participation des citoyens aux décisions publique de votre collectivité ?**

la commune de Seddouk, l'ensemble des enquêtées disent que, les citoyens participent aux décisions publiques, créent un comité participatifs qui réunissant les notables des villages, les représentant des quartiers, et des membres des associations qui participent à des réunions délibératives ; pour répartir le budget et les projets, selon les besoins urgents tel que l'assainissement de l'eau, la gestion des déchets, et dans le cadre de développement du territoire, et aussi les citoyens peuvent participer et peuvent donner leurs avis.

Selon le président de L'APC « *tous les notables des villages et les associations forment le conseil participatif, ils se réunissent avec L'APC, et dès fois si on n'arrive pas à gérer un problème, on fait appel à des spécialistes dans le domaine*».

Dans la moitié des réponses 5/10 des responsables de la commune de Kherrata, on trouve que le citoyen ne participe pas aux décisions publiques, tel que le service sociale, l'urbanisme, l'état civil, service de permis de conduire..., parce que le circuit est fermé, ils servent juste à répondre aux besoins des citoyens.

Par contre 5/10 des responsables disent que la présence des citoyens aux décisions publique et obligatoire. Comme nous l'a confirmé le secrétaire général de l'APC, âgé plus de 50 ans ; « *la présence des citoyens et obligatoire, la mairie ne peut pas prendre une décision sans la présence des citoyens, surtout les mouvements associatifs et les délégués des quartiers ; c'est pour éviter les conflits et connaître leurs points de vue, et par la suite renforcer les relations entre élus et citoyens* ».

On a distingué que, dans la commune de Kherrata la participation des citoyens aux décisions publiques au niveau de quelque services n'est pas obligatoire, mais dans certains d'autres services ils ne peuvent pas prendre une décision sans leurs présences, par contre dans la commune de Seddouk la participation des citoyens est obligatoire dans tous les services.

Le but principal de la participation des citoyens, c'est pour éviter les conflits et renforcer la relation citoyenne et développer la participation des usagers.

### **1.3. Axe 3 : les moyens de la communication utilisée pour tisser les relations au sein de l'APC et avec les citoyens, dans les deux communes :**

**5- Comment votre collectivité informe-t-elle ses citoyens ?**

**6- Quels sont les moyens de communication externe utilisés par L'APC pour tisser des relations avec les citoyens ?**

**7- Utilisez-vous les médias (presse régionale, radio et tv régionale) dans l'exercice des activités d'information et la satisfaction des besoins des citoyens ?**

On a réuni ses trois questions parce que toutes les réponses qu'on a obtenus sont les mêmes.

Dans la commune de Kherrata, l'information des citoyens se passe par des moyens de communication externe, tous les enquêtés 10/10 utilisent les mêmes moyens qui sont : l'affichage dans les places réservées ; c'est le premier moyen qu'elle utilise la commune, le téléphone, l'internet, les réseaux sociaux, les réunions publiques, face à face communication informel, les convections, les invitations, et les courriers. Comme Monsieur le président de L'APC, âgé plus de 51 ans nous a informé « *qu'il a des bonnes relations avec les médias surtout les chaînes télévisé ENNAHAR et ECHORROUK, il les appelle dans chaque événement pour une meilleure couverture médiatique pour toucher un large publique, aussi utilise souvent la radio, les portes ouvertes, l'exposition, mécénat avec les associations, la page Facebook, « la cellule de communication APC Kherrata », et la presse écrit* ».

Aussi dans la commune de Seddouk tous les responsables 10/10 utilisent les moyens pour informer les citoyens, qui se passe par des différentes moyens : le billet d'affichage, le téléphone, délibération, convection à domicile, la radio locale, le conseil participatif, la communication interpersonnelle « contact direct », et les réunions.

Comme le vice-président de la commune de Seddouk, âgé mois de 40 ans dit « *l'information des citoyens se passe par déférente moyens : en principe c'est le face à face les membres exécutifs fixent une journée de réception aux citoyens, les portes ouvertes, internet, les journées d'information utilise les journaux la DEPECHE el MOUDJAHID et la radio SOUMMAM, on fait recours à ce genre des moyens en cas des dispositions major* ».

Donc, Dans la commune de Seddouk, on trouve qu'elle n'utilise pas une page Facebook officiel par les élus, par contre la commune de Kherrata utilise souvent cette page, la moitié des affichages sont sur cette page, ainsi que la commune de Seddouk utilise beaucoup plus les journaux par contre la commune de Kherrata utilise les chaines télévisés, et pour les autres moyens de communication externe sont utilisées par les deux communes.

### **8- Quelles sont les moyens de communication utilisée pour tisser les relations à l'intérieur de votre commune ?**

L'ensemble des enquêtées de la commune de Seddouk disent qu'il y'a une bonne relation entre les salariés, grâce aux moyens de la communication interne, comme l'internet et le téléphone qui permis d'éviter le déplacement entre les services et gagner du temps.

Selon un enquêté qui occupe le poste d'administrateur principal, âgé moins de 40ans, « *la communication interne renforce la relation entre les salaries et favorise un bon climat de travail, les moyens pour tisser cette relation sont : la communication interpersonnelle, les réunions, les sortie, les fêtes, les réseaux sociaux* »

Aussi la commune de Kherrata, essaye de créer un climat du travail favorable, ce qui permet de renforcer les relations entre les salariés, pour donner une image positive à l'intérieur et à l'extérieur de la commune. Les moyens les plus importants à l'intérieur c'est : premièrement l'internet, le téléphone, l'affichage, les courriers, et les réseaux sociaux.

Comme l'indique le chef de service de GRH âgé mois de 40 ans que « *Monsieur le P APC fait tous ses efforts pour créer un bon climat de travail, il organise des rencontres entre les fonctionnaires, faire des excursions (Guelma, Tigdjda, Hoggar), des compagnes, il a créé un site qui*

*facilité le contact interne, des pages Facebook pour que les salariés soient au courant sur ce qui déroule dans leur commune, et seront informé »*

On constate que les deux communes, sert à créer des bonnes relations à l'intérieur pour une meilleure image à l'extérieure, d'après ses deux réponses en distingue que les bonnes moyens pour tisser la relation à l'intérieur c'est : les rencontres entre les fonctionnaires, les excursions, et les pages Facebook dans la commune de Kherrata, et les fêtes intérieurs, les sorties dans la communes de Seddouk.

### **9- A l'avenir, quels outils numériques voudriez-vous développer pour le dialogue avec les citoyens ?**

Malgré la disponibilité des différents moyens de communication et d'information, mais certains services de la commune de Kherrata demandent et espèrent d'avoir des nouveaux outils numérique ; le service d'urbanisme demande de créer des sites internet et pour le contact avec les citoyens afin d'éviter le contact direct et face à face, aussi développer les réseaux sociaux dans les services d'état civil et service d'assainissement d'eau car c'est les plus efficaces, pour le courrier électronique a été proposé par le secrétaire générale, un système biométrique au service des permis de conduire pour faciliter la récupération des permis de conduire.

Comme le vice-président âgé mois de 30ans nous a dit « *la commune de Kherrata elle est entrain d'installer un logiciel qui facilite la recherche sur les personnes qui ont fait des demandes dans les journées de réceptions pour éviter le support papier »*

Aussi que la commune de Seddouk a un manque de moyen de communication ; tous les enquêtées demandent d'avoir une page Facebook relative à la commune, ou un site internet. Comme le vice-président âgé moins de 35ans dit que « *la commune de Seddouk est entrain d'installer un tableau d'affichage numérique pour faciliter l'information aux citoyens »*

On conclut que, dans la commune de Seddouk ; demandent une page Facebook, par contre, la commune de Kherrata a déjà cette page qu'était créé et dirigé par les élus locaux, la commune de Seddouk installe un tableau d'affichage numérique, entant que la commune de Kherrata installe un logiciel pour faciliter la recherche sur les personnes qui ont fait des demande dans la journée de réception. On conclut que les deux communes demandent des moyens numériques différents, ce qui veut dire actuellement il y'a un manque dans les moyens de communication numérique, mais aussi les perspectives des communicants publics sont importants pour enrichir la communication avec les TIC.

### 10- Quel sont les besoins les plus revendiquer par les citoyens ?

Dans la commune de Seddouk les moyens les plus revendiqué sont assainissent de l'eau et l'alimentation en eau potable, l'habitat et les logements et l'aide à la construction, l'animation des espaces vert, le sport et la jeunesse, création des espaces culturelle, de loisir, les ordures ménagères et autres déchets, l'éclairage publique. Comme un agent principal d'administration territorial âgé moins de 40ans dit « *les demandes des citoyens sont les mêmes mais il y'a trois demandes plus répéter demande logement, le travail, l'assainissement d'eau* »

Mais dans la commune de Kherrata, les demandes se diffères avec les services exemple dans le service d'architecte les citoyens demande le permis de construire, et dans le service de permis de conduire les citoyens demandes de récupérer leur permis de conduire plus rapide, le service des ressources en eau demande l'assainissement d'eau potable. Comme le chef de service âgé moins de 40 ans dit « *les demande les plus revendiqués par les citoyens sont : le logement, l'emploi, les activités commerciales, et l'installation des caméras de surveillances dans la rentré rentrée de la ville de Kherrata jusqu'à la sortie* »

On trouve que les demandes les plus revendiqué par les citoyens sont les mêmes dans les deux communes « *l'emploi, logement, activité commercial* »

#### 1.4. Discussion partiel des hypothèses :

Après avoir terminé notre enquête de terrain au sein des deux communes Seddouk et Kherrata, sur le rôle de la communication publique dans la relation des collectivités locales avec les citoyens, et selon les résultats obtenus à travers les réponses que nous avons eues, nous constatons que :

**Première hypothèse :** «La communication publique au niveau de la commune de KHERRATA et la commune de SEDDOUK assure une communication de proximité basée sur la circulation de l'information, l'écoute, le dialogue et l'accueil des citoyens usagers».

A travers les questions 1, 2, 3, 4, et 5, de deuxième axe ; on trouve que la communication publique joue un rôle très essentielle dans les deux communes, elle instaure un climat d'échange entre les communicants publique et les citoyens, et créer des liens social, c'est grâce à cette communication que les citoyens seront orientées et informés. L'objective principal des élus dans les deux communes c'est, d'informer les citoyens sur ce qui déroule à l'intérieure et à l'extérieur de leur commune, et d'accueillir les citoyens d'une bonne manière ; pour répondre à leur préoccupations, et

le dialogue avec les citoyens qui favorise un climat de confiance, ce qui permet de créer une communication de proximité.

Selon les informations de cet entretien et d'Axe 2, nous déduisons que les deux communes ont les mêmes objectifs, avec la communication publique les deux communes peuvent répondre aux besoins des citoyens.

D'après cette analyse, notre première hypothèse de recherche est confirmée.

**Deuxième hypothèse :** « Les moyens de la communication publique favorisent le développement interne et externe dans ces deux communes ».

Les enquêtées des deux communes Seddouk et Kherrata ; nous déclarent que les moyens les plus utilisés à l'interne comme en externe ; c'est : l'affichage, le téléphone, les réseaux sociaux, selon les réponses des questions 6, 7, 8, qui relative à l'utilisation des moyens de communication interne et externe, et que ces moyens sont les plus facile et efficace et cela aide dans le développement des deux communes, qui facilite de travail entre les salariés à l'intérieur, et données une image positive à l'extérieur.

Selon les informations d'Axe 3, nous distinguera que l'utilisation des moyens de communication est très obligatoire pour le développement des deux communes, c'est grâce à ces moyens que les citoyens sont toujours en contactent avec leur commune.

D'après cette analyse, notre deuxième hypothèse est confirmée.

**Section 02 : analyse des questionnaires**

**2.1. AXE I: les données personnelles :**

**Tableau N° 06 : présentation des enquêtées selon le sexe :**

Sexe \ commune	SEDDOUK		KHERRATA	
	Fréquence	%	Fréquence	%
Masculin	17	57%	18	60%
Féminin	13	43%	12	40%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Selon les données recueillies sur le terrain, Notre échantillon est de l'ordre de 30 citoyens au niveau de chaque commune. Le sexe Masculin représente un taux de 60% dans la commune de Kherrata or que, dans la commune de Seddouk celui-ci représentait un seulement un taux de 57%.

Et le sexe Féminin représente un taux de 43% dans la commune de Seddouk or que, dans la commune de Kherrata il représente un taux de 40%.

D'après les statistiques, nous constatons que les hommes se présentent le plus dans les deux communes, que le sexe Féminin, afin de revendiquer, de réclamer, de déposer des doléances. On peut expliquer ce taux par la responsabilité et la domination de l'homme dans ces deux régions, et que c'est lui qui règle toutes les préoccupations de la famille en extérieure, ainsi que les femmes ne s'intéressent pas à la vie locale. Et cela reflète nos cultures et traditions algériennes.

Et d'autre part, nous avons constaté que la présence féminine à la commune de Seddouk est plus élevée légèrement par rapport à la commune de Kherrata.

