

Identités - Pouvoirs

Communication institutionnelle dépolitisée ?

Dans le dossier “Administration électronique” du précédent numéro, nous avons publié une étude¹ faisant le point sur l'état d'avancement de l'e-administration dans 95 villes de plus de 10 000 habitants. Chaque site était évalué selon des critères standardisés sur la possibilité d'accéder ou non à certains services administratifs en ligne.

Une des tâches importantes de l'administration municipale est de répondre aux demandes des habitants de la commune sur nombre de problèmes de la vie de tous les jours (papier d'identité, éducation des enfants, logement...) et l'e-administration doit faciliter la vie des administrés en simplifiant leurs démarches. Une autre fonction des sites municipaux sur Internet est la communication de l'équipe municipale à l'adresse de ses concitoyens et on aborde alors là le champ de la communication politique locale, du moins pour les villes importantes.

Sébastien Rouquette s'est penché sur cet aspect des choses et contrairement aux attentes, il semblerait que la communication institutionnelle l'emporte sur la politique, la concurrence entre les collectivités sur les débats citoyens et que, de fait, la communication municipale tend à se standardiser quelle que soit la couleur politique de la municipalité.

Est-ce le résultat d'un effet réseau propre à Internet, celui du marketing communicationnel qui tend “spontanément” à dépolitisier tout lieu de communication, voire de l'ère du temps ?