



# « Réconcilier le citoyen et l'utilisateur »

PASCALLE BARILLOT, DÉLÉGUÉE GÉNÉRALE ET MEMBRE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE COMMUNICATION PUBLIQUE

**D**ans un paysage informationnel fragmenté, où la confiance envers les institutions est mise à l'épreuve, les communicants publics sont face à un défi majeur : recréer du lien social et contribuer à restaurer la confiance.

La communication publique se heurte aujourd'hui à des obstacles majeurs qui entravent sa capacité à fédérer et à faire société. Le baromètre Paul-Delouvrier, récemment publié, dessine une forme de décalage croissant entre la perception des citoyens et celle des usagers des services publics. En tant que citoyens, les Français affichent une posture critique, avec seulement 45 % d'opinions positives en moyenne à l'égard des différents services publics. Paradoxalement, en tant qu'usagers, leur satisfaction atteint un niveau record de 77 % en moyenne, en hausse de 6 % en deux ans. Ce malentendu persistant complique la tâche des communicants publics, qui doivent réconcilier ces deux dimensions et combler l'écart entre perception globale et expérience individuelle. Par ailleurs, les communicants publics naviguent dans un paysage informationnel complexe, où la multiplication des canaux et la polarisation de la société rendent la communication publique peu audible et vulnérable aux discours alternatifs et à la désinformation.

Pour relever ces défis, les communicants publics s'appuient sur des atouts considérables. Leur créativité, illustrée par les remarquables campagnes lancées en 2024, témoigne de leur capacité à mobiliser et sensibiliser le public autour des grands enjeux de société. Les excellents dossiers présentés au jury des Prix de la Communication de l'État en sont notamment l'illustration<sup>(1)</sup>. Leur maillage territorial constitue un avantage précieux, leur permettant de saisir les nuances des réalités locales et de rester en prise directe avec le quotidien des citoyens. Cette proximité nourrit une compréhension fine des besoins et des attentes de chaque territoire, essentielle pour une communication efficace et pertinente.

Les communicants publics doivent réinventer leurs approches pour renforcer le lien social. Plusieurs facteurs clés de succès s'imposent comme des leviers essentiels

de cette transformation. L'écoute active des citoyens constitue le socle de cette approche. Elle nécessite de développer des outils innovants de consultation et d'analyse des besoins, allant au-delà des sondages traditionnels. Cette démarche d'écoute doit s'accompagner d'une co-construction, plaçant l'utilisateur au cœur du processus. La simplicité, la clarté, l'accessibilité doivent devenir les maîtres-mots de toute communication publique. Cela passe par un effort constant de simplification du langage administratif, mais aussi par la conception de parcours usagers fluides et intuitifs. L'enjeu est de rendre l'action publique compréhensible et tangible pour chaque citoyen. Parallèlement, que ce soit pour les publics éloignés du numérique, mais

également en cas de difficulté, il est indispensable de réinventer le contact humain : la communication doit porter empathie et considération. Enfin, les communicants publics doivent maîtriser l'art délicat d'être à la fois réactifs,

**La simplicité, l'accessibilité, la clarté doivent devenir les maîtres-mots de toute communication publique**

engagés quotidiennement au cœur de l'actualité, tout en travaillant sur le temps long. Ils doivent proposer des stratégies de communication qui vont infuser progressivement et transformer les mentalités, sachant alterner entre le jeu de fond de court et l'offensivité de la montée au filet, pour reprendre une métaphore sportive.

En conclusion, comme l'affirment Marie Yanowitz-Durand et Laurent Riéra, co-présidents de Communication publique, la communication publique porte une responsabilité dans le renouveau démocratique. En revendiquant leur place de tiers de confiance, en adoptant une posture éthique et transparente, tout en défendant leurs valeurs républicaines, les communicants publics contribuent à restaurer la crédibilité de la parole publique. Leur pugnacité doit être mise au service d'une communication responsable qui valorise le vivre-ensemble et accompagne les grandes transitions sociétales. Enfin, en reconnaissant leurs erreurs avec la franchise chère à Jean Birnbaum tout en affirmant leurs forces, les communicants publics renouent avec leur mission première : faire société. ■

(1) Les Prix des communicants de l'État ont été remis le 1<sup>er</sup> avril, à Paris. Pascale Barillot était membre du jury.