

OCTOBRE 2020

Que sera la communication municipale en 2021 ? Facile à prédire : Saturne croisera Jupiter en Verseau



En réfléchissant sur ce que je pourrais écrire concernant l'inraisemblable période que nous venons de vivre et sur ce qui nous attend dans un futur proche comme communicateur municipal, je me suis amusée à faire une rétrospective des derniers mois, question de me replonger dans la chronologie des émotions et bouleversements que nous avons vécus. Bien vite, les prédictions astrologiques sur 2020 sont apparues sur mon moteur de recherche.

J'ai appris que les astrologues avaient prévu de longue date l'annus horribilis que serait 2020, puisque ce serait l'année où « Saturne croiserait le fer avec Pluton », la mettant sous les mêmes auspices que le début de la Première Guerre mondiale, de la Seconde Guerre mondiale et de la Guerre froide. Quelques devins plus inspirés auraient même nommé prédit une pandémie. Dommage que les grands de ce monde n'aient pas consulté plus assidûment manon-medium-gratuit.com dès 2019, histoire de voir venir la nouvelle année avec plus d'acuité...

Au moment de planifier les budgets pour 2021, devant les nombreuses incertitudes sur le sort réservé à nos activités de communication, j'ai eu la tentation de retourner voir les prophètes à dix piastres du Web pour éclairer ma lanterne. Vous serez heureux d'apprendre que Saturne (encore elle) jouera du coude avec Jupiter en Verseau au cours de 2021. Apparemment, le ciel va « balancer, mais ce sera surtout l'opportunité d'un nouveau départ et d'innover » (dixit la madame Minou de Vogue.fr). Encore une fois, je trouve que c'est méga clairvoyant.

La pandémie nous a obligés à consolider notre virage numérique, à multiplier les services en ligne, à nous organiser pour le télétravail et à annuler la majorité de nos événements et activités de relations publiques. Le virtuel a surclassé le présentiel et nous a fait faire une overdose de Zoom. L'an prochain, les astres (et le bon sens) nous recommandent d'avoir un plan de match assez créatif pour pouvoir rétablir des liens «

humains » entre la population et l'appareil municipal. Car, je le crains, le prochain temps des Fêtes sera le plus aseptisé que la Terre ait connu depuis l'ère cénozoïque. Au final, les gens seront en sérieux manque de câlins, de contacts, de non-verbal, de frôlements. Et, comme ce sera une année électorale pour nos chers élus, leur besoin irrésistible de serrer des mains devra être assouvi d'une manière ou d'une autre. La pression pour repartir le bal des événements civiques et des coupures de rubans sera forte. Nous devons connaître jusqu'aux moindres virgules les décrets gouvernementaux sur la façon d'organiser des rassemblements publics afin d'assurer la sécurité de tout ce beau monde, quelquefois à leur corps défendant, tout en gardant l'option 100 % virtuelle dans notre poche arrière.

Parallèlement, les finances municipales seront considérablement déprimées. Pas certaine que votre super campagne sur le ramassage des déjections canines ne passera pas dans le tordeur du processus budgétaire cette année. Il faudra faire plus avec moins (mais ça, on est habitués) et avoir l'air d'être en contrôle, alors que l'incertitude nous suivra comme une mouche sur un pot de confiture.



Si j'avais cinq conseils de vieux de la vieille à donner, ce serait donc de prévoir pour chacune de nos activités présentées au budget (je pense surtout aux événements) :

- 1) *Un plan B (la version en présentiel avec nombre de personnes limité, un plan compliqué de circulation avec des flèches par terre, des masques et du Purell à profusion).*
- 2) *Un plan C (la version virtuelle, vidéoconférence, webdiffusion, webinaire, consultation en ligne, télépathie, ou autre).*
- 3) *Un plan D (la version « annulé » où on soupire sur tout le travail effectué en amont, mais où on se dit que c'est mieux que de tomber malade).*
- 4) *Un plan E (la version « congé de maladie » où quelqu'un dans notre équipe choppera le satané virus et se retrouvera dans les 20 % de ceux qui ont des symptômes sérieux et/ou le refilera à ses collègues via le bouton de la porte du micro-ondes à la cafétéria).*
- 5) *Un plan A (la version que vous connaissez sur le bout de vos doigts parce que c'est comme ça que vous avez toujours fait ça - plan qui se retrouvera, j'en ai peur, en fin de liste).*

Au final, c'est ceux qui seront les mieux préparés à improviser qui s'en sortiront le mieux. Et, bien entendu, le virage numérique sera le grand gagnant de toute cette crise. Une séquelle à long terme que nos organisations auront intérêt à prendre au sérieux. Cependant, chez nos citoyens, la fracture numérique, cet écart douloureux entre les « technos-compétents » et les « technos-nuls », ne sera pas à négliger. Car si l'usage de la vidéoconférence a progressé à grands pas dans la population ces derniers mois, il restera toujours des gens pour qui les outils numériques resteront difficilement accessibles. C'est un autre domaine où nous devons faire preuve de créativité : communiquer virtuellement avec ceux qui sont inatteignables virtuellement.

L'autre grand questionnement qui perdurera, à mon sens, sera notre capacité à gérer collectivement la montée du radicalisme de droite qui s'empare de nos médias sociaux (oups, ça devient sérieux, là). Comment permettre aux citoyens de s'exprimer librement sur nos pages sans se faire complices des conspirationnistes qui utilisent la pandémie pour faire passer leur idéologie ? Peut-on assurer à nos concitoyens un espace de discussion libre d'échanges agressifs (sinon violents) ? Doit-on censurer ou amorcer le dialogue ? Si oui, comment faire ? Toutes ces questions devraient nous interpeller en 2021, à moins que Saturne ne vienne brouiller les cartes et décide de faire la paix avec Mars en Taureau.



Stéphanie Bouchard

Directrice du Service des communications et des relations avec les citoyens

Ville de Saint-Eustache