**Tableau N° 07 : présentation des enquêtés selon l'âge :**

Age \ la commune	SEDDOUK		KHERRATA	
	Fréquence	%	Fréquence	%
[20-35[	15	50%	12	40%
[36-50[	09	30%	15	50%
[50 et plus	06	20%	03	10%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

D'après les données relatives à ce tableau on constate que la catégorie des 20-35 ans est représentée dans la commune de Seddouk par 50%, tandis que, à la commune de Kherrata est représenté par 40% de l'échantillon, et un taux de 30% pour la catégories d'âge 36-50 dans la commune de Seddouk, mais représenté un taux élevé de 50% dans la commune de Kherrata, 20% pour la catégorie de 50ans et plus dans la commune de Seddouk, et avec un taux de 10% pour la commune de Kherrata.

Donc, la catégorie de 20-35 ans, représenté le taux le plus élevé de la population de la commune de Seddouk avec un pourcentage de 50%, Contrairement à la commune de Kherrata, la catégorie de 36-50 ans représentait le taux le plus élevé, avec un pourcentage de 50%.

Mais ce que nous pouvons constater c'est que les deux premières catégories d'âges sont plus présentes au niveau des deux communes, et cela car se sont des catégories actives, ils ont plus des problèmes d'ordre sociale, ils sont plus exigeants et même ils réclament des espaces culturels, loisirs, des logements...etc.

Par contre la dernière catégorie (50ans et plus), on peut expliquer ce taux faible par la fin de leurs carrières professionnelles, et que c'est une catégorie en retraite. Aussi peut-être qu'ils laissent la responsabilité de régler les différentes préoccupations à leurs enfants et qui fait partie de notre culture Algérienne.

**Tableau N°08 : présentation des enquêtés selon la situation professionnelle :**

La commune Situation	SEDDOUK		KHERRATA	
	fréquence	%	Fréquence	%
Etudiant	02	6.67%	02	6.67%
Actif	21	70%	25	83.33%
Retraité	03	10%	00	0%
Sans emploi	04	13%	03	10%
<b>total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

D'après ce tableau on constate que la majorité des enquêtés sont d'une situation actif dans les deux communes, avec un pourcentage 83.33% dans la commune de Kherrata et 70% dans la commune de Seddouk, ensuite, le taux de la catégorie des citoyens sans emploi représente 13% de l'échantillon de la commune de Seddouk, et avec un taux de 10% pour les citoyens de la commune de

Kherrata. Ainsi que, le taux de la catégorie des étudiants est égal dans les deux communes avec un pourcentage de 6.67%.

Et enfin, on constate que la catégorie des citoyens retraités est absente dans notre échantillon de la commune de Kherrata, mais dans la commune de Seddouk cette catégorie représente 10%.

Donc on déduit que le taux des citoyens actifs à la région de Seddouk est largement plus élevé par rapport à la région de Kherrata, et cela car la région de Seddouk se situe près de la zone industrielle d'Akbou qui est très active

**Tableau N° 09 : répartition des enquêtés selon la situation de résidence dans la commune :**

La commune Situation dans la commune	SEDDOUK		KHERRATA	
	Fréquence	%	Fréquence	%
Habitant permanent	23	76.66%	26	86.67%
Travailleurs saisonnier	05	16.66%	01	3.33%
Propriétaire d'une résidence secondaire	02	6.66%	03	10%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Selon le tableau ci-dessus, on trouve que la catégorie des habitants permanents représentait le taux le plus élevé des enquêtées dans les deux communes, Kherrata avec un pourcentage de 86.67%, et la commune de Seddouk avec un pourcentage de 76.66%, ensuite, la catégorie des travailleurs saisonniers avec un pourcentage de 16.66% dans la commune de Seddouk, et un taux de 03.33% dans la commune de Kherrata. Tandis que, la catégorie des citoyens propriétaires d'une résidence secondaire est moins présente avec un pourcentage de 10% dans la commune de Kherrata et 6.66% dans la commune de Seddouk.

D'après les statistiques, nous constatons que le taux des « habitants permanents » de la commune de Kherrata est plus élevé par rapport à la commune de Seddouk, et pour la catégorie des « travailleurs saisonniers » on peut expliquer ce taux faible par rapport à la région de Kherrata car les habitants de cette région exploitent leurs territoires pour travailler et ne laissent pas la chance aux étrangers d'investir.

**2.2. Axe II : généralité sur le rôle de la communication publique dans les relations des collectivités locales avec les citoyens**

Tableau N° 10 :

**10. A. Répartition des enquêtés selon la facilité d'accéder à l'information de la Commune :**

La commune La facilité d'accéder à l'information	SEDDOUK		KHERRATA	
	F	%	F	%
Oui	21	70%	17	56.67%
Non	09	30%	13	43.33%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

D'après ce tableau ci-dessus on remarque que dans les deux communes les enquêtés confirment que l'accès à l'information est facile avec un taux de 70% dans la commune de Seddouk et 56.67% dans la commune de Kherrata. Par contre un taux très important de citoyens estiment que L'accès à l'information est difficile par un pourcentage de 30% dans la commune de Seddouk et 43.33% dans la commune de Kherrata, cela est dû au manque des moyens d'information et de communication.

Donc on déduit que, la circulation de l'information est meilleure à Seddouk avec un taux de 70%, par contre à Kherrata est avec 56,67%, on peut expliquer le taux élevé, au manque de relations entre la commune et les citoyens estiment quelques enquêtés et que la relation avec la commune n'est pas facile parce qu'il n'est pas facile d'accéder à l'information; d'après une déclaration d'un citoyen « il y'a une ambiguïté chez les élus ».

**10. B. l'accès à l'information selon la situation professionnelle :**

L'accès à l'information selon la situation professionnelle	SEDDOUK					KHERRATA				
	OUI		NON		Total	OUI		NON		total
	F	%	F	%		F	%	F	%	
<b>étudiant</b>	2	6,67%	0	0%	<sup>2</sup> 6,67%	1	3,33%	1	3,33%	<sup>2</sup> 6,66%
<b>actifs</b>	13	43,33%	8	26,67%	<sup>21</sup> 70%	14	46,67%	11	36,67%	<sup>25</sup> 83,34%
<b>retraité</b>	3	10%	0	0%	<sup>3</sup> 10%	0	0%	0	0%	0 0%
<b>sans emploi</b>	3	10%	1	3,33%	<sup>4</sup> 13,33%	2	6,67%	1	3,33%	3 10%
<b>total</b>	21	70%	9	30%	<sup>30</sup> 100%	17	56,67%	13	43,33%	30 100%

Ce tableau montre la corrélation entre la situation professionnelle et l'accès à l'information, on remarque que le nombre des enquêtés qui ont accès à l'information sont de la catégorie des actifs avec un pourcentage de 43.33% de l'ensemble des dans la commune de Seddouk, et c'est la même catégorie qui accédait à l'information dans la commune de Kherrata avec un pourcentage de 46.67%, des enquêtés de Kherrata, aussi la même catégorie déclare qu'ils n'ont pas accès à l'information par un taux de 26.67% dans la commune de Seddouk et 36.67% dans la commune de Kherrata.

Pour la catégorie [des Retraités et les sans-emploi] l'accès à l'information représenté un pourcentage important de 20% (10% pour chaque catégorie), par contre dans la commune de Kherrata la catégorie des retraités représentait par un 00% pourcentage, et les sans-emploi par un pourcentage 6.67%. En remarque que dans les deux communes, dans la catégorie des sans-emploi un pourcentage de 3.33% pour chaque commune n'a pas accès à l'information.

En trouve qu'il y'a un équilibre dans la commune de Kherrata pour la catégorie des étudiants qui ont accès à l'information et ceux qui n'ont pas accès par un pourcentage de 3.33%, par contre dans la commune de Seddouk tous les étudiants enquêtés avec un taux de 6.67% ont accès à l'information.

Donc on déduit que, la circulation de l'information est meilleure à Seddouk avec un taux de 70%, contre 56,67% à Kherrata, peut-être qu'il y'a des enquêtées qui estiment qu'ils ne sont pas en relation avec la commune ; parce que ce n'est pas facile d'accéder à l'information; d'après une déclaration d'un citoyen « il y'a une ambiguïté chez les élus ». Aussi la catégorie des actifs, est la plus qui accède à l'information car cette catégorie est dominante et influente dans le territoire, c'est la catégorie qui cherche à comprendre comment le territoire est géré. Par contre dans les deux communes les trois autres catégories sont représentées par un taux faible et cela peut-être expliquer par l'indifférence de ces catégories à l'information émanant de leur commune).

**Tableau N° 11 :**

**11. A. répartition des enquêtés selon le degré de satisfaction des citoyens de leurs relation avec leurs commune :**

La commune Degré de satisfaction	SEDDOUK		KHERRATA	
	F	%	F	%
Très satisfaisante	04	13.33%	06	20%
Assez satisfaisante	14	46.67%	11	36.67%
Peu satisfaisante	11	36.67%	06	20%
Pas du tout satisfaisante	01	3.33%	07	23.33%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

D'après l'analyse de ce tableau, on trouve que le degré de satisfaction des citoyens de la relation avec la commune, est important dans les deux communes ; représente par un pourcentage de 46.67% dans la commune de Seddouk, et avec un pourcentage de 36.67% dans la commune de Kherrata. Des enquêtés qui sont assez satisfaits et 13.33% pour Seddouk et 20% pour Kherrata des enquêtées qui sont très satisfaits, Par contre qu'il y'a des enquêtés peu satisfait avec un pourcentage de 36.67% à Seddouk, et 20% pour les enquêtés dans la commune de Kherrata. Tandis qu'il ne y'a des enquêtés qui disent qu'il y'a pas du tout de satisfaction avec un pourcentage de 23.33% dans la commune de Kherrata et 3.33% dans la commune de Seddouk.

**11. B. Répartition des enquêtés selon le degré de satisfaction des citoyens d'après leurs âge :**

	SEDDOUK							KHERRATA						
	[20-35[		[36-50[		[51 plus[		total	[20-35[		[36-50[		[51 plus[		total
	F	%	F	%	F	%		F	%	F	%	F	%	
Très sati	1	3,33%	2	6,67%	1	3,33%	<sup>4</sup> 13,33%	2	6,67%	3	10%	1	3,33%	<sup>6</sup> 20%
assez sati	9	30%	1	3,33%	4	13,33%	<sup>14</sup> 46,67%	3	10%	7	23,33%	1	3,33%	<sup>11</sup> 36,66%
peu sati	4	13,33%	6	20%	1	3,33%	<sup>11</sup> 36,67%	3	10%	3	10%	0	0%	<sup>6</sup> 20%
pas du tout sati	1	3,33%	0	0%	0	0%	<sup>1</sup> 3,33%	4	13,33%	2	6,67%	1	3,33%	<sup>7</sup> 23,33%
<b>total</b>	<b>15</b>	<b>50%</b>	<b>9</b>	<b>30%</b>	<b>6</b>	<b>19,99%</b>	<sup>30</sup> 100%	<b>12</b>	<b>40%</b>	<b>15</b>	<b>50%</b>	<b>3</b>	<b>10%</b>	<sup>30</sup> 100%

D'après l'analyse de ce tableau qui est une corrélation entre la catégorie d'âge et le degré de satisfaction, on trouve que le degré de satisfaction des citoyens de leurs relation avec leurs commune, est assez important dans les deux communes par un pourcentage de 46.67% dans la commune de Seddouk, et avec un pourcentage de 36.67% dans la commune de Kherrata.

On remarque aussi que, la catégorie d'âge [20-35[ dans la commune de Seddouk est assez satisfaite avec un taux de 30%, aussi dans la catégorie d'âge [36-50[ qui est très importante (30%) des enquêtés de Seddouk et qui sont peu satisfaits avec un taux de 20%, par contre dans la commune de Kherrata le nombre des enquêtés assez satisfaits sont de la catégorie d'âge [36-50[, avec un taux 23.33%.

Par contre les personnes très satisfaites et pas du tout satisfaites on trouve un taux de 6.66% (3.33% pour les citoyens très satisfait et 3.33% pour les citoyens pas du tout satisfaits) dans la commune de Seddouk, et aussi dans la même catégorie d'âge [20-35[, dans la commune de Kherrata (3.33% les citoyens très satisfait et 3.33% pour les citoyens non satisfaits et 3.33% assez satisfaits),

On conclut que, on trouve que dans la commune de Seddouk les jeunes de catégorie d'âge [20-35[ et par un pourcentage 50%, et dans la commune de Kherrata la catégorie [35-50[ par un taux de 50%, parce que c'est la population la plus active dans le territoire. Par contre la catégorie la plus faible des citoyens dans la relation avec leur commune est [51-plus [Avec un taux 10% dans la commune de Kherrata et à Seddouk avec un taux de 19.99%, cela peut être que les personnes âgées ne s'intéressent pas à la commune.

**Tableau N°12 : répartition des enquêtés selon la nature des relations des citoyens avec la Mairie :**

La commune \ La relation	SEDDOUK		KHERRATA	
	F	%	F	%
Faire circuler l'information	03	9.09%	09	19.14%
Assure le dialogue	07	21.21%	09	19.14%
Accueil des citoyens	05	15.16%	12	25.53%
Ecouter et répondre aux besoins	10	30.30%	11	23.40%
La gestion de proximité	08	24.24%	06	12.76%
<b>Total</b>	<b>33*</b>	<b>100%</b>	<b>47*</b>	<b>100%</b>

\*33 / \*47 nombre de réponse dépasse le nombre des enquêtés, et cela à cause de la multiplication des réponses.

