

« *Le prochain défi de la communication publique en Belgique, c'est l'accès intelligible aux données numériques* »

François Lambotte, Professeur de communication organisationnelle en Belgique, répond à quelques questions pour le "Cercle des communicants francophones".

### **Comment s'articulent la communication publique et la communication politique en Belgique ?**

*François Lambotte (FL)* : Si l'on considère la communication publique comme la communication institutionnelle, construite par l'administration publique, et la communication politique comme celle qui est construite par l'élu ou son parti, on comprend tout de suite qu'elles sont différentes mais complémentaires... La communication publique porte essentiellement sur la mission de service public, la manière dont la loi est mise en œuvre par les fonctionnaires. Elle sera influencée par le politique dès lors que celui-ci en tant qu'élu mettra la priorité ou l'accent sur une mission en particulier.

Concernant les outils, il y a des différences. Les administrations publiques sont moins présentes dans les médias (moins de relations publiques) et travaillent plus via des campagnes de sensibilisation et d'éducation de la société à l'externe. La communication interne a une place très importante dans l'administration (ou elle devrait en avoir une !). Quant à la communication politique, elle est aujourd'hui une affaire de relation avec les médias via tous les canaux disponibles. Elle nécessite une très grande réactivité. La communication interne est très mal organisée dans les instances politiques notamment dans les cabinets des élus.

### **Quelles en sont les sources d'inspiration ?**

*(FL)* : Il y a des différences entre le nord, le sud mais aussi entre les niveaux de pouvoir (communal, régional, fédéral, européen). Il est néanmoins difficile de tirer des conclusions généralistes sur le sujet. On peut tout de même dire que les politiciens flamands sont plus actifs que les francophones sur les nouveaux médias. Il y a néanmoins des exceptions. Ainsi, Elio Di Rupo et Joëlle Kapompole sont très à la pointe technologiquement. Cette dernière a réalisé un jeu virtuel lors d'une précédente élection communale à Mons.

### **La communication publique et la communication politique bénéficient-elles en Belgique de la même reconnaissance ?**

*(FL)* : C'est quoi être reconnu ? Si on parle d'associations professionnelles, la communication publique (WBCOM.be et Kortom.be) est mieux organisée que la communication politique. De manière générale, les professionnels de la communication souffrent de leur manque de reconnaissance et de légitimité dans l'organisation. Je pense que la profession est trop fragmentée entre les différents métiers et secteurs (PR, CM, CI, Cext, ComPol, ComPublique, ComMkt, etc). Je plaide pour un regroupement des différents métiers sous un chapeau professionnel commun comme les avocats.

### **Dans votre dernier ouvrage, vous estimez que la communication publique est en tension. Pourriez-vous expliquer pourquoi ?**

*(FL)* : Réduction des budgets, crises institutionnelles, nouveaux modes de gouvernance... l'administration publique est sous tension. Alors que nous avons la chance de vivre la montée en

puissance de la communication comme enjeu, les changements permanents et les multiples tensions tant internes qu'externes, n'offrent pas suffisamment de ressources (temps, argent, pouvoir de décision). Ces ressources permettraient une réelle professionnalisation de la communication avec une vraie stratégie de communication, du personnel dans les départements de communication formé à la communication. J'aime beaucoup le travail du COMNet, cette communauté de pratique travaille sur le long-terme, avec une vraie dynamique de professionnalisation au niveau fédéral. Cela produit des résultats, des guides mais aussi et surtout de meilleurs professionnels.

## **Quelles sont pour vous les grandes évolutions que vont connaître la communication publique et la communication politique en Belgique ?**

*(FL)* : Nous pensons que l'accès intelligible aux données numériques est le prochain défi de la communication. En effet, nous produisons collectivement énormément de données sans pouvoir donner un sens à cette production. Les administrations engagent depuis une vingtaine d'années des fonctionnaires de niveau universitaire ayant une expertise très importante (par exemple dans la gestion des marchés publics, processus qui est au cœur selon moi de la bonne gouvernance). Aujourd'hui, il est impossible de générer de l'intelligence autour de ces données et de ces expertises. Pour revenir sur les marchés publics, imaginez que demain on ait un réseau social interne à l'administration qui permette aux experts de savoir qu'untel a déjà traité un dossier similaire et que vous pouvez accéder en ligne à l'appel d'offres ou discuter avec le collègue en question... Dès la rentrée, nous lancerons notre social media lab qui se penchera sur l'intégration du numérique dans les pratiques de communication (voici le lien : <http://sites.uclouvain.be/socialmedialab/> ).

## **L'un des objectifs du "Cercle des communicants francophones" est de mettre en lumière ce qui rassemble les pays francophones, ce qu'ils ont en commun. Pensez-vous que ce qui les unit en matière de communication est plus fort que ce qui les distingue ?**

*(FL)* : Question difficile, je dirais que les études que nous menons dans le cadre du RESIPROC (réseau international pour la professionnalisation des communicateurs) démontrent que les problèmes sont les mêmes (en France, en Belgique ou au Québec) et que dès lors il y a grand intérêt à travailler ensemble. Concernant les pays africains francophones, je suis toujours critique vis-à-vis des personnes qui veulent à tout prix plaquer nos modèles sur les réalités qui sont les leurs. Mais il est tout de même indispensable de travailler avec eux car, là-aussi, les défis en matière de communication sont grands.

Interview réalisée par Damien ARNAUD (@laCOMenchantier) – 14 septembre 2014

	<p>Le Cercle vise à faire progresser la communication publique et politique dans le monde francophone. Il se veut être un espace de dialogue, de partage d'expériences et de valorisation de tous.</p> <p>LinkedIn &gt; <a href="#">Cercle des communicants francophones</a> Twitter &gt; <a href="#">@com_francophone</a></p>
---	--