

Communication des administrations publiques à l'ère des réseaux socionumériques

Garantir la cohérence et la crédibilité de l'État
par une communication responsable



Objectifs généraux

Sensibiliser



l'ensemble des agents publics aux règles de communication et aux obligations déontologiques.

Souligner



l'importance de maîtriser les usages et interactions dans les réseaux socionumériques afin de protéger les institutions ainsi que les administrations publiques et parapubliques.

Contexte et enjeux



Nouvelle politique de rupture

portée par le Président Bassirou Diomaye Diakhar Faye et le Premier Ministre Ousmane Sonko, visant une **transformation systémique** (Vision Sénégal 2050).



Numérisation inéluctable :

dématérialisation des procédures, usage intensif de plateformes en ligne.



Agents publics

(titulaires, contractuels, vacataires, stagiaires, suspendus ou en disponibilité) soumis à des obligations déontologiques, y compris sur les réseaux socionumériques (Facebook, Twitter, LinkedIn, TikTok, WhatsApp...).

Enjeux et défis pour l'administration



Faire respecter le « Sens de l'État » :

Alignement de
la communication des
structures sur la stratégie
globale de l'État.



**Communiquer de
manière responsable**
dans un monde saturé de
désinformation et de **fake
news**, amplifiées par les
réseaux socionumériques.



Préserver la confiance des citoyens :

Éviter les dérapages
pouvant nuire à l'image et
à la crédibilité de l'action
publique.

Les règles d'or

de la communication publique



1. Obligation de réserve

Faire preuve de **modération** dans l'expression de ses opinions, au travail comme en dehors.

La **liberté d'opinion** n'est pas remise en cause ; c'est le **mode d'expression** qui doit être mesuré.

Ne pas **porter atteinte** à la crédibilité du service public ni à l'image de l'institution.

2. Obligation de discrétion

Protéger les **informations internes** (documents confidentiels, projets non finalisés).

Éviter toute publication (blog, groupe WhatsApp, réseaux sociaux) pouvant révéler des données sensibles.

3. ■ Obligation de neutralité

Écarter toute utilisation de sa fonction comme tribune de **propagande** (politique, religieuse, idéologique).

Préserver la **dignité** de l'institution :
séparer clairement vie privée et responsabilités professionnelles.

4. Obligation de loyauté

Un agent demeure **représentant de l'État**, même hors service.

S'abstenir de **critiquer publiquement** une décision officielle si l'on n'est pas mandaté pour s'exprimer.

Manquements, risques et menaces

Manquements types



Communication non maîtrisée :

Parole non validée par la hiérarchie, confusion entre sphère privée et publique.



Divulcation d'informations internes :

Diffuser des contenus sensibles dans des groupes informels ou sur les réseaux.



Critique publique :

S'en prendre ouvertement à une politique de l'État, créant une confusion dans l'opinion.

Risques et menaces



Vitesse de propagation :

Un message peut vite devenir **viral**, hors de tout contrôle.



Atteinte à la confiance des citoyens :

Des propos maladroits ou non autorisés **détériorent** l'image des pouvoirs publics, avec d'éventuelles **conséquences politiques**.



Propagation de rumeurs / fake news :

Amplification sur les réseaux socionumériques, réaction d'urgence compliquée pour l'État.



Remise en cause de l'autorité :

Affaiblissement de la cohésion administrative et confusion chez les usagers.

Vers une communication maîtrisée et responsable



Validation par la hiérarchie ou les canaux officiels (cellule de communication, porte-parole...).



Alignement sur la stratégie globale de l'État ;
les dirigeants veillent à ce que la communication de leur structure respecte les orientations nationales.



Alignement sur la stratégie globale de l'État ;
les dirigeants veillent à ce que la communication de leur structure respecte les orientations nationales.

Distinction claire entre opinions personnelles et parole institutionnelle.

