



JOURNEE PROFESSIONNELLE SNDGCT 37

Vendredi 23 novembre 2018

La communication interne

Mot de bienvenue par Mme Carine DELETANG, Directrice Générale des Services de la Ville d'Amboise.

Introduction par Mme Hélène MAURANGES, Présidente du SNDGCT 37, Directrice Générale des Services de la Communauté de Communes de Touraine Vallée de l'Indre.

- Présentation du SNDGCT 37
- Informations sur les prochaines élections professionnelles du 6 décembre et le fonctionnement de la Commission Administrative Paritaire de catégorie A

Présentation des actions de communication de la Ville d'Amboise :

« La communication n'est pas une histoire de moyens financiers,
de taille de collectivités ou d'ampleur du service communication »
(Carine DELETANG)

Site intranet : il n'est plus en ligne aujourd'hui mais un nouveau site sera lancé dans quelques semaines. La difficulté réside dans la possibilité d'accès offerte aux agents dépourvus de postes informatiques. Des bornes ont été installées dans certains services mais dans les écoles cela n'était pas possible. Environ 60% des agents ont accès à l'intranet. Pour les autres agents, un support papier est disponible.

Est-ce une page imposée qui s'ouvre directement à l'allumage de l'ordinateur ? C'était le cas avant car lié à la messagerie. L'intranet était aussi accessible aux élus pour avoir accès notamment aux documents des conseils municipaux

Y aurait-il une appli mobile dédiée à l'intranet ? Non, mais l'appli grand public sera utilisable par les agents.

News RH : la difficulté demeure de savoir « comment rendre « fun » les infos RH ». Il est aussi difficile de s'assurer que l'ensemble des agents lise cette lettre d'information.

Reportage photos des agents suivi d'une exposition. Ces clichés sont toujours disponibles dans les services, notamment au centre technique municipal.

Portes ouvertes : action de communication externe mais l'accueil était assuré par les agents qui présentaient leurs métiers et leur quotidien aux visiteurs. Il s'agissait de proposer une valorisation du savoir-faire des agents. Ces portes ouvertes étaient programmées le samedi et il n'y avait aucune difficulté pour disposer de suffisamment d'agents pour les assurer. Dans le même esprit, un accueil des nouveaux habitants se faisait selon le même dispositif.

Equipes sportives : une équipe a été constituée pour participer à des manifestations sportives sur le territoire communal. Cela a bien fonctionné durant un moment mais cela s'essouffle un peu.

Organisation d'un dîner dansant : cette soirée est à destination des agents, actifs ou retraités, et leurs conjoints, ainsi que les élus. Le taux de présence reste de 20% pour les actifs.

Les vœux au personnel sont désormais fixés un jour de semaine à 17h00. Trois temps : premier accueil par un discours rapide du Maire, puis discours de la Directrice Générale des Services pour mettre en valeur les réalisations de l'année passée et la perspective de celles à venir ; second temps : les vœux aux agents comme outil de communication interne (voir présentation jointe) ; dernier temps : remise des médailles au choix des agents de se la voir remettre devant l'assemblée des vœux ou au sein du service.

Séminaire des cadres et chefs de service : depuis une dizaine d'années, l'ensemble des cadres et chefs de service (une vingtaine de personnes) se réunit environ une fois par an, sur une journée, avec un point sur les finances le matin, déjeuner, et temps de cohésion d'équipe l'après-midi (course d'orientation, accrobranche, atelier culinaire, reportage photos, descente de la Loire en canoë...).

A Fondettes, ce séminaire annuel accueille aussi les adjoints aux chefs de service.

Repas partagé : les agents d'un équipement accueillent leurs autres collègues sur un pique-nique partagé où le site et son fonctionnement sont présentés aux collègues qui ne le connaissant pas forcément.

Présentation des actions de communication de la Ville de Saint-Cyr-sur-Loire :

François LEMOINE présente le contexte Saint-Cyrien. Il estime ainsi que la communication interne a pour objectif d'assurer la fluidité, l'intégration et surtout vise à ce que la connaissance du fonctionnement des services soit partagée et que chaque agent soit dépositaire et relais des actions de la Municipalité. Il s'agit enfin de donner du sens à l'action publique portée par les agents.

Trois agents composent le service communication qui est directement rattaché au Directeur Général des Services.