D'après les résultats obtenus dans ce tableau ci-dessus qui représente la nature des relations de la commune avec les citoyens, du point de vue des citoyens, on constate que dans la commune de Seddouk, le taux le plus élevé avec un pourcentage de 30.30% revient à la relation « d'écouter et répondre aux besoins des citoyens », tandis que dans la commune de Kherrata celui-ci représentait 23.40% du taux d'échantillon.

Ensuite, dans la commune de Kherrata, le taux le plus élevé revient à « l'accueil des citoyens » ; avec un pourcentage de 25.53% de notre échantillon, contrairement à la commune de Seddouk qui représente 15.16%. Pour le taux moyen des enquêtés à la relation « d'assurer un dialogue avec les citoyens » : avec un pourcentage de 21.21% dans la commune de Seddouk, et avec un pourcentage de 19.14% pour la commune de Kherrata.

Pour le taux bas de notre enquête revient à la fonction de « faire circuler l'information » pour la commune de Seddouk avec seulement un pourcentage de 9.09%, alors qu'à la commune de Kherrata représente un pourcentage de 19.14%. Et le taux inférieur de la commune de Kherrata avec un pourcentage de 12.76% pour la fonction de « Gestion de proximité », au moment que, dans la commune de Seddouk représente un pourcentage de 24.24%.

Donc on déduit que, la majorité des enquêtés de la commune de Kherrata préfèrent les accueillir dans la mairie et cela pour qu'ils soient mieux orientés par les agents et par la suite les

transférer aux services concerné ; en vue de leurs trouver des solutions appropriées. Par contre, dans la commune de Seddouk la majorité des enquêtés choisissent la fonction d'écoute et de répondre à leurs besoins, car le citoyen en tant qu'individu dans un territoire donné a le droit de revendiquer ses besoins, et la mairie doit l'écouter et lui répondre. On conclut que les deux fonctions qui sont efficaces c'est l'accueillir, et écouter et répondre aux besoins des citoyens, car le citoyen peut s'exprimer librement, face à face, et les élus trouve des solutions en même temps.

**Tableau N°13 : répartition des enquêtés selon la participation de la commune à l'exercice des activités d'information et la satisfaction des besoins des citoyens :**

La commune La participa- tion à des activités d'information et la satisfaction	SEDDOUK		KHERRATA	
	F	%	F	%
<b>OUI</b>	20	66.67%	<b>23</b>	76.67%
<b>NON</b>	10	33.33%	<b>7</b>	23.33%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

On déduit d'après ce tableau ci-dessus que la communication publique, participe dans l'exercice des activités d'information et la satisfaction des besoins des citoyens dans les deux communes, et cela se représente par le pourcentage des deux communes, pour Kherrata avec 76.67% de notre échantillon, et 66.67% pour la commune de Seddouk, car elles assurent une bonne communication publique qui s'adresse à tous les citoyens, la commune doit répondre à des objectifs très diversifiés ; elle informe les citoyens, contribuer à renforcer la cohésion sociale et grâce à la communication publique l'information circule rapidement. Mais un taux important des enquêtés soulève le déficit dans l'activité d'information, et la satisfaction des besoins des citoyens de la part des deux communes avec un taux de 23.33% dans la commune de Kherrata et un pourcentage de 33.33% dans la commune de Seddouk.

Ce tableau confirme et argumente l'insuffisance signalé dans le tableau N°7 pour le point relatif à la circulation de l'information (9.09% à Seddouk, et 19.14% pour Kherrata aussi pour la gestion de proximité (14.24% à Seddouk et 12.76% à Kherrata).

Tableau N° 14 :

**14. A. répartition des enquêtés selon si la commune informe les citoyens en matière d'éducation, culture, loisirs et de connaissances scientifiques et techniques :**

La commune l'information en matière d'éducation, culture, loisirs, des connaissances	SEDDOUK		KHERRATA	
	F	%	F	%
<b>OUI</b>	12	40%	16	53.33%
<b>NON</b>	18	60%	14	46.66%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

D'après les données de ce tableau, on constate que dans la commune de Kherrata, la commune informe en matière d'éducation, culture, loisirs et de connaissances scientifiques et techniques avec un pourcentage moyens de 53.33%, tandis que, dans la commune de Seddouk, les enquêtés ont exprimé l'insuffisance de la diffusion de ces information de la part de la mairie ; avec un taux de 60%, et un taux de 46.66% de notre échantillon de la commune de Kherrata, et qui est aussi important malgré qu'il est inférieur à 53.33% soulève aussi ce déficit informationnel. Et cela à cause d'insuffisance des moyens financiers que réserve la commune de Seddouk pour l'information en matière d'éducation, culture, loisirs et de connaissances scientifiques et techniques.

**14. B. ce tableau représente les enquêtées qui disent que la commune n’informe pas en matière d’éducation, loisir, connaissance scientifique et technique**

Les enquêtés qui disent que la communication publique n'informe pas en matière d'éducation, loisir, connaissance scientifique et technique, selon la catégorie professionnelle				
	SEDDOUK		KHERRATA	
	F	%	F	%
étudiant	1	5,56%	0	0%
actif	12	66,67%	12	86%
retraité	2	11,11%	0	0%
sans emploi	3	16,67%	2	14%
<b>total</b>	18	100%	14	100%

Dans le tableau précédent [dans la commune de Kherrata], les enquêtées que ne sont pas satisfait est d’un taux de 46.67%, et dans la commune de Seddouk la majorité ont déclaré l’insuffisance de cette information qui est représenté par un taux de 60%. Ce tableau relève plus d’information sur ce point négatif. La catégorie des citoyens actifs est élevée par un pourcentage de 66.67% dans la commune de Seddouk, ainsi avec un taux plus élevé par rapport à celui de Seddouk avec un pourcentage de 86% à Kherrata, et aussi un taux important qui représente les sans-emploi est de 16.67% dans la commune de Seddouk et 14% dans la commune de Kherrata. On remarque aussi que la situation sociau-professionnelle bas est celle des étudiant et les retraité par un pourcentage de 16.67% (5.56% pour les étudiants et 11.11% pour les retraités) au niveau de la commune Seddouk, et 0% pour les deux situations au niveau de la commune de Kherrata.

Donc on déduit que, le déficit en information en matière d’éducation, loisir, connaissance scientifique et technique, est soulevé avec un taux très élevé par la catégorie Actifs dans les deux communes, car cette catégorie à besoins plus d’information que ce soit dans le travail où dans la vie quotidienne. Aussi pour la catégorie des sans-emploi, qui est classé en 2<sup>eme</sup> position des enquêtés qui réclament ce déficit et cette insuffisance en matière d’information dans les différents secteurs, peut-être est due à leurs situation de chômage et leurs besoin à l’information en matière d’éducation, loisir, connaissance scientifique et technique.

Tableau N° 15 :

**15. A. répartition des besoins les plus revendiqué par les citoyens au niveau des Deux communes :**

La commune \ Le besoin	SEDDOUK		KHERRATA	
	F	%	F	%
des logements	11	13.09%	21	25%
L'eau potable et l'évocation des eaux usées	17	20.24%	15	17.85%
Les ordures ménagères et autre déchets	22	26.19%	15	17.85%
L'éclairage public	16	19.05%	11	13.09%
Les espaces de culture, sport et de loisir	18	21.43%	22	26.19%
<b>Total</b>	84*	100%	84*	100%

\*84 le nombre des réponses dépasse le nombre des enquêtés, et cela à cause des réponses à choix multiple.

D'après les résultats obtenus de notre enquête, concernant les besoins des citoyens les plus revendiqués, on constate que les citoyens de la commune de Seddouk avec un pourcentage de 26.19% de notre échantillon, demandent d'améliorer « la gestion des déchets ménagers et autre déchets » ; que ce soit dans la collecte, stockage, traitement...etc. Car une bonne gestion des déchets contribue à la préservation des ressources naturelles et même de se

protéger de plusieurs maladies. Ensuite, vient le besoin« des espaces de culture, sport et de loisir » avec un pourcentage de 21.43%, ainsi que « l'alimentation en eau potable et l'évocation des eaux usées », avec un taux de 20.24% qui est une action (opération) très nécessaires pour la vie quotidienne.

Tandis que, à la commune de Kherrata, les citoyens demandent en premier lieu « Les espaces de culture, de sport et de loisir » qui représente un pourcentage de 26.19%, ils veulent enrichir leurs vies avec des pratiques régulières de loisirs et de sports qui contribuent à l'épanouissement des

citoyens. Le besoin « des logements et de la construction », avec un pourcentage de 25% est bien revendiqué par un taux de croissance de la population adultes qui veulent être libres et autonomes.

**15. B. ce tableau présente la relation entre le sexe et les besoins revendiqués**

	SEDDOUK					KHERRATA				
	Féminin		masculin		total	féminin		masculin		total
	F	%	F	%		F	%	F	%	
Service deslogements	5	5,95%	6	7,14%	<sup>11</sup> 13,09%	11	13,10%	10	11,91%	<sup>21</sup> 25,01%
l'eau potable et l'évacuation des eaux usées	6	7,14%	11	13,10%	<sup>17</sup> 20,24%	6	7,14%	9	10,71%	<sup>15</sup> 17,85%
les ordures ménagères et autre déchets	10	11,91%	12	14,28%	<sup>22</sup> 26,16%	6	7,14%	9	10,71%	<sup>15</sup> 17,85%
l'éclairage public	6	7,14%	10	11,91%	<sup>16</sup> 19,05%	4	4,76%	7	8,33%	<sup>11</sup> 13,09%
les espacesde culture, sport et de loisir	8	9,52%	10	11,91%	<sup>18</sup> 21,43%	10	11,91%	12	14,28%	<sup>22</sup> 26,19%
<b>total</b>	35	41,66%	49	58,34%	<sup>84</sup> 100%	37	44,05%	47	55,94%	<sup>84</sup> 100%

On remarque que le besoin le plus revendiqué est les ordures ménagères et autre déchets par un pourcentage de 26.16% dans la commune de Seddouk, réparti sur le sexe masculin par un taux de 14.28%, et le sexe féminin aussi avec un taux de 11.91%.par contre dans la commune de Kherrata le besoin le plus revendiqué est les espaces de culture, sport, et loisir par un pourcentage de 26.19%, demandé plus par le sexe masculin par un taux de 14.28%, contre un taux de 11.91% pour le sexe féminin. Aussi, le service des logements est demandé à Kherrata plus que Seddouk par le sexe féminin par un taux de 13.10% à Kherrata.

On remarque que le sexe féminin dans la commune de Kherrata avec un taux de 44.05%, est plus revendicative que dans la commune de Seddouk qui a un taux de 41.66%, mais le sexe masculin dans les deux communes revendique ses besoins plus que le sexe féminin ; par un pourcentage de 55.94% dans la commune de Kherrata et 58.34% dans la commune de Seddouk. Et cela renvoi à

notre culture et société que les hommes ont la responsabilité et l'obligation de régler les problèmes plus externe que les femmes.

**Tableau N° 16 : les moyens utilisés par la commune pour assurer le dialogue avec les citoyens selon le point de vue des enquêtés :**

La commune Le moyen de dialogue	SEDDOUK		KHERRATA	
	F	%	F	%
Portes ouvertes	11	30.56%	15	34.09%
Exposition	02	5.55%	03	06.81%
Enquêtes, entretiens et questionnaire	02	5.55%	02	04.54%
Boite à idées	06	16.67%	12	27.28%
Journées de réception	15	41.67%	12	27.28%
<b>Total</b>	<b>*36</b>	<b>100%</b>	<b>*44</b>	<b>100%</b>

\*36 / \*44 le nombre des réponses dépasse le nombre des enquêtés, et cela a cause de la multiplication des réponses.

On déduit de tableau ci-dessus que pour la commune de Seddouk, le moyen le plus efficace et le plus utilisé selon les citoyens pour assurer un dialogue avec leurs communes est « la journée de réception » ; par un pourcentage 41.67%, car le citoyen aura sa liberté de s'exprimer devant le P/APC, ses adjoints, et d'exprimer ses besoins et ses doléances. Ce qui permet de renforcer le dialogue avec les citoyens et la commune. Ensuite « les portes ouvertes » ; représente un taux de 30.56% de notre échantillon de cette commune.

Contrairement à l'APC de Kherrata, les portes ouvertes » sont classés comme le moyen le plus utilisé par la commune, pour assurer un dialogue avec les citoyens, représenté par un pourcentage de 34.09% ; par-ce-que c'est une occasion pour les citoyens de savoir comment leur commune fonctionne et tout ce qui se déroule à l'intérieur de la mairie, et cela permet de renforcer les liens entre eux et d'établir le dialogue.

