Concilier communication et mise en récit : pari réussi à Malaunay

Mis à jour le 7 mars 2023

Comment **communiquer selon l'approche narrative** ? Quelle posture adopter et quels écueils éviter ? En 2016, la **commune de Malaunay**, en Normandie, a entamé un grand chantier de refonte de sa stratégie de communication : l'occasion de s'engager dans la voie de la mise en récits. Six ans après, le bilan de son expérience permet de faire apparaître des **bonnes pratiques et des vigilances à avoir lorsque l'on souhaite faire correspondre mise en récits et communication**.

La communauté apprenante nationale sur la mise en récit des projets de transition, portée par la Fabrique des Transitions et le Cerdd, a exploré **les liens entre communication et approche narrative,** à l'occasion de sa rencontre du 10 mai 2022. Alice Briant, directrice de l'animation et de la communication de la **commune de Malaunay** (Seine-Maritime, Normandie), a présenté la stratégie de communication construite dans une logique de mise en récits. Son retour d'expérience permet de définir les contours de la **posture à adopter pour communiquer sincèrement et parvenir à mettre en mouvement autour d'un projet de transitions**.

>>> À lire aussi : un autre regard sur la mise en récit à Malaunay, par des étudiants en journalisme à l'Institut de Journalisme Tous Médias (IJTM) dans le cadre d'un groupe accompagné par Territoires-audacieux.fr

Le besoin de faire connaître les actions de transitions

En 2006, Malaunay, petite ville pavillonnaire de la métropole de Rouen, débute sa démarche de transition avec la mise en place d'un Agenda 21, centré sur les enjeux énergétiques. Engagement dans la démarche Cit'ergie, lauréate TEPCV… en seize ans, la commune a élargi le champ de son action à d'autres domaines et a renforcé son ambition écologique : aujourd'hui, Malaunay vise l'autonomie énergétique à l'horizon 2050.

Cependant, cet engagement fort pour le développement durable de la part de la commune ne trouve pas le même écho au sein de la population. La mobilisation citoyenne est faible et les initiatives portées sur le territoire semblent peu connues. Fort de ce constat, le maire décide en 2016 de créer un service de communication. Il recrute Alice Briant pour le diriger et lui confie la mission de doter Malaunay d'une stratégie de communication solide. **L'objectif premier : informer les habitant·es de ce qui est réellement mis en place par la collectivité, et les embarquer**.

Les Malaunaysiens en une du journal municipal "Le M".

Étape 1 : le diagnostic

Dès son arrivée à Malaunay, Alice Briant fait le bilan de la communication et des actions de la commune. Elle en conclut que Malaunay dispose d'une grande richesse d'actions et d'un temps d'avance en matière de transition. En revanche, la lisibilité de son action est faible, autant à l'intérieur de ses services qu'envers ses habitant·es, faute notamment de moyens investis dans la communication.

Elle identifie alors **trois grands enjeux pour cette nouvelle stratégie : rendre lisible, reconnaître et convaincre**. Plus précisément, il s'agit pour Malaunay de se forger une **identité forte de ville engagée**, **distincte des villes voisines** et notamment des autres membres de la métropole de Rouen, et **capable de convaincre les parties prenantes** (en interne et en externe) de la valeur de sa démarche de transition.

« *Je veux montrer qu'une petite commune peut fédérer, mobiliser, innover et faire modèle pour celles qui doutent encore de leur potentiel et de leur capacité à agir* », souligne Guillaume Coutey, maire de Malaunay.

Déjà familière de l'approche narrative, Alice Briant voit dans ce diagnostic l'opportunité d'aller plus loin qu'une simple ambition de communication : elle propose de **viser plutôt la mise en récit du projet communal**. Pour communiquer, certes ! **Mais aussi pour mettre en trajectoire et mettre en mouvement, afin de faire résonner l'ambition communale à l'intérieur et au-delà des frontières de Malaunay**.

S'appuyer sur le réel pour construire son identité

Dans le soucis de **rendre lisible l'action de la commune**, le service de communication de Malaunay décide de construire ses règles de communication en **s'appuyant sur le réel.** Des informations toujours sourcées, des chiffres exacts et honnêtes, une palette graphique inspirée du territoire malaunaysien, des images en situations réelles, la création de la marque territoriale « Malaunay en transition(s) »... Autant d'éléments qui permettent d'établir les contours d'une **communication forte, consistante, claire, et engagée**. Cette base solide **facilite l'identification de ce qui relève de l'action de la ville**. D'autant plus que ces principes sont appliqués à tous les supports et à tous les domaines ! Ainsi, « Malaunay en transition(s) » est visible sur les affiches comme sur les véhicules municipaux, en passant par les bâtiments municipaux, le matériel de tri, les pots de miel locaux, etc. Impossible de passer à côté d'une action de la ville !

Incarner la transition : les habitant·es au cœur du récit de Malaunay

« Jean-Pierre Émo, éducateur populaire », « Kadia Dabo, femme engagée ! », « Jean-Luc Gibon, moucheur et gardien du Cailly », « Manon Verdure, archère de choc »… Depuis 2018, ce sont des Malaunaysien·nes exemplaires qui font la une de « Le M », le journal municipal.