Pour les nouveaux agents, un dossier d'accueil leur est remis et une information est transmise par messagerie à tous les services, assortie d'un portrait photographique de l'agent. Ensuite, il est accueilli par les services RH et le DGS. Il est aussi orienté vers le comité du personnel (CE). Un travail est en cours pour créer un véritable livret d'accueil mais c'est une réflexion de longue date pas aisée à concrétiser.

Il est aussi proposé un journal interne nommé « Clin d'œil ». Un appel est lancé auprès des agents pour recueillir les idées et les informations qui pourraient faire l'objet de ce magazine.

Quels sont les retours des agents sur ce support, surtout pour ceux qui sont dans les services extérieurs ? De temps à autre, il y a des remarques sur l'absence d'éclairage sur certains services. Une enquête qualité a été réalisée il y a quelques années.

Soirée du personnel : les actifs et les retraités sont invités avec leurs conjoints et en présence des élus. Le discours du DGS précède celui du maire qui répond aux vœux présentés par le DGS au nom de l'ensemble des agents. Les prises de parole sont suivies par un diner et une soirée dansante. Mais il est à déplorer, comme dans beaucoup de collectivités, la faiblesse du nombre d'actifs présents, un tiers seulement des agents de la Commune.

Il est apporté un retour d'expérience de soirée des vœux qui était plus fréquentée à l'époque où les conjoints n'étaient pas encore conviés. Les conjoints se sentaient en effet en décalage, ne connaissant que très peu les autres agents, et les soirées en leur absence permettaient davantage de croisement et d'échanges entre les agents.

Opération « Vis mon job » : pendant une journée, un agent intègre un autre service. Cela s'est un peu essoufflé car la mise en place est parfois un peu compliquée. L'objectif était d'améliorer la connaissance réciproque des métiers et des contraintes de chacun, pas de susciter des mobilités.

Stages obligatoires de communication interne et externe « esprit de Saint-Cyr » : l'idée était que des agents nouvellement arrivés (après l'ensemble des personnels déjà présents) puissent faire connaissance avec leurs collègues qu'ils n'ont pas l'occasion de croiser dans l'exercice de leurs missions, mais aussi de donner des pistes sur la manière de se comporter vis-à-vis des administrés par exemple. C'était un moyen de transmettre la culture de la collectivité. Là aussi, au bout de 10 ans, le dispositif s'est un peu essoufflé et il faut trouver une nouvelle formule.

L'essentiel est de parvenir à créer des moments de partage et de cohésion entre les agents. Mais il est important de créer aussi de la proximité avec l'équipe municipale. Pour impliquer les adjoints au maire dans les objectifs de la Municipalité, leur est diffusé un document intitulé « Actu Mairie », une photographie des dossiers en cours auprès de chaque service, mais aussi un rapport d'activités complet. Cet « Actu mairie » sert aussi à tous les agents et notamment au service de l'accueil de l'hôtel de ville. C'est un support très limité dans le temps car c'est une photographie des dossiers en cours à l'instant T. La périodicité est trimestrielle. Dans le même ordre d'idée, les alertes travaux ou météo sont relayées aussi sur tous les mobiles professionnels de la collectivité, en plus des citoyens abonnés du service.

L'idée de la communication interne en règle générale est avant tout de créer un climat positif et faciliter le bien-être au travail.

Présentation par M. Philippe CORTINA, RANDSTAD – secteur public Grand Ouest :

Les problématiques liées à la communication interne se retrouvent aussi dans le domaine des entreprises. Pour autant, il existe un frein de la part du réseau commercial en regard de l'univers des collectivités sur ce sujet. L'objectif de la mission de M. Cortina au sein de Randstad est de faire se rencontrer ces deux sphères qui ont pourtant des visées et des attentes identiques.

Les départs et arrivées de personnel est une des informations primordiales à relayer à l'interne des structures quelles qu'elles soient.

Présentation des différents types de communication : descendante, ascendante, transversale.

Etapas clés du design thinking.

La question de la création des labs est actuelle au sein des collectivités. Après, il s'agit de trouver le bon pilote et est-ce que cela doit être toujours le DG ? Le sujet de l'implication des services RH dans les stratégies de communication interne.

Pour déployer un intranet, un outil nommé « Steeple » pourrait proposer une solution au sein de la CCTVI, surtout pour les sites distants. (<https://www.steeple.fr/>). Les nouveaux outils de communication se doivent de toujours disposer d'une déclinaison sur smartphone.