Ensuite on trouve deux moyens utilisés qui sont « Boite à idées » et « les journées de réception » ; avec le même pourcentage 27.28%. Et dans la commune de Seddouk 16.67% des enquêtés préfèrent les Boite à idées. Et pour les derniers moyens dans les deux communes ; exposition et enquêtes, entretiens et questionnaire par un pourcentage 11.1% dans la commune de Seddouk (5.55% pour expositions et 5.55% pour enquêtes, entretiens et questionnaire), et 11.35% dans la commune de Kherrata (6.81% pour l'exposition, et 4.54% pour enquêtes, entretiens et questionnaire).

On déduit que, l'ensemble des enquêtés dans les deux communes préféré les moyens de communication face-à-face et direct avec les dirigeants de la mairie, plus que les moyens à distant (exposition, enquête...) peut être parce que ces moyens directs sont plus rassurant pour les citoyens.

**Tableau N° 17 :**

**17. A. répartition des enquêtés selon la satisfaction de l'accueil que réserve l'APC pour les citoyens :**

La commune la satisfaction de l'accueil	SEDDOUK		KHERRATA	
	F	%	F	%
Très satisfait	04	13.33%	04	13.33%
Satisfait	13	43.33%	13	43.33%
Neutre	07	23.34%	05	16.67%
Pas satisfait	03	10%	05	16.67%
Pas du tout satisfait	03	10%	03	10%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

D'après les résultats de ce tableau, on constate que les citoyens sont satisfaits de l'accueil que la mairie leur réserve dans les deux communes (Seddouk et Kherrata), avec un pourcentage de 43.33% et cela grâce aux bonnes conditions que les deux APC disposent, tels que ; le bon accueil physique et téléphonique, l'accueil individuel. Et lors de cette journée de réception les élus donnent beaucoup d'importance aux préoccupations des citoyens, et 13.33% des enquêtés pour chaque commune sont très satisfaits.

Par contre on constate qu'il y'a des taux assez importants des enquêtés qui expriment leur insatisfaction de cet accueil, avec un taux de 20% dans la commune de Seddouk (10% pour les peu satisfaits, et 10% pour les pas du tout satisfait), et dans la commune de Kherrata avec un taux de 26.67% (16.67% pour les pas satisfaits, et 10% pour les pas du tout satisfait).

**17. B. Répartition des enquêtées selon le degré de satisfaction des citoyens de l'accueil que réserve l'APC selon catégorie d'âge :**

	SEDDOUK							KHERRATA						
	[20-35[		[36-50[		[51 et plus[		total	[20-35[		[36-50[		[51 et plus[		total
	F	%	F	%	F	%		F	%	F	%	F	%	
très satisfait	1	3,33%	1	3,33%	2	6,67%	4 13,33%	0	0%	3	10%	1	3,33%	4 13,33%
satisfait	6	20%	5	16,67%	2	6,67%	13 43,37%	5	16,67%	7	23,33%	1	3,33%	13 43,33%
neutre	4	13,30%	3	10%	0	0%	7 23,30%	1	3,33%	3	10%	1	3,33%	5 16,66%
pas satisfait	2	6,67%	0	0%	1	3,33%	3 10%	4	13,33%	1	3,33%	0	0%	5 16,66%
pas du tout satisfait	2	6,67%	0	0%	1	3,33%	3 10%	2	6,67%	1	3,33%	0	0%	3 10%
Total	15	50%	9	30%	6	20%	30 100%	12	40%	15	50%	3	10%	30 100%

On remarquant que dans les deux communes ; le membre des enquêtées sont satisfaits avec un pourcentage de 20%, pour la catégorie d'âge de [20-35] dans la commune de Seddouk, et à Kherrata avec un taux de 23.33% pour la catégorie d'âge [36-50].

Aussi, dans les deux communes, les enquêtés qui sont très satisfaits présentent un taux de 13.33% pour chaque commune, réparti par catégorie d'âge ; la catégorie de [51-plus [ par un taux de 6.67% dans la commune de Seddouk , ainsi dans la commune de Kherrata par la catégorie d'âge [36-50[ par un taux de 10%.

Par contre, on constate qu'il y'a des taux assez important des enquêtés qui expriment leur insatisfaction de cet accueil, dans la commune de Kherrata la minorité des enquêtés de la catégorie d'âge [20-35] sont pas satisfait de l'accueil que la mairie leurs réserve ainsi à la commune de Seddouk avec un taux de 6.67%.

Tandis que, nous remarquons que, le taux des enquêtés qui sont « pas du tout satisfait » est bas avec le même pourcentage 6.67%, pour les deux communes ; Kherrata et Seddouk.

On remarque que l'insatisfaction des citoyens de l'accueil que la l'APC réserve, est exprimé avec un taux important dans la catégorie la plus jeune [20-35], 20% pour la commune de Kherrata, et 13.34% pour la commune de Seddouk, et cela peut-être parce que c'est des jeunes qui sont très exigeants et informé plus que les autres de leurs droits.

On conclut, que la catégorie d'âge n'influence pas sur la satisfaction des citoyens de l'accueil que leur réserve l'APC, parce que dans toutes les catégories d'âge on trouve des citoyens très satisfait, satisfait, assez satisfait, et pas de tout satisfait.

### **2.3. Axe III : les moyens de la communication utilisée pour tisser des relations avec les citoyens :**

**Tableau N° 18 :**

**18. A. répartition des enquêtées, selon la satisfaction des citoyens aux moyens utilisés par l'APC :**

La commune \ Le degré de satisfaction	SEDDOUK		KHERRATA	
	F	P	F	P
Très satisfait	01	3.33%	04	13.33%
Assez satisfait	11	36.66%	05	16.66%
Peu satisfait	16	53.33%	13	43.33%
Pas tout satisfait	02	6.66%	08	26.66%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

D'après l'analyse de ce tableau qui nous permet de savoir le degré de satisfaction des citoyens des moyens utilisés par l'APC, on remarque que, certains enquêtés disent qu'ils sont peu satisfaits avec un pourcentage de 53.33% dans la commune de Seddouk, aussi dans la commune de Kherrata une minorité disent qu'ils sont peu satisfaits avec un pourcentage de 43.33%, par contre un taux très important dans la commune de Seddouk disent que les moyens utilisés par L'APC est assez satisfaisant par un pourcentage de 36.66%, on trouve aussi un taux important dans la commune de Kherrata pour les enquêtés qui disent que les moyens sont pas tout satisfaisants par un pourcentage de 26.66%, dans les deux communes on remarque que le degré bas se sont les enquêtés très satisfaits par un pourcentage de 3.33% pour la commune de Seddouk, et 13.33% pour la commune de Kherrata.

On constate que, dans les deux communes, il y'a un manque des moyens de communication et d'information, veut dire que les communes utilisent encore les moyens traditionnels, tel que l'affichage, et téléphone, or que nous sommes dans une période où les réseaux sociaux sont obligatoires pour une meilleure circulation de l'information, alors pour satisfaire les citoyens, il faut que les deux communes développent leurs moyens de communication externes.

**18. B. le degré de satisfaction des citoyens aux moyens utilisés par l'APC selon la situation de la résidence**

	SEDDOUK							KHERRATA						
	Habitant permanent		travailleur saisonnier		propriétaire d'une résidence secondaire		total	Habitant permanent		travailleur saisonnier		propriétaire d'une résidence secondaire		total
	F	%	F	%	F	%		F	%	F	%	F	%	
très satisfait	0	0%	1	3,33%	0	0%	1 3,33%	3	10%	0	0%	1	3,33%	4 13,33%
assez satisfait	8	26,67%	2	6,67%	1	3,33%	11 36,67%	4	13,33%	0	0%	1	3,33%	5 16,66%
peu satisfait	14	46,67%	1	3,33%	1	3,33%	16 53,33%	12	40%	0	0%	1	3,33%	13 43,33%
pas dutout satisfait	1	3,33%	1	3,33%	0	0%	2 6,66%	7	23,34%	1	3,33%	0	0%	8 26,66%
<b>total</b>	23	76,67%	5	16,66%	2	6,66%	30 100%	26	86,67%	1	3,33%	3	10%	30 100%

Le tableau ci-dessus va nous permettre de savoir le degré de satisfaction des citoyens des moyens utilisés par l'APC selon la situation de la résidence.

On remarque que dans les deux communes les citoyens sont peu satisfaits par un pourcentage de 53.33% dans la commune de Seddouk, et dans la commune de Kherrata par un pourcentage de 43.44%, et que le membre des enquêtées « habitants permanents » sont majoritaire dans les deux communes par un pourcentage de 76.67% dans la commune de Seddouk et 86.67% dans la commune de Kherrata.

Aussi on remarque que les deux catégories « Propriétaire d'une résidence secondaire » et « travailleur saisonnier » sont assez satisfait et peu satisfait et pas de tout satisfaite présenté par un taux 3.33%, dans les deux communes pour chaque catégorie.

On constate que, le degré de satisfaction des citoyens des moyens utilisés par l'APC n'influence pas sur la situation de la résidence, on remarque que dans les deux communes les habitants permanents ont des pourcentages les plus élevés, car ils ont une relation avec leur commune plus que les Propriétaire d'une résidence secondaire et travailleurs saisonniers.

**Tableau 19: classement des moyens utilisé selon le point de vue des usagers de la commune ;**

Le classement par ordre d'importance de 1 à 10 (1 correspondant au support apportant le plus d'informations, 10 le moins).

**19. A. Au niveau de la commune de Seddouk :**

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		total F / %
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
panneaux d'Affiches	14	56%	0	0%	2	8%	3	12%	2	8%	1	4%	2	8%	0	0%	1	4%	0	0,00%	25 100%
brochures	0	0,00%	0	0,00%	2	8,70%	1	4,35%	4	17,39%	2	8,70%	4	17,39%	2	8,70%	4	17,39%	4	17,39%	23 100%
journal municipal	0	0,00%	1	4,76%	1	4,76%	0	0,00%	4	19,05%	2	9,52%	3	14,29%	4	19,05%	4	19,05%	2	9,52%	21 100%
la communication interpersonnelle	5	19,23%	6	23,08%	3	11,54%	4	15,38%	2	7,69%	1	3,85%	2	7,69%	1	3,85%	2	7,69%	0	0,00%	26 100%
L'accueil physique	7	24,14%	7	24,14%	3	10,34%	2	6,90%	2	6,90%	1	3,45%	4	13,79%	1	3,45%	2	6,90%	0	0,00%	29 100%
L'accueil téléphonique	2	8%	5	20%	5	20%	3	12%	1	4%	3	12%	1	4%	4	16%	1	4%	0	0,00%	25 100%
Les réunions publiques	2	8,70%	1	4,35%	4	17,39%	4	17,39%	3	13,04%	6	26,09%	2	8,70%	1	4,35%	0	0,00%	0	0,00%	23 100%
Les relations publiques	7	29,17%	0	0,00%	4	16,67%	2	8,33%	1	4,17%	4	16,67%	4	16,67%	1	4,17%	1	4,17%	0	0,00%	24 100%
Les radios communautaires	0	0,00%	0	0,00%	2	10%	5	25%	1	5%	0	0,00%	1	5%	4	20%	4	20%	3	15%	20 100%
Le site internet de la mairie	2	10,53%	2	10,53%	1	5,26%	2	10,53%	2	10,53%	1	5,26%	0	0,00%	2	10,53%	1	5,26%	6	31,58%	19 100%

**19. B. au niveau de la commune de Kherrata :**

	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
panneaux d'Affiches	9	36%	7	28%	4	16%	0	0,00%	2	8%	0	0,00%	0	0,00%	3	12,00%	0	0,00%	0	0,00%	25 100%
brochures	2	11,76%	0	0,00%	0	0,00%	1	5,88%	3	17,65%	2	11,76%	0	0,00%	5	29,41%	3	17,65%	1	5,88%	17 100%
journal municipal	1	6,67%	2	13,33%	2	13,33%	3	20%	1	6,67%	3	20%	1	6,67%	1	6,67%	0	0,00%	1	6,67%	15 100%
la communication	2	11,11%	2	11,11%	1	5,56%	4	22,22%	2	11,11%	2	11,11%	1	5,56%	2	11,11%	0	0,00%	2	11,11%	18 100%
L'accueil physique	5	25%	1	5%	4	20%	2	10%	1	5%	4	20%	2	10,00%	0	0,00%	1	5%	0	0,00%	20 100%
L'accueil téléphonique	0	0%	0	0%	2	11,76%	1	5,88%	4	23,53%	0	0,00%	6	35,29%	2	11,76%	1	5,88%	1	5,88%	17 100%
Les réunions publiques	1	5,56%	5	27,78%	2	11,11%	4	22,22%	4	22,22%	1	5,56%	0	0,00%	1	5,56%	0	0,00%	0	0,00%	18 100%
Les relations publiques	4	19%	2	9,52%	1	5%	1	5%	2	9,52%	2	10%	2	9,52%	3	14%	3	14%	1	5%	21 100%
Les radios communautaires	1	5,26%	3	15,79%	1	5,26%	3	15,79%	2	10,53%	0	0,00%	2	10,53%	3	15,79%	1	5,26%	4	21,05%	19 100%
Le site internet de la mairie	7	41,18%	3	17,65%	2	11,76%	2	11,76%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	5,88%	2	11,76%	0	0,00%	17 100%

Le tableau ci-dessus, représente le classement des moyens de communication du 1 jusqu'au 10 ; le tableau signifie le moyen le plus utilisé et le 10 signifie le moyen le moins utilisé, selon le point de vue des citoyens.