Conclusion

- ▶ La **numérisation** de l'Administration représente une **opportunité** pour moderniser le service public, mais exige une **communication responsable** et alignée sur le sens de l'État.
- ▶ Les **règles d'or** (réserve, discrétion, neutralité, loyauté) forment le **socle** d'une fonction publique exemplaire, garante de l'intérêt général.
- ▶ **En s'appropriant** ces principes, chacun contribue à la Vision Sénégal 2050 et à l'image d'un **État crédible**, proche de ses citoyens.

ANNEXES :

Quelques cas pratiques





CAS PRATIQUE 1 – PUBLICATION INAPPROPRIÉE DANS UN GROUPE WHATSAPP

Contexte :

Un agent d'un ministère partage dans un groupe WhatsApp informel de collègues un document confidentiel concernant une réforme en cours. Ce groupe, bien que privé, compte plus de 50 membres. Un des participants fait une capture d'écran et la transmet à un journaliste.

Violation :

- **Obligation de discrétion** : diffusion d'un document interne non validé pour publication.
- **Manquement au devoir de loyauté** : l'agent expose l'administration à une fuite non maîtrisée.

Retombées :

- Le document est publié dans la presse avant même l'annonce officielle, provoquant une incompréhension parmi les citoyens.
- Les partenaires sociaux, non encore consultés, dénoncent un manque de transparence.

Risques pour l'institution :

- **Perte de crédibilité** : l'administration est perçue comme désorganisée et incapable de sécuriser ses informations.
- **Confiance érodée** : les citoyens peuvent penser que le gouvernement agit dans l'ombre.
- **Conséquences politiques** : critiques publiques contre la réforme, obligeant le ministère à revoir son calendrier.



CAS PRATIQUE 2 – COMMENTAIRE POLÉMIQUE SUR FACEBOOK

Contexte :

Un agent d'une agence publique commente un post sur Facebook critiquant une décision gouvernementale. Il écrit sous son nom personnel : *« Encore une mauvaise décision de nos supérieurs ! On ne peut pas avancer ainsi. »*

Violation :

- **Obligation de réserve** : l'agent exprime publiquement une opinion qui critique directement l'institution.
- **Confusion entre sphère privée et professionnelle** : son profil mentionne son poste au sein de l'agence publique, créant une association immédiate avec son employeur.

Retombées :

- Les médias reprennent le commentaire, insinuant une division au sein de l'administration.
- L'opinion publique s'interroge sur l'efficacité et la cohésion des services publics.

Risques pour l'institution :

- **Crise de communication** : l'administration est contrainte de réagir pour désamorcer la polémique.
- **Fragilisation interne** : le commentaire peut inciter d'autres agents à exprimer publiquement des désaccords, exacerbant les tensions internes.
- **Image ternie** : la crédibilité et l'unité du gouvernement sont remises en cause.



CAS PRATIQUE 3 – PUBLICATION LÉGÈRE SUR INSTAGRAM

Contexte :

Un agent de communication d'une collectivité territoriale publie sur son compte Instagram une photo d'un bureau officiel avec des documents visibles à l'arrière-plan. Parmi ces documents figure une lettre confidentielle sur un partenariat stratégique en négociation.

Violation :

- **Manquement à la discrétion** : publication d'une image contenant des informations sensibles sans validation préalable.
- **Manque de maîtrise de la communication** : publication non conforme à la stratégie de communication institutionnelle.

Retombées :

- Des concurrents ou des parties prenantes non informées découvrent la lettre.
- Une fuite dans la presse relance des spéculations sur le partenariat, compliquant les négociations en cours.

Risques pour l'institution :

- **Dégradation des relations** : les partenaires perdent confiance en la capacité de l'administration à garantir la confidentialité.
- **Coûts supplémentaires** : la fuite retarde la finalisation du partenariat, augmentant les coûts administratifs.
- **Impact sur l'image** : la collectivité est perçue comme peu professionnelle.

MERCI