Ce dernier a en effet été entièrement revu pour contribuer lui aussi à la mise en récit de l'action de la commune. Dans le **double objectif de reconnaître et convaincre**, le service de communication a choisi de mettre les visages souriants des Malaunaysien·nes en une, et de les faire témoigner de leurs parcours. **Parce que pour avoir un bon récit, il faut des personnages !** Avec cette ligne éditoriale, l**es habitant·es ne sont plus spectateur·rices du projet communal : ils·elles en sont les acteur·rices, ils·elles l'incarnent et deviennent des personnages centraux du récit du territoire**.

Se mettre en mouvement avec les habitant·es : investir la participation citoyenne

Reconnaître et convaincre prend d'autres formes à Malaunay, où la Ville multiplie les moyens et les occasions de **faire participer les citoyen·nes**.

Le plus emblématique est certainement **le défi « la transition prend ses quartiers »**. De décembre 2018 à mars 2019, ce **défi ludique et participatif** a permis d'accompagner 110 habitant·es sur le chemin des transitions. À travers des challenges autour de sept thématiques différentes (eau et énergie, production et consommation responsables...) et grâce au coaching d'expert·es, les neuf équipes ont eu trois mois pour **se former, expérimenter et transmettre**. À l'issue du défi, **les participant·es ont proposé des actions de transition concrètes à mettre en place sur le territoire – actions ensuite mises en œuvre à l'aide des services municipaux**.

L’histoire de ce défi a été retracé dans une **bande dessinée**. Distribuée à l’ensemble des habitant·es et disponible en ligne, celle-ci est un autre support majeur de communication sur le projet municipal, pour convaincre à Malaunay et au-delà !

Le défi « la transition prend ses quartiers » a finalement évolué pour laisser place au **Smac, le Service Municipal d’Accompagnement des initiatives Citoyennes**. Ce nouveau service est une création de Malaunay pour faire vivre la participation citoyenne, en soutenant les initiatives des habitant·es présentant un intérêt général en lien avec les transitions. Grâce à un soutien technique, humain et financier, le Smac accompagne les habitant·es porteurs d’une initiative dans la mise en œuvre de leurs projets. En 2021, ce sont 20 000 € du budget communal qui ont été dédiés à la réalisation des projets citoyens via un fond Smac !

L’effet boule de neige : les effets systémiques de l’approche narrative

En faisant le choix de l’approche narrative, Malaunay a certes rempli son premier objectif – mieux informer les habitant·es de la politique de transition portée par la ville. Mais cette posture a aussi impacté son fonctionnement interne avec l’**adoption d’un management plus coopératif**. La ville construit maintenant ses projets de services en **transversalité** en laissant de la place à l’**innovation**, et l’organigramme a été profondément modifié. Cette approche a aussi permis l’adhésion en interne d’un plus grand nombre d’élu·es et d’agent·es à la démarche de transition de la commune, **renforçant la cohésion au sein des équipes et donc la dynamique de mise en mouvement globale**. Souhaitant se mettre en trajectoire, Malaunay a aussi entamé un travail de **cartographie** de son récit **mêlant réflexion historique et analyse géographique**.

Tous ces exemples rappellent que la mise en récits n’est pas un simple storytelling. C’est une démarche profonde, engagée et engageante, qui, lorsqu’elle est conduite avec ambition, génère une multitude **d’effets systémiques.**

Évidemment, ce travail ne s’est pas fait sans embûches, notamment parce qu’il a eu lieu très rapidement. Alice Briant a rappelé l’importance **d’être vigilant à la gestion du temps et des énergies** qu’il faut investir dans une telle démarche, au risque d’épuiser les troupes. Se pose aussi la question du **maintien de la dynamique** : puisque la mise en récit est un processus de long terme, comment s’assurer que celle-ci continuera une fois ses initiateurs partis ? Enfin, le naturel revient au galop : face à des chiffres qui ne sont pas à la hauteur des résultats escomptés, ou au contraire pour mettre en avant une action dont on serait particulièrement fier, il est vite tentant de revenir sur certains de ses engagements pour renouer avec des réflexes de communication plus traditionnels. Or, une communication honnête suppose de **reconnaître aussi les limites de son projet** ! C’est cette honnêteté qui permet d’**éviter l’écueil de la propagande**.

Six ans après le début de son travail, Malaunay est devenue une commune référente dans la conduite des transitions : expert·es et collectivités viennent la consulter pour comprendre la mise en récits et s’inspirer dans leur démarche de transition. Après avoir fait la **somme des récits** présents sur son territoire, Malaunay vient donc ajouter le sien au grand récit des transitions !

>>> Retrouvez la publication du Cerdd sur la Mise en récits

>>> Découvrez l'expérience de mise en récits du Val d'Ille-Aubigné

Découvrez d'autres contenus similaires

- **Kit de communication**

- **PLUi et biodiversité : concilier natu...**

  Enregistrer

- **La méthodologie des sociotopes : concilier...**

- **Guide "comment concilier restauration...**

  Enregistrer

- **Guide "Comment concilier le confort a...**

  Enregistrer

- **Guide technique "Comment concilier na...**

  Enregistrer

- **8ème édition réussie pour CAP Climat !**

- **Nicolas PARIS**

- **Éco-communication : site web dédié au...**

  Enregistrer

- **Compte-rendu "Agriculture et alimenta...**

  Enregistrer

- **Les facteurs sociologiques de réussit...**

  Enregistrer

- **« Manifeste pour réussir la Transiti...**

  Enregistrer

Abonnez-vous !Recevez le meilleur de l'information régionale DD & Climat

S'inscrire