On remarque que l'affichage est le premier moyen choisi par les membres des enquêtées de la commune de Seddouk sur l'échelle de 1/10, avec un pourcentage de 56%, et le même classement pour la commune de Kherrata, l'affichage représente 1/10 de l'échelle de classement, mais avec un pourcentage moins élevé par rapport à celui de Seddouk avec seulement 36%.

Pour le moyen des brochures, finalement il est moins utilisé par les citoyens de l'APC de Seddouk, alors qu'il représente pour certains 5/10, 7/10 et d'autres 9/10, 10/10 des classements sur l'échelle des moyens, avec un pourcentage de 17.39%. Tandis que pour la commune de Kherrata on trouve que ce moyen représente 8/10 sur l'échelle des moyens, avec un taux de 29.41%.

Aussi l'utilisation du journal municipal par les citoyens est moyen, dans la commune de Kherrata, avec deux classements ; 4/10 et 6/10 sur l'échelle des moyens, avec un taux de 20% pour chaque classement. Et pour la commune de Seddouk ce moyen est moins utilisé par les citoyens, il est classé sur l'échelle pour certains comme quatrième moyen (4/10), et pour d'autre représente 8/10 et 9/10 du classement des moyens, avec un pourcentage de 19.05%.

Pour la commune de Seddouk, la communication interpersonnelle, est plus utilisée par les usagers de la commune, il représente 2/10 de l'échelle des moyens, avec un taux de 23.08%. Aussi dans la commune de Kherrata, ce moyen est utilisé par les citoyens, il représente 4/10 de l'échelle avec un pourcentage de 22.22%.

Pour le moyen de l'accueil des citoyens à la commune de Kherrata, que se soit l'accueil physique ou téléphonique ; pour l'accueil physique ; il est plus utilisé ; ce moyen représente 1/10 sur l'échelle, avec un taux de 25%, et pour l'accueil téléphonique, il est moins utilisé par les citoyens, ce moyen représente 7/10 sur l'échelle, avec un taux de 35.29%. Par contre au niveau de la commune de Seddouk les deux moyens de l'accueil les plus utilisés ; l'accueil physique représente un classement de 1/10 et 2/10 sur l'échelle des moyens utilisé par les usagers de la commune avec un taux de 24.14% pour chaque classement. Ainsi le

moyen de l'accueil téléphonique représente un classement de 2/10 et 3/10 sur l'échelle des moyens, avec un pourcentage de 20% pour chaque classement.

Ensuite, on trouve le moyen des réunions publiques, qu'est plus utilisé par les citoyens de la commune de Kherrata, avec un classement de 2/10 sur l'échelle des moyens, représenté avec un taux de 27.78%, tandis que, à la commune de Seddouk ce moyen est moins utilisé, avec un classement de 6/10 sur l'échelle des moyens, représenté avec un pourcentage de 26.09%.

Ainsi les relations publiques, c'est le moyen de communication qui est plus utilisé par les citoyens des deux communes, il représente 1/10 sur l'échelle des moyens de la communication pour chaque commune, au niveau de la commune de Kherrata avec un taux de 19%, et avec un taux plus élevé 29.17% pour la commune de Seddouk.

Pour le moyen de la radio communautaire, les usagers de commune de Seddouk utilisent plus ce moyen avec un classement de 4/10 sur l'échelle des moyens, avec un taux de 25%, que les usagers de la commune de Kherrata, avec un classement très faible 10/10, représenté par un taux de 21.05% d'utilisation de ce moyen.

Et enfin, le site internet de la mairie, est utilisé par les citoyens de l'APC de Kherrata comme un premier moyen (1/10) pour s'informer sur la vie locale, avec un taux de 41.18%, contrairement aux citoyens de l'APC de Seddouk qui l'utilisent comme dernier moyen (10/10), avec un taux de 31.58%.

Donc, nous constatons que, même avec la révolution des NTIC, l'affichage reste le premier moyen préféré par les usagers des deux communes (Kherrata et Seddouk), car, l'affichage est une technique de communication en extérieur, elle est gratuite ainsi, elle facilite l'accès à l'information, on la trouve partout.

Nous remarquons aussi que, dans la commune de Seddouk, les citoyens préfèrent l'accueil physique, parce que c'est un moyen avec lequel ils peuvent exprimer leur revendication en face-à-face, et de trouver des solutions, par contre dans la commune de Kherrata ils préfèrent le site internet, car c'est la vitrine de la commune ; il permet de communiquer avec tout le monde et savoir le point de vue des citoyens à propos de leurs commune, élus, communication... etc. Avec un site, une multitude de possibilités s'offre à la communication interne et externe de la commune ; il peut servir d'interface électronique pour partager les informations de la commune sous des formats différents (textes, sons, vidéos,

images), mais aussi de faire connaître la commune. Il contribue aussi à la création des liens de proximité entre les communicants publics et les citoyens.

**Tableau N°20 :**

**20. A. répartition des enquêtées selon la lecture des affiches publiés par la mairie :**

La commune	SEDDOUK		KHERRATA	
	F	%	F	%
Oui	21	70%	15	50%
Non	9	30%	15	50%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

D'après l'analyse de tableau ci-dessus, on trouve que dans la commune de Kherrata, il y'a une égalité entre les enquêtées qui lisent les affichages et ceux qui ne les lisent pas, présenté par un pourcentage de 100% (50% pour les réponses oui et 50% pour les réponses non), par contre dans la commune de Seddouk la majorité des enquêtées lisent les affichages par un pourcentage de 70%, ça renvoi que les informations publiées par la commune sont fiables et que cette dernière utilise la transparence avec ses citoyens, et que les citoyens de Seddouk s'intéressent plus à la lecture des informations de la mairie.

**20. B. Répartition des enquêtés qui ne lisent pas les affiches publiés par la mairie selon le sexe :**

	NON			
	SEDDOUK		KHERRATA	
	F	%	F	%
Féminin	4	44,44%	5	33,33%
masculin	5	55,56%	10	66,67%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Dans ce tableau, qui représente les enquêtées qui ne lisent pas les affiches selon le sexe, on remarque que le sexe masculin est le plus dominant que le sexe féminin par un pourcentage de 66.76% de notre population de la commune de Kherrata ainsi 55.56% de notre échantillon de la commune de Seddouk. Et cela peut-être expliquer par l'utilisation d'autre support pour s'informer à la vie locale tel que les réseaux sociaux pour les jeunes et les journaux et la radio locale pour les citoyens âgés.

Or que, le sexe féminin représente un pourcentage de 33.33% de notre population qui ne lisent pas les affiches publiés par l'APC, dans la commune de Kherrata, tandis qu'à la commune de Seddouk représente un taux de 44.44%.

On conclut que la lecture des affichages publiés par la commune influence sur le sexe, parce que la majorité des places réservées aux affichages communaux sont à côté des cafétérias, ce qui rend l'accès à ses affiches difficile pour les femmes, aussi que dans notre société les hommes ont la responsabilité de régler les problèmes, alors qu'ils ont une relation avec leur commune plus que les femmes.

**Tableau 21 :**

**21. A. répartition des enquêtées selon l'utilisation des moyens de communication externe par l'APC pour tisser les relations avec les citoyens :**

La commune Les moyens de la communication externe	SEDDOUK		KHERRATA	
	F	%	F	%
Les portes ouvertes	22	41.50%	12	19.35%
Evénementiels	14	26.41%	04	6.45%
Les colloques	03	5.66%	04	6.45%
Mécénats	01	1.88%	04	6.45%
Site internet et les blogs	04	7.54%	11	17.74%
Relation presse	04	7.54%	12	19.35%
Les réseaux sociaux	05	9.43%	15	24.19%
<b>Total</b>	<b>*53</b>	<b>100</b>	<b>62*</b>	<b>100%</b>

**53\* 62\*** les réponses sont de choix multiple.

D'après les résultats obtenus dans ce tableau ci-dessus, qui présente les moyens choisis par les citoyens pour une bonne communication externe, on constate que dans la commune de Seddouk le taux le plus élevé avec un pourcentage de 41.50% revient au moyen des portes ouvertes, tandis que dans la commune de Kherrata le taux le plus élevé revient aux réseaux sociaux par un pourcentage de 24.19%.

Aussi qu'il y'a un taux élevé dans la commune de Seddouk concerne le moyen d'évènementiel par un pourcentage de 26.41%, et dans la commune de Kherrata a un taux moyens concerne : les portes ouvertes par un pourcentage de 19.35%, les sites internet par 17.74%, et la relation presse par 19.35%.

Pour le taux bas de notre enquête revient aux moyens (Les colloques par un pourcentage de 5.66%, Mécénats par 1.88%, Site internet et les blogs par 7.54%, Relation presse par 7.54%, et les réseaux sociaux par 9.43%), et le taux inférieur de la commune de Kherrata revient aux moyens (Evénementiels par un pourcentage de 6.45%, Les colloques 6.45%, et Mécénats par 6.45%).

Donc en déduit que, le moyens plus demandé par les citoyens de la commune de Kherrata sont les réseaux sociaux, selon un enquêté, les réseaux sociaux facilite la transmission des messages, permet des échanges d'informations sous des formats différents (textes, sons, vidéos, images) qui favorisent la communication instantanée quel que soit l'heure et le lieu. Ou chacun peut s'exprimer, commenter, et partager avec le minimum de temps.

Par contre la commune de Seddouk préféré les portes ouvertes, selon un enquêté ;les portes ouverts est directive, s'adresser à un large public est une chance pour les citoyens de savoir et de connaître ce qui déroule à l'intérieur de leur commune, qui sert à créer des bonnes relations entre les citoyens et la commune ».

**21. B. l'utilisation des moyens de communication externe par l'APC du point de vue des citoyens ; selon la catégorie d'âge**

	SEDDOUK							KHERRATA						
	[20-35[		[36-50[		[51 et plus[		Total	[20-35[		[36-50[		[51 et plus[		Total
	F	%	F	%	F	%		F	%	F	%	F	%	
Les portes ouvertes	13	24,52%	6	11,32%	3	5,66%	<sup>22</sup> 41,50%	6	9,68%	3	4,84%	3	4,84%	<sup>12</sup> 19,35%
événementiels	7	13,20%	5	9,43%	2	3,78%	<sup>14</sup> 26,41%	3	4,84%	1	1,61%	0	0%	<sup>4</sup> 6,45%
les colloques	2	3,77%	0	0%	1	1,89%	<sup>3</sup> 5,66%	2	3,23%	2	3,23%	0	0%	<sup>4</sup> 6,45%
mécénats	1	1,89%	0	0%	0	0%	<sup>1</sup> 1,89%	3	4,84%	0	0,00%	1	1,61%	<sup>4</sup> 6,45%
site internet et les blogs	2	3,77%	1	1,89%	1	1,89%	<sup>4</sup> 7,55%	5	8,06%	4	6,45%	2	3,23%	<sup>11</sup> 17,74%
relation presse	2	3,77%	1	1,89%	1	1,89%	<sup>4</sup> 7,55%	5	8,06%	4	6,45%	3	4,84%	<sup>12</sup> 19,35%
les réseaux sociaux	3	5,66%	0	0%	2	3,78%	<sup>5</sup> 9,44%	8	12,90%	7	11,29%	0	0%	<sup>15</sup> 24,19%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>56,58%</b>	<b>13</b>	<b>24,53%</b>	<b>10</b>	<b>18,89%</b>	<sup>53</sup> <b>100%</b>	<b>32</b>	<b>52%</b>	<b>21</b>	<b>33,87%</b>	<b>9</b>	<b>14,52%</b>	<sup>62</sup> <b>100%</b>

C'est un tableau qui représente l'utilisation des moyens de communication externe par l'APC pour tisser des relations avec les citoyens selon la catégorie d'âge, on remarque d'une manière générale que, les portes ouvertes est le moyen le plus utilisé, dans la commune de Seddouk par un pourcentage de 41.50%, il est choisi par la catégorie d'âge [20-35[avec un taux de 24.52 %, par contre dans la commune de Kherrata les réseaux sociaux est le moyen le plus utilisé par un pourcentage de 24.19% pour l'ensemble des enquêtés, il est choisi par la catégorie d'âge [20-35[avec un taux de 12.90%.

On remarquant que la catégorie d'âge [20-35[est la plus dominante avec un pourcentage de 56.58% dans la commune de Seddouk, et 52% dans la commune de Kherrata, peut-être parce qu'elle est la catégorie la plus influente dans le territoire.

Aussi les sites internet et la relation presse est représenté par un pourcentage de 15.1%( 7.55 pour chaque moyen) et qui ont utilisé par la catégorie d'âge [36-50[ et [50-plus[ avec un taux de 1.89% dans la commune de Seddouk pour chaque catégorie d'âge, et dans la

commune de Kherrata les moyens ;mécénat, évènement, les colloques, représente un pourcentage de 19.35% ( 6.45% pour chaque moyen) et utilisé par la catégorie d'âge [36-50][et[20-35[.

