

Le Premier Ministre

n° 6120/SG

Paris, le 14 octobre 2019

à

Mesdames et Messieurs les ministres
Monsieur le haut-commissaire
Mesdames et Messieurs les secrétaires d'État

Objet : Organisation et coordination de la communication gouvernementale.

Réf. :

- Circulaire du Premier ministre n° 5140/SG du 23 mars 2006 relative à la coordination de la communication gouvernementale.
- Circulaire du Premier ministre n° 5340/SG du 3 octobre 2008 relative aux objectifs et à l'organisation de la communication gouvernementale.
- Circulaire du Premier ministre n° 5574/SG du 16 février 2012 relative à l'internet de l'État.
- Instruction conjointe du secrétaire général du ministère de l'intérieur et du directeur du service d'information du Gouvernement n° 18-5575 du 14 février 2018 relative à l'organisation et aux missions de la communication territoriale de l'État.
- Circulaire n° 6005/SG du 27 mars 2018 du Premier ministre relative à la transformation de la communication digitale du Gouvernement.

L'action du Gouvernement est aujourd'hui trop peu lisible pour les citoyens : multiplicité d'émetteurs, manque de coordination entre les différentes initiatives de communication ministérielle, usage de jargon et de nombreux acronymes dans la communication grand public.

Par circulaire du 27 mars 2018, j'ai chargé le service d'information du Gouvernement (SIG) de lancer les travaux relatifs à la transformation de la communication digitale du Gouvernement, pour permettre aux citoyens de communiquer avec le Gouvernement de manière toujours plus accessible, claire et adaptée à leurs usages.

Afin de mieux communiquer, nous devons :

- Moderniser les techniques de communication du Gouvernement, pour les adapter aux nouveaux usages des Français ;
- Placer toutes les actions du Gouvernement sous une même « marque gouvernementale », garantissant l'homogénéité et la reconnaissance de l'ensemble des initiatives ministérielles ;
- Arrêter une stratégie et un calendrier éditorial communs à tous les ministères et centrés sur les attentes des Français.

.../...

Ce travail suppose un pilotage renforcé de la communication gouvernementale par le SIG et donc une étroite coopération entre le SIG, les ministères et leurs opérateurs. La présente circulaire a pour objet de préciser le rôle de chacun et les modalités de réalisation de ce projet.

1. Le rôle du SIG

Pilote de la transformation digitale de la communication du Gouvernement, le SIG est chargé des missions suivantes :

- Anticiper les grandes séquences de communication gouvernementale, en lien avec le cabinet du Premier ministre, le porte-parolat du Gouvernement et les ministères concernés, et veiller à la cohérence d'ensemble ;
- Connaître l'état de l'opinion publique, dans les médias comme sur les réseaux sociaux, et conseiller les ministères et opérateurs à ce sujet ;
- Identifier les messages-clés, puis préparer avec les ministères concernés les actions de communication les plus adaptées ;
- Bâtir une stratégie de communication adaptée aux publics visés en évaluant, par exemple, la pertinence de la création de sites internet ;
- Réagir aux fausses informations fortement relayées sur internet ;
- En cas de crise, mobiliser les outils nécessaires, contribuer à la coordination interministérielle, notamment en animant le réseau des communicants des différents ministères (réseau national hors crise et de crise) et des services déconcentrés de l'État (réseau de crise local) ;
- Assurer la diffusion de l'information au plus près de la population, en mobilisant davantage le réseau institutionnel et territorial existant ;
- Veiller à ce qu'une analyse de la performance des actions de communication soit menée au cas par cas ;
- Garantir la cohérence de la « marque » gouvernementale.

2. La nouvelle organisation de travail entre le SIG et les ministères et leurs opérateurs

Tout projet lié à la communication gouvernementale, qu'il soit ministériel ou interministériel, doit faire l'objet d'un partenariat renforcé entre le SIG, les ministères et les principaux opérateurs.

a. Le respect des procédures de demande d'agrément

Les directions de la communication des ministères doivent préalablement solliciter l'agrément du SIG lorsqu'elles souhaitent :

- Réaliser une étude d'opinion ;
- Se doter d'un nouvel outil de veille des médias et des réseaux sociaux ;
- Réaliser une opération de communication ;
- Refondre ou créer un site internet ou un compte sur les réseaux sociaux ;
- Lancer une procédure de marché public dans le domaine de la communication.

.../...

Le respect de cette procédure, qui est indispensable même si le projet est envisagé dans l'urgence, permet de rationaliser les pratiques, d'éviter les redondances et de garantir une utilisation optimale des crédits relatifs à la communication des ministères.

À titre d'exemple, un audit de l'IGA, l'IGF et l'IGAS de juillet 2018 relatif à la communication gouvernementale a établi la coexistence, dans la sphère gouvernementale, d'un ensemble disparate de près de 1 500 sites internet différents et de 1 800 comptes sur les réseaux sociaux.

La demande d'agrément doit comporter des indicateurs permettant d'évaluer objectivement les performances de l'action de communication envisagée.

b. L'analyse de l'opinion

Je vous demande d'associer le SIG à la préparation de toute étude d'opinion que votre ministère commande, quelle que soit son ampleur, y compris lorsqu'elle est réalisée dans l'urgence.

Par ailleurs, un grand nombre de ministères disposent d'une cellule de veille des réseaux sociaux et des médias traditionnels. Afin de professionnaliser les pratiques et d'éviter les travaux redondants, j'ai chargé le SIG d'améliorer l'organisation et d'optimiser les travaux du réseau ministériel des veilleurs.

c. La planification des actions de communication

Les ministères veilleront à informer le SIG de leurs projets afin que celui-ci puisse établir un calendrier éditorial global et proposer à mon cabinet les nécessaires arbitrages.

Je vous demande donc de transmettre régulièrement au SIG votre programmation prévisionnelle, et d'en assurer la mise à jour, en tant que de besoin, et au moins chaque semestre. Le SIG adressera chaque semestre le plan de communication gouvernementale global à ses interlocuteurs au sein des ministères et des opérateurs.

* *
*

La présente circulaire annule et remplace les circulaires n° 5140/SG du 23 mars 2006 relative à la coordination de la communication gouvernementale et n° 5340/SG du 3 octobre 2008 relative aux objectifs et à l'organisation de la communication gouvernementale.

Elle sera complétée, pour ses aspects pratiques, par une note du directeur du SIG aux secrétaires généraux et directeurs de la communication des ministères.


Édouard PHILIPPE