On déduit que, l'âge influence sur l'utilisation des moyens externes, car on remarque que les enquêtés âgées ne consultent pas beaucoup les moyens d'information dans les deux communes, par contre les plus jeunes consultent les informations, et préfèrent et choisissent les moyens les plus développés. Par exemple à Kherrata la catégorie [20-35] utilise les réseaux sociaux pour avoir les informations de la mairie avec un taux de 12.90%.

**Tableau 22 : répartition des enquêtées selon l'influence de l'information locale sur les pratique des citoyens :**

La commune L'influence de l'information	SEDDOUK		KHERRATA	
	F	%	F	%
Vous amène à modifier certaines de vos habitudes	17	18.47%	07	8.87%
Vous donne une image positive de votre territoire	10	10.86%	19	24.05%
Contribue à l'animation de la démocratie locale	05	05.43%	05	06.32%
Vous permet de comprendre les décisions politiques locales	07	07.60%	10	12.65%
Permet de renforcer les liens entre les habitants	20	21.73%	08	10.12%
Vous donne une image positive des élus	08	08.69%	09	11.40%
Vous aide dans votre vie quotidienne	09	09.78%	09	11.40%
Vous incite à participer à la vie publique locale	08	08.69%	08	10.12%
Vous donne le sentiment que les élus sont proches de vos préoccupations	08	08.69%	04	5.07%
<b>Total</b>	<b>92*</b>	<b>100%</b>	<b>79*</b>	<b>100%</b>

92\* 49\* les réponses sont à choix multiple.

Le tableau ci-dessus, représente un ensemble des pratiques des citoyens qui peuvent être influencé par l'information locale émise par la commune. Au niveau de la commune de Seddouk le taux le plus élevé avec un pourcentage de 21.73%, les enquêtés de notre population d'étude, déclarent que l'information locale permet de renforcer les liens entre les habitants, ainsi cette information amène à modifier certaines des habitudes des citoyens d'après le profil des usagers qui se représente avec un pourcentage de 18.47% , et même elle donne une image positive de territoire selon un échantillon 10.96%, aussi elle aide et facilite la vie quotidienne des citoyens et les récepteurs de ces informations.

Contrairement à la commune de Kherrata, L'information des collectivités aurait comme principal impact de donner une image positive de territoire avec un pourcentage de 24.05%, de plus elle permet de comprendre les décisions politiques locales avec un taux de 12.65% des interrogés, ainsi elle donne une image positive des élus avec un taux de 11.40% et aide à faciliter la vie quotidienne avec le même pourcentage 11.40% de notre population d'étude.

**Tableau 23 : répartition des enquêtés selon la circulation de la diffusion de l'information de la part de la mairie par rapport aux besoins d'information des citoyens :**

	SEDDOUK							KHERRATA						
	Suffisante		insuffisante		tout à fait insuffisante		total	Suffisante		insuffisante		tout à fait insuffisante		total
	F	%	F	%	F	%		F	%	F	%	F	%	
La vie culturelle, les loisirs, les sorties	7	23,33%	13	43,33%	10	33,33%	100%	7	23,33%	14	46,67%	9	30,00%	100%
La vie associative et les initiatives locales des habitants	9	30,00%	19	63,33%	2	6,67%	100%	8	26,67%	13	43,33%	10	33,33%	100%
L'éducation et les activités extrascolaires	7	23,33%	16	53,33%	7	23,33%	100%	7	23,33%	12	40,00%	11	36,67%	100%
L'information sur le territoire	3	10,00%	13	43,33%	14	46,67%	100%	12	40,00%	15	50,00%	3	10,00%	100%
Les informations pratiques sur les services publics locaux	3	10,00%	15	50,00%	12	40,00%	100%	10	33,33%	8	26,67%	12	40,00%	100%
Les grands projets du territoire	3	10,00%	12	40,00%	15	50,00%	100%	10	33,33%	13	43,33%	7	23,33%	100%
L'action sociale, la solidarité, la santé	9	30,00%	16	53,33%	5	16,67%	100%	8	26,67%	11	36,67%	11	36,67%	100%
La vie politique locale, les actions des élus, les débats	6	20,00%	11	36,67%	13	43,33%	100%	5	16,67%	10	33,33%	15	50,00%	100%
La démocratie participative, les conseils de quartier, les réunions Publiques	10	33,33%	14	46,67%	6	20,00%	100%	7	23,33%	14	46,67%	9	30,00%	100%
Les actions locales en faveur de l'environnement	1	3,33%	19	63,33%	10	33,33%	100%	4	13,33%	13	43,33%	13	43,33%	100%
La sécurité, la prévention	2	6,67%	19	63,33%	9	30,00%	100%	8	26,67%	13	43,33%	9	30,00%	100%
La vie économique locale, les entreprises, le commerce et l'emploi	2	6,67%	14	46,67%	14	46,67%	100%	6	20,00%	10	33,33%	14	46,67%	100%
Le budget de la mairie, les dépenses publiques, les impôts locaux	2	6,67%	7	23,33%	21	70,00%	100%	5	16,67%	13	43,33%	12	40,00%	100%
Le prix des services publics	1	3,33%	9	30,00%	20	66,67%	100%	7	23,33%	11	36,67%	12	40,00%	100%

D'après l'analyse de ce tableau, on remarque que, dans les deux communes, l'information sur la vie culturelle, les loisirs, et les sorties, est insuffisante par un pourcentage de 43.33% dans la commune de Seddouk, et 46.67% dans la commune de Kherrata.

Aussi, l'information sur la vie associative et les initiatives locales des habitants, est insuffisante par un pourcentage de 63.33% dans la commune de Seddouk et 43.33% dans la commune de Kherrata.

On remarque aussi que l'information sur l'éducation et les activités extrascolaires sont insuffisante par un pourcentage de 53.33% dans la commune de Seddouk, et 40% dans la commune de Kherrata.

Par contre, l'information sur le territoire est tout à fait insuffisante dans la commune de Seddouk par un pourcentage de 46.67%, et aussi avec un taux important, de 50% cette information est insuffisante, il y'a aussi un taux important pour les enquêtés qui pense que l'information sur le territoire est suffisante par un pourcentage de 40%.

On trouve aussi que, la moitié des enquêtés disent que l'information sur les services publics locaux est insuffisante par un pourcentage de 50% dans la commune de Seddouk, et dans la commune de Kherrata cette information est tout à fait insuffisante par un pourcentage de 40%, mais aussi un taux important qui estime qu'elle est suffisante par un pourcentage de 33.33% dans la commune de Kherrata.

Aussi l'information sur les grands projets du territoire est tout à fait insuffisante dans la commune de Seddouk avec un pourcentage de 50%, et aussi un taux important qui dit que cet information est insuffisante par un pourcentage de 40%, aussi que dans la commune de Kherrata cet information est insuffisante par un pourcentage de 43.33%, mais il y'a un taux important des enquêtés qui pense que cet information est suffisante avec un pourcentage de 33.33%.

Pour l'information sur l'action sociale, la solidarité, et la santé dans la commune de Seddouk est insuffisante aussi par un pourcentage de 53.33%, et il y'a un taux important de 30% de sondés qui disent que cette information est suffisante. Concernant la commune de Kherrata il y'a une égalité entre l'insuffisance de l'information et le tout à fait insuffisante par un pourcentage de 36.67% pour chaque une.

L'information sur la vie politique locale, les actions des élus, les débats sont tout à fait insuffisants dans les deux communes par un pourcentage de 43% pour Seddouk, et 50% pour Kherrata.

On remarque aussi que dans les deux communes l'information sur la démocratie participative, les conseils de quartiers, les réunions publiques sont insuffisantes par un pourcentage de 46.67% pour chaque commune.

Aussi qu'il y'a une égalité pour les informations sur les actions locales en faveur de l'environnement et la sécurité, la prévention qui sont des informations insuffisante par un pourcentage de 63.33% dans la commune de Seddouk, et aussi dans la commune de Kherrata ces informations sont insuffisants avec un pourcentage de 43.33%.

L'information sur la vie économique locale, les entreprises, le commerce et l'emploi est tout à fait insuffisante dans les deux communes par un pourcentage de 46.67% pour chaque une.

Un taux très élevé de l'insuffisance des enquêtés sur l'information sur le budget de la mairie, les dépenses publiques, et les impôts locaux avec un pourcentage de 70%, et 66.67% pour l'information sur le prix des services publics au niveau de la commune de Seddouk, par contre dans la commune de Kherrata l'information sur le budget de la mairie, les dépenses publiques, les impôts locaux, est avec un pourcentage de 43.33% est insuffisante, et pour l'information sur le prix des services publics est tout à fait insuffisante par un pourcentage de 40%.

On constate que, la majorité des informations sont insuffisantes et tout à fait insuffisante, dans les deux communes les enquêtés cherchent à avoir des informations sur les événements, les travaux, les grands projets dans leur territoire, mais aussi la vie culturelle, et surtout sur le budget de la mairie, car aucun sujet ne semble parfaitement couvert à leurs yeux.

Et de là, on déduit que la circulation et la diffusion de l'information de la part des deux communes sur les besoins informationnels des citoyens est tout à fait insuffisante.

Tableau N° 24 :

24. A. répartition des enquêtées selon le service visité :

Le service visité	La commune		SEDDOUK		KHERRATA	
	F	P	F	P	F	P
Passeports biométriques	12	21.81%	06	7.14%	06	7.14%
État civil (mariages, décès, livrets de famille, copies d'actes...)	19	34.54%	17	20.23%	17	20.23%
Formalités administratives (Accueil mairie, Cartes Nationales d'Identité, Élections, recensement citoyen, hébergement, ...)	06	10.90%	09	10.71%	09	10.71%
Cimetière	03	05.45%	02	02.38%	02	02.38%
Petite enfance (crèche, relais assistantes maternelles)	00	00	02	02.38%	02	02.38%
Éducation, Jeunesse et Sports (accueil de Loisirs...)	04	7.27%	07	8.33%	07	8.33%
Bibliothèque	03	05.45%	03	3.57%	03	3.57%
Seniors	00	00%	02	2.38%	02	2.38%
Logement social	01	1.81%	11	13.09%	11	13.09%
Culture-communication	02	3.63%	06	7.14%	06	7.14%
Police municipale	00	00%	01	1.19%	01	1.19%
Urbanisme - Aménagement du territoire	02	3.63%	02	2.38%	02	2.38%
Voirie - Réseaux divers - Espaces verts - Bâtiments publics	02	3.63%	08	9.52%	08	9.52%
Direction des ressources humaines	01	1.81%	08	9.52%	08	9.52%
<b>Total</b>	<b>55*</b>	<b>100%</b>	<b>84*</b>	<b>100%</b>	<b>84*</b>	<b>100%</b>

55\* 84\* les réponses sont à choix multiple.

D'après les données relatives à ce tableau on constate que, le service le plus visité par les enquêtés dans la commune de Seddouk est le service d'état civil (mariage, décès, livrets de famille, copies d'actes...) par un pourcentage de 34.54%, et aussi le même service le plus visité dans la commune de Kherrata par un pourcentage de 20.23% des enquêtés.

Comme deuxième service visité, c'est le service des passeports biométriques au niveau de la commune de Seddouk avec un pourcentage de 21.81%, et au niveau de la commune de Kherrata le deuxième service visité, c'est le service des logements sociaux par un pourcentage de 13.09%.

On remarque aussi qu'il y'a une égalité dans les deux communes sur le service de formalités administratives (accueil mairie, cartes nationales d'identité, élections, recensement citoyen, hébergement...) par un pourcentage de 10.90% pour la commune de Seddouk et 10.71% pour la commune de Kherrata.

Concernant les autres services ont des taux très bas dans les deux communes.

D'après les résultats de cette analyse on constate que, les citoyens dans les deux communes visitent la mairie juste pour atteindre leurs besoins personnels, ils ne visitent pas les services qui améliore le territoire, tel que le service : éducation, jeunesse, sports, bibliothèque, et culture communicationnelle.

24. B. les services visités selon la catégorie d'âge :

	SEDDOUK							KHERRATA						
	[20-35[		[36-50[		[51 et plus[		total	[20-35[		[36-50[		[51 et plus[		total
	F	%	F	%	F	%		F	%	F	%	F	%	
Passeports biométriques	7	12,73%	4	7,27%	1	1,82%	<sup>12</sup> 21,82%	3	3,57%	3	3,57%	0	0%	<sup>6</sup> 7,14%
État civil	8	14,55%	8	14,55%	3	5,45%	<sup>19</sup> 34,55%	5	5,95%	9	10,71%	3	3,57%	<sup>17</sup> 20,24%
Formalités administratives	1	1,82%	2	3,64%	3	5,45%	<sup>6</sup> 10,91%	4	4,76%	3	3,57%	2	2,38%	<sup>9</sup> 10,71%
Cimetière	1	1,82%	2	3,64%	0	0%	<sup>3</sup> 5,45%	0	0%	0	0%	2	2,38%	<sup>2</sup> 2,38%
Petite enfance	0	0,00%	0	0%	0	0%	<sup>0</sup> 0%	0	0%	2	2,38%	0	0%	<sup>2</sup> 2,38%
Éducation, Jeunesse et Sports	2	3,64%	1	1,82%	1	1,82%	<sup>4</sup> 7,27%	4	4,76%	3	3,57%	0	0%	<sup>7</sup> 8,33%
Bibliothèque	1	1,82%	0	0%	2	3,64%	<sup>3</sup> 5,45%	2	2,38%	1	1,19%	0	0%	<sup>3</sup> 3,57%
Seniors	0	0%	0	0%	0	0,00%	<sup>0</sup> 0%	1	1,19%	1	1,19%	0	0%	<sup>2</sup> 2,38%
Logement social	0	0%	0	0%	1	1,82%	<sup>1</sup> 1,82%	6	7,14%	3	3,57%	2	2,38%	<sup>11</sup> 13,10%
Culture-communication	1	1,82%	0	0%	1	1,82%	<sup>2</sup> 3,64%	3	3,57%	1	1,19%	2	2,38%	<sup>6</sup> 7,14%
Police municipale	0	0%	0	0%	0	0%	<sup>0</sup> 0%	0	0%	1	1,19%	0	0%	<sup>1</sup> 1,19%
Urbanisme - Aménagement du territoire	1	1,82%	1	1,82%	0	0%	<sup>2</sup> 3,64%	1	1,19%	1	1,19%	0	0%	<sup>2</sup> 2,38%
Voirie - Réseaux divers - Espaces verts - Bâtiments publics	1	1,82%	1	1,82%	0	0%	<sup>2</sup> 3,64%	2	2,38%	4	4,76%	2	2,38%	<sup>8</sup> 9,52%
Direction des ressources humaines	1	1,82%	0	0,00%	0	0%	<sup>1</sup> 1,82%	4	4,76%	3	3,57%	1	1,19%	<sup>8</sup> 9,52%
<b>Total</b>	24	43,64%	19	34,55%	12	21,82%	<sup>55</sup> 100%	35	41,67%	35	41,67%	14	16,67%	<sup>84</sup> 100%

D'après l'analyse de ce tableau qui est une corrélation entre la catégorie d'âge et les services visités on constate que, la catégorie d'âge qui visite les service de la commune c'est [20-35[ par un pourcentage de 43.64%, suivi de la catégorie [36-50[ par un pourcentage de 34.55%. Par contre dans la commune de Kherrata on trouve une égalité entre les deux catégories [20-35[et [36-50[par un pourcentage de 41.67% chacune.

On remarque aussi que, dans la commune de Seddouk le taux le plus élevé est de pourcentage 14.55% dans le service d'état civil visité par la catégorie [20-35[et [36-50[, et dans le même service que la commune de Kherrata avec un pourcentage de 10.71% par la catégorie d'âge [36-50[.

Concernant les autre services ont des pourcentages bas parce que ne sont pas beaucoup visité.

On conclut que, la catégorie d'âge influence sur les services visité, car les jeunes sont actifs ils ont besoins des différents papiers ; permet, passeport, mariage...par contre les âgés sont en retraite ; ils n'ont besoins pas des papiers, aussi on distingue que ces services ont visités une relation avec les citoyens plus que d'autre services.

**Tableau N° 25 :**

**25. A. répartition des enquêtés selon la participation des citoyens aux décisions publique :**

La commune La Participation aux décisions	SEDDOUK		KHERRATA	
	F	P	F	P
<b>OUI</b>	04	13.33%	06	20%
<b>NON</b>	26	86.67%	24	80%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

D'après le tableau ci-dessus, on constate que la majorité de notre population d'étude au niveau des deux communes ne participent pas aux décisions prise par l'APC, avec un pourcentage de 86.67% dans la commune de Seddouk, et 80% dans la commune de Kherrata,

aussi un taux très important revient aux enquêtées qui participent aux décisions publique par un pourcentage de 13.33% dans la commune de Seddouk, et 20% dans la commune de Kherrata.

Cela peut être expliqué par ; les citoyens ne s'intéresse pas aux décisions publique, et ils ont perdus la confiance aux prés de leur commune, et que les deux communes ne font pas participer les citoyens dans la prise des décisions. Il y'a une certaine ambigüité de ne pas donner une importance aux avis des citoyens.

### 25. B. La participation aux décisions publiques selon le sexe :

	SEDDOUK				KHERRATA			
	oui		non		oui		non	
	F	%	F	%	F	%	F	%
féminin	0	0%	13	43,33%	2	6,67%	10	33,33%
masculin	4	13%	13	43,33%	4	13,33%	14	46,67%
<b>total</b>	4	13,33%	26	86,67%	6	20%	24	80%

D'après le tableau ci-dessus, qui est une corrélation entre le sexe et le degré de participation aux décisions publiques, on constate que, dans la commune de Seddouk, deux sexes ne participent pas aux décisions publiques avec le même pourcentage 86.67% (répartie en deux ; 43.33% pour chaque sexe), par contre dans la commune de Kherrata ; le sexe masculin est plus présenté avec un pourcentage de 46.67%, et le sexe féminin par 33.33%.

Sans négliger une minorité avec un taux de 13% de genre masculin qui participe aux décisions de leurs communes, à travers les associations, les comités de villages. Et avec un pourcentage de 0% pour le sexe féminin dans la commune de Seddouk. Par contre dans la commune de Kherrata le sexe féminin est présenté par un pourcentage de 6.67%, et le sexe masculin par un pourcentage de 13.33%.

Cela peut-être expliquer par, la faible influence des deux sexes sur la participation aux décisions publiques, et dans les deux communes on trouve une faible présence des femmes parce que les femmes ne s'intéressent pas à la vie locale. Et cela reflète nos cultures et traditions algériennes.

### **2.4. Discussion partiel des hypothèses :**

A partir de notre étude sur le terrain, menée avec un ensemble des citoyens méconnus au niveau des deux communes, et selon les résultats des questions posées dans notre questionnaire, sur le thème « le rôle de la communication publique dans la relation des collectivités locale avec les citoyens » nous avons collecté les informations suivantes :

Concernant la première hypothèse qui est «La communication publique au niveau de la commune de KHERRATA et la commune de SEDDOUK assure une communication de proximité basée sur la circulation de l'information, l'écoute, le dialogue et l'accueil des citoyens usagers »

Durant la période de l'enquête, nous avons constaté que, la communication publique facilite l'accès à l'information selon les résultats de tableau N° 10 qui nous a confirmé par des taux élevés 70% dans la commune de Seddouk, et 56.67% dans la commune de Kherrata, ce qui veut dire que les enquêtés sont satisfaits à la communication que diffuse la mairie.

Selon le tableau N°13 qui est présenté par des taux élevés pour la commune de Seddouk 66.67%, et 76.67% pour la commune de Kherrata, cette communication informe les citoyens, contribue à renforcer la relation sociale ; et grâce à elle ; l'information circule rapidement. Aussi, le tableau N° 12, nous a confirmé que la communication publique à plusieurs fonctions ; (faire circuler l'information, assurer le dialogue, accueillir les citoyens, écouter et répondre aux besoins, et la gestion de proximité). La fonction la plus élevée est celle d'accueillir les citoyens dans la commune de Kherrata, et écouter et répondre aux besoins des citoyens dans la commune de Seddouk.

Ainsi que le tableau N°17 par un taux de 43.37% dans les deux communes, nous a confirmé que les citoyens sont satisfaits de l'accueil que réserve l'APC avec des taux élevés, car les deux communes donnent beaucoup d'importance aux préoccupations des citoyens, ils les accueillent par téléphone, dans les journées de réception et en face à face.

D'après cette analyse, les deux communes Kherrata et Seddouk donnent une importance à la communication publique pour tisser des relations avec les citoyens, et pour répondre à leurs préoccupations, donc nous pouvons dire que notre première hypothèse est confirmée.

Concernant la deuxième hypothèse qui est, « Les moyens de la communication publique favorisent le développement interne et externe dans ses deux communes ».

Aussi, durant notre enquête nous avons eus des informations sur les moyens de communication confirmée par les résultats obtenus par les tableaux analysés. Selon le tableau N°18, la satisfaction des citoyens des moyens utilisés par L'APC est peu satisfaisante avec un taux de 53.33% dans la commune de Seddouk et 43.33% dans la commune de Kherrata, car les citoyens cherchent d'autres outils plus performants et qui répondent à leurs préoccupation ; des moyens qui contribuent à la rapidité et l'accessibilité aux informations dont dispose la mairie.

Le tableau N°20 nous confirme que les citoyens lisent les affichages publiés par la commune avec un taux de 70% dans la commune de Seddouk, et 50% dans la commune de Kherrata, ça argumente que les informations publiées sont fiable et que les communicants publics utilisent la transparence dans ces informations, les citoyens suit les affichages de la commune donc sont en relation avec elle, mais cela ne veux pas dire que sont satisfaits, Et cela peut-être expliquer par l'utilisation d'autre support pour s'informer à la vie locale tel que les réseaux sociaux pour les jeunes et les journaux et la radio locale pour les citoyens âgés.

Le tableau N°21 nous confirme que les citoyens utilisent des nouveaux moyens comme ; les réseaux sociaux au niveau de la commune de Kherrata par un taux de 24.19%, et les portes ouvertes au niveau de la commune de Seddouk par un taux de 41.50% ; car ces moyens permettent la collecte, le traitement et l'accès organisé à des donnés et documents de l'APC.

Selon le tableau N° 22 les informations locale permettent de donner une image positive sur le territoire dans la commune de Kherrata par un taux de 24.05% et renforcer les liens entre les habitants dans la commune de Seddouk par un taux de 21.73%, alors, les moyens de communication interne, facilite l'exécution des tâches, et donne la possibilité de travailler à distance, renforcer la relation entre les salariés, ce qui favorise un bon climat interne, et une image positive à l'externe, ainsi que les moyens de la communication externes renforcent la relation entre les communicants publics et les citoyens, et permet de développer le territoire.

D'après avoir analysé les résultats obtenus sur la deuxième hypothèse, on confirme que Les moyens de la communication publique favorisent le développement interne et externe dans la commune de Kherrata et la commune de Seddouk.

### **3. Vérification des hypothèses :**

Après la réalisation de cette étude et l'analyse des données recueillies dans la première partie à l'aide des entretiens effectués auprès de nos enquêtés « les communicants publics », et dans sa deuxième partie à l'aide des questionnaires distribués auprès de nos enquêtées « les citoyens et usagers de la communication », au niveau des deux collectivités locales (la communes de Seddouk et la commune de Kherrata). Nous avons pu accumuler l'ensemble des données qui nous a aidé à vérifier nos hypothèses afin d'évaluer le rôle de la communication publique dans la relation des collectivités locales avec les citoyens.

D'après l'analyse de la première hypothèse, on a constaté que, la communication publique joue un rôle très essentiel dans les deux collectivités, et assure une communication de proximité basée sur la circulation de l'information, l'écoute, le dialogue et l'accueil des citoyens usagers, du point de vue des communicants publics, par ce qu'elle est parmi les facteurs majeurs qui motivent les citoyens, et elle maintient des relations de proximité, entre la commune et les citoyens, ainsi elle participe à résoudre les problèmes des citoyens. Et elle veille pour satisfaire les besoins des citoyens, ce que peut assurer des diverses fonctions comme la fonction informative, une fonction d'accueil et de conseil, d'écouter aux doléances des citoyens et usagers, aussi une fonction d'écoute, basée sur les journées de réception, les portes ouvertes...etc.

D'après les résultats obtenus dans nos questionnaires auprès des citoyens des deux communes, on déduit que, de point de vue des citoyens usagers de la communication, la communication publique est indispensable, elle permet de s'informer sur la vie locale, ainsi les citoyens sont en relation avec leur commune, Elle sert donc, à véhiculer une bonne information, afin d'attacher les citoyens à leur commune et le plus essentiel de donner une image positive des élus et de leurs territoire à l'interne et à l'externe.

Donc, les deux communes ; Kherrata et Seddouk donnent une importance à la communication publique pour tisser la relation avec les citoyens, et pour répondre à leurs préoccupations, donc nous pouvons dire que notre première hypothèse est confirmée.

Concernant la deuxième hypothèse qui est, « Les moyens de la communication publique favorisent le développement interne et externe dans ses deux communes », selon les réponses des enquêtés, nous avons constaté que, en première partie, du point de vue des communicants publics, nous distinguons que l'utilisation des moyens de la communication est très indispensable pour le développement des deux communes, c'est grâce à ces moyens que les citoyens sont toujours en contact avec leurs communes, ainsi leurs doléances sont prise en charge et les problèmes sont résolu. Pour cela, nous sommes appuyés sur la disponibilité des moyens de la communication au sein des collectivités, on a constaté l'existence des différents moyens de la communication comme : l'affichage, l'internet, les réseaux sociaux...etc.

En deuxième partie, avec les usagers de la communication, on a constaté que les citoyens lisent les affichages, et consultent les différents moyens pour avoir l'information locale, les citoyens cherchent plus de proximité et de transparence, aussi demandent de développer les moyens de communication et de l'information pour une meilleure circulation de l'information.

Après avoir analysé les résultats obtenus sur la deuxième hypothèse, on confirme que les moyens de la communication publique favorisent le développement interne et externe dans la commune de Kherrata et la commune de Seddouk.

# CONCLUSION GÉNÉRALE

## **Conclusion**

Suite à notre étude effectuée au sein des deux collectivités locales nous avons constatée que la communication publique a un rôle très important pour maintenir des relations entre les communicants publics et les usagers de la commune, elle est la base de chaque collectivité, elle recouvre l'ensemble des procédures et de structures qui permettent l'échange et l'écoute des messages,

Au cours de notre travail, nous avons essayé d'analyser :

D'abord, La communication est un processus bien structurée, son but principal est la compréhension du message, il est important pour la commune de communiquer avec les citoyens, informer la population sur les activités de l'administration municipale, mais il est aussi essentiel de connaître ses attentes, impliquer les citoyens à prendre des décisions qui favorisent le développement de bonne relation entre la commune et les citoyens.

En effet, pour une collectivité, communiquer c'est construire son image, lorsque l'information est donnée à chaque citoyen il lui permet de savoir les objectifs et les buts que la commune poursuit.

Ainsi que, dans notre recherche nous constatons qu'aux niveaux des deux communes la communication publique est un outil essentiel dans la mise en place d'une politique de gestion communale. Elle favorise et facilite les relations entre la municipalité et les citoyens. Une mauvaise information ne peut pas améliorer la situation. Alor les deux communes on comme but principal de satisfaire les citoyens. Elle permet de faire connaître, promouvoir les actions de la commune, d'informer les citoyens mais aussi d'éviter les conflits en interne et en externe.

Le travail de terrain a montré, le rôle des moyens de la communication utilisé par les deux communes pour tisser les relations avec les citoyens, on a distinguée que les médias peuvent donc, d'une part, procéder à la diffusion des données publiques et d'encourager l'interactivité des dialogues avec les institutions publiques, parmi les moyens les plus utilisé par les deux communes on trouve l'affichage, les réseaux sociaux, téléphone...etc.

En termes de ce que nous avons constaté sur le terrain, la communication publique, est toute aussi importante, c'est un facteur clé de la réussite des collectivités locales, dans le sens

où celle-ci s'inscrit dans une dynamique d'échanges d'information, d'aider les citoyens à comprendre la situation générale de leur commune.

En fin, parmi les études qui on peut réaliser sur la communication publique territoriale, un sujet important s'impose, c'est l'étude des relations de la commune avec les médias de masse.

***LISTE***

***BIBLIOGRAPHIQUE***

## ***Liste bibliographique :***

### **I. Les ouvrages sur la thématique :**

1. BOUHAFS (Abdelkrim), la communication dans l'entreprise, édition, office des publications universitaires 2013,
2. MEGARD (Dominique), la communication publique et territoriale, 2 éditions, Dunod, 2017,
3. DE COURSON (Jacques), Les élus locaux, édition d'organisation, paris 2000,
4. DOUENCE (Jean – Claude), la commune, Ed DALLOZ, Paris, 1995,
5. JACQUESIGALENS (Jean-Marc), Décaudin avec la collaboration de WALLER (Stéphane), la communication interne, 3<sup>eme</sup> édition Dunod,
6. PASQUIER (Martial), communication publique, 1<sup>re</sup> édition De Boeck Université, Bruxelles, 2011,
7. LEMAIRE (Myriam) et ZEMOR (Pierre), post face de SAUVE (Jean-Marc), la Communication publique en pratiques, éd, la documentation Française, paris, 2008,
8. Nicole (D'ALMEIDA) et LIBAERT (Thierry), la communication interne de l'entreprise, 5eme édition : Dunod, Paris, 2007,
9. ZEMOR (Pierre), communication publique, 1<sup>er</sup> édition PUF, Paris 1995,
10. BRICE LEBRUN (Pierre), collectivités territoriales, 4<sup>o</sup> édition VUIBERT, 2016/2017,
11. LIBAERT (Thierry), le plan de communication, définir et organiser votre stratégie de communication, 3<sup>e</sup> édition DUNOD, Paris 2008,
12. SACRISTE (Valérie), communication et médias sociologie de l'espace médiatique, édition Foucher 2007,

13. WESTPHALEN (Marie-Hélène), le guide de la communication d'entreprise, 3ème édition, Ed DUNOD, paris, 2001,

## **II. Ouvrages de la méthodologie :**

14. ANGERS (Maurice), initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, 6eme édition CEC, Québec, 2014

15. ANGERS (Maurice), initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, éd CASBAH UNIVERSITÉ, Alger(Algérie), 1997.

16. Raymond QUIVY et autre, Manuel de recherche en science sociale, 2eme Ed, Dunod, Paris, 1995,

## **III. Les dictionnaires et les encyclopédies :**

17. AGATHE V-L, GENEVIEVE G et VERONIQUE I-B, dictionnaire de droit administratif, 2<sup>ème</sup> édition DALLOZ, Paris 1997-1999,

18. LAMIZET (Bernard) et SILEM (Ahmed), Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication, Ellipes édition Marketing S.A 1997,

19. F.BLOESS (Jean Etienne), NORECK (Jean P.) et ROUX ( Jean P.), Dictionnaire de sociologie, 3<sup>em</sup> édition HATIER, Paris 2004,

20. Le petit Robert, édition R LE ROBERT, 2016,

21. LE PETIT LAROUSSE illustré, éd LAROUSSE, paris 2014,

22. MESURE (Sylvie) et SAVIDAN (Patrick), Le Dictionnaire des sciences humaines, 1<sup>er</sup> édition, Quadriga PUF, 2006,

## **IV. Sites internet :**

23. DETRIE Bruno, Communication territoriale : la nouvelle donne, disponible sur : <http://www.bruno-detrie.com/wp-content/uploads/2011/08/BDC-plaquette-compublique.pdf>

24. BURKINA FASO, Unité-Progrès-Justice, La décentralisation, les acteurs et leurs rôle, Mars 2011 disponible sur : <http://pngtbf.org/wp-content/uploads/2016/01/D%C3%A9centralisation-et-r%C3%B4les-des-acteurs.pdf>,

25. Centre africain de formation et de recherche administrative pour le développement, Une analyse des motifs du Code communal de l'Algérie, Alger, 1990. Disponible sur : [http://unpan1.un.org/intradoc/images/docgifs/unp icon afri CAFRAD.gif](http://unpan1.un.org/intradoc/images/docgifs/unp_icon_afri_CAFRAD.gif),
26. LAVEREE de (Christian), Plan Communal de Sauvegarde, disponible sur : <http://cities.reseaudesvilles.fr/cities/124/documents/zvzbccvbpiphyzh6.pdf>,
27. Copyright Agence culturelle d'Alsace, Communication, relations presse et relations publiques, disponible sur : <http://www.organisateurspectacle.org/publicmedia/pdf/tmp/67c9172b3eed9b64e51c9572d2c9bbb3.pdf>,
28. Deuxième Programme National de Gestion des Terroirs (PNGT2) Phase II, Guide de mise en œuvre d'un dispositif de communication communal, octobre 2009, disponible sur : <http://pngtbf.org/wp-content/uploads/2016/01/GUIDE-DE-MISE-EN-%C5%92UVRE-D%E2%80%99UN-DISPOSITIF-DE-COMMUNICATION-COMMUNAL.pdf>,
29. Etude de cas - Les communes bretonnes et les TIC mercredi 14 janvier 2015 disponible sur : <https://www.marsouin.org/article603.html>,
30. FICOM, Espace de citoyen, Plan de communication municipale et processus de mise en œuvre Octobre 2014, disponible sur : <http://www.comun.net/cms/uploads/07c08d9d4c5b75d0b660702c7df73632df269a66/Plan%20de%20Communication%20municipal.pdf>,
31. Geneviève Poirier-Coutausais, le questionnaire, disponible sur : <http://fulltext.bdsp.ehesp.fr/Rsi/8/75.pdf>,
32. COUTURIER (Gregory), Organisation et fonctionnement des collectivités territoriales, disponible sur : [http://www.cnfpt.fr/sites/default/files/organisation et fonctionnemen des collectivite9s locales1 2013.pdf](http://www.cnfpt.fr/sites/default/files/organisation_et_fonctionnement_des_collectivites_locales1_2013.pdf),
33. LO (Ibrahima), cour Méthodologie de la recherche en science social, disponible sur [http://www.foad-mooc.auf.org/IMG/pdf/METDOLOGIE\\_DE\\_LA\\_RECHERCHE.pdf](http://www.foad-mooc.auf.org/IMG/pdf/METDOLOGIE_DE_LA_RECHERCHE.pdf),
34. Infographie Cap'Com Publique, disponible sur : <http://www.capcom.org/sites/default/files/ckfinder/files/articles/Infographie-CapCom-Publique.pdf>,

35. Institut Régional d'Administration de Bastia, Guide de l'attaché communicant, 2005, disponible sur : <https://www.ira-bastia.fr/userfiles/file/Guide.pdf>
36. Journal officiel n° 76 du 8 décembre 1996, disponible sur : <https://www.joradp.dz/TRV/Fcons.pdf>,
37. La communication des collectivités territoriales, disponible sur: <http://www.bruno-detrie.com/wp-content/uploads/2014/07/La-com-publique.pdf>,
38. Les Plans de Prévention des Risques Technologiques en Rhône-Alpes, Organiser, préparer, animer les réunions publiques, février 2011, disponible sur : <http://www.clic-rhonealpes.com/medias/telecharger/1278/01278.pdf>,
39. ASSIE GUY ROGER M. et KOUASSI Roland Raoul, cours d'initiation a la méthodologie de recherche, disponible sur : [http://www.dphu.org/uploads/attachements/books/books\\_216\\_0.pdf](http://www.dphu.org/uploads/attachements/books/books_216_0.pdf),
40. A. ARNALDO (Carlos), MANUEL DE LA RADIO COMMUNAUTAIRE, disponible sur : <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001245/124595f.pdf>,
41. FRASER (Colin) et RESTREPO ESTRADA (Sonia), Manuel de la Radio Communautaire, UNESCO 2001, disponible sur : <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001245/124595f.pdf>,
- GRIFFON (Mathieu), La communication publique comme politique publique. Science politique. 2012. Disponible sur : <https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-00826831>
42. Ministère de l'Agriculture des Ressources Hydrauliques et de la Pêche, Bureau des relations avec le citoyen, Tunis Belvédère, disponible sur : <http://sanad.ingc.tn/docs/sanad/bureau-des-relations-avec-le-citoyen-fr.pdf>,
43. MINISTERE DE L'INTERIEUR ET DE LA DECENTRALISATION de Mauritanie, Guide de la communication communale, 2015, disponible sur : <http://docplayer.fr/21507047-Guide-de-communication-communale.html>,
44. Organisation et missions de la commune, édition El Mouwatin, disponible sur : [http://www.elmouwatin.dz/IMG/article\\_PDF/article\\_a4533.pdf](http://www.elmouwatin.dz/IMG/article_PDF/article_a4533.pdf),
45. BLONDIAU (Pascale) et TILMAN (Vincent), Guide juridique de la création et gestion d'un site internet communal, 2000, disponible sur : [http://pouvoirslocaux.wallonie.be/jahia/webdav/site/dgpl/shared/TIC/guides%20et%20chartes/Guide\\_juridique\\_pour\\_la\\_creation\\_et\\_la\\_gestion\\_d\\_un\\_site\\_Internet\\_communal.pdf](http://pouvoirslocaux.wallonie.be/jahia/webdav/site/dgpl/shared/TIC/guides%20et%20chartes/Guide_juridique_pour_la_creation_et_la_gestion_d_un_site_Internet_communal.pdf)

46. MORVAN (Serge), Le Directeur général des Collectivités locales, Le guide du Maire, édition la république française 2014, disponible sur : <http://www.vienne.gouv.fr/content/download/7679/56201/file/Guide+du+Maire.pdf>,

47. Toupictionnaire : le dictionnaire de politique, [http://www.toupie.org/Dictionnaire/Collectivite\\_territoriale.htm](http://www.toupie.org/Dictionnaire/Collectivite_territoriale.htm)

## **V. Textes de loi sur Internet :**

48. Loi n° 11-10 du 22 juin 2011 relative à la commune, disponible sur : <https://www.joradp.dz/TRV/FCollectivit%C3%A9s%20Territoriales.pdf>

49. Loi organique n° 12-05 du 12 janvier 2012 relative à l'information, sur: <https://www.joradp.dz/TRV/FInfo.pdf>,

50. Loi organique n° 12-05 du 12 janvier 2012 relative à l'information, disponible sur: <https://www.joradp.dz/TRV/FInfo.pdf>,

**CHAPITRE 01 : UN APERÇU  
GÉNÉRAL SUR LA  
COMMUNICATION PUBLIQUE**

**CHAPITRE 02 : APERÇU  
GÉNÉRAL SUR LES  
COMMUNES EN ALGÉRIE**

# PRÉSENTATION DES DEUX ORGANISMES D'ACCUEILS

ANALYSE ET  
INTERPRÉTATION DES  
DONNÉES