

Oui !



Peut-on **innover** en
communication
interne ?

Intervenant : Eric Fauconnier

Peut-on innover en communication interne ?

- Définitions personnelles et imparfaites
- Pourquoi innover en com' interne ?
- Des freins possibles à l'innovation
- Le contexte favorable à l'innovation
- Des (bonnes) pratiques
- Des terrains possibles
- Quelques exemples angevins qui marchent (ou pas)...

Définitions personnelles et imparfaites

L'innovation : c'est passer de l'idée à la mise en œuvre de l'idée

- **Innover, c'est expérimenter**
 - c'est-à-dire s'autoriser aussi le droit à l'erreur
- **Innover, c'est oser**
 - la prise de risque existe
- **Innover, c'est faire bouger**
 - s'inscrire dans une dynamique de changement...sans tout changer

Pourquoi innover en communication interne ?

- Parce que les **valeurs et la relation au travail** changent
- Parce que **l'organisation bouge** en permanence
 - Impact possible sur le climat social
 - Impact sur la compréhension des enjeux, des missions... sur le sens
- Parce que **les outils** mis à disposition évoluent
- Parce que les **attentes et les besoins des agents** sont différents :
 - L'utilité du support ou de l'action
 - Le plaisir de la consultation ou de la participation
 - L'adaptation de la fréquence, le rythme
 - Les différentes générations d'agents (les jeunes seniors, les Y...)

Innover ne veut pas dire tout changer : nécessité de stabilité aussi, d'avoir des repères et des référentiels

Les freins possibles à l'innovation en com' interne

- La non-reconnaissance de la communication interne et des communicants internes !
- L'écoute d'une seule partie de l'effectif interne
 - Ex : croire que seuls les cadres ont de bonnes idées...
- Une organisation trop verticale et des pratiques essentiellement descendantes
 - Pas de remontées de propositions
- Des moyens insuffisants pour agir
 - Personnel
 - Budget
- Le statut
- La double gouvernance (élu/DG)

Un contexte favorable à l'innovation en com' interne

- Un état d'esprit, une culture collective à développer :
le terreau fertile
 - construction dans le temps, apprentissage de tous les acteurs
 - reconnaissance du rôle de la communication interne
 - crédibilité des communicants internes
 - partage des projets de communication interne avec le personnel
 - sollicitation managériale régulière
- **Une relation de confiance et une implication** nécessaires pour la com' interne :
 - des élus
 - de la direction générale
 - du personnel

Pouvoir être écouté
pour proposer

Un contexte favorable à l'innovation en com' interne

- Des périodes propices
 - Des nouveaux textes qui imposent
 - Transfert de compétences
 - Des élections
 - Des grands projets transversaux
 - Des changements dans l'organisation
 - L'exemple de la mutualisation
 - Un projet managérial, un projet de service...
- Un positionnement suffisamment stratégique de la com' interne dans l'organigramme
 - proximité de la DG et sollicitation stratégique
 - contact aisé avec le Maire ou le Président

Des pratiques favorables à l'innovation en com' interne

- **L'écoute** interne
 - Les réseaux
 - Des outils et des espaces de dialogue interne pour faire émerger des idées, tant au niveau des cadres que du personnel
- Le travail **collaboratif**
- La **veille** sur ce que vous faites dans vos collectivités, ou dans les entreprises privées
 - Les réseaux professionnels
- La **créativité** pour proposer
 - Refuser l'autocensure a priori
 - Savoir repousser le « périmètre autorisé »...

Des pratiques favorables à l'innovation en com' interne

- La prise en compte de **tous les publics** internes
 - La considération de la fracture numérique (50 % des agents équipés d'informatique à Angers)
 - La question générationnelle
 - Les différentes pratiques de communication selon les services (oralité, affichage...)
- **L'évaluation** régulière
 - Le taux de participation à une animation
 - Les statistiques de consultation d'intranet par rubrique
 - Le débriefing systématique
 - L'œil neuf d'un stagiaire, d'un nouvel arrivant...
- **La remise en cause et l'adaptabilité**
 - Renouvellement des offres
 - Réactivité des supports, capacité d'organiser rapidement une animation

Les supports possibles de l'innovation en com' interne

- Des animations simples et de **proximité**
- Des **protocoles qu'on « dérouille » un peu**
 - Cérémonie des vœux
 - Médailles du travail...
- Des temps et des projets qui intègrent **la participation des agents**
 - Rencontre quartier Maire/agents
 - Comités de service
- Des manifestations **qui impliquent l'interne** dans l'offre proposée aux collègues
 - Portes ouvertes
 - Journée des bonnes idées durables

Les supports possibles de l'innovation en com' interne

- Des moments et des espaces où l'on **valorise les talents** autres que professionnels
 - Participation à des rencontres inter-collectivités où l'agent est ambassadeur de sa collectivité (Challenge Voile, Raid Nature...)
 - Valorisation des talents : spectacle de fin d'année à Angers, le radio-crochet de Rouen, le journal interne Picto spécial talents de Poitiers...
- L'essor et la diversification **des outils numériques**
 - Même s'il n'y a pas que les réseaux sociaux... le 2.0 et ses vertus collaboratives sont un sujet de réflexion majeur et dont l'usage va progresser en interne
 - L'usage de la vidéo (le journal télévisé de la région Auvergne)
 - La décentralisation progressive de l'intranet
 - La téléphonie portable...

Des terrains où il reste à inventer

- La com' interne RH
 - Un domaine immense et diversifié, des nouvelles idées à trouver pour promouvoir, expliquer, partager...
 - Statut
 - Organigrammes
 - Santé (addictions, risques psychosociaux, maintien en emploi et handicap...)
 - Diversité
 - Formation...
- La com' interne managériale
 - Des attentes à mieux cerner, des supports et animations à adapter :
 - Newsletter, intranet managérial, réseau social interne...
 - L'appui des responsables d'équipes (ex des agents de maîtrise) pour les aider à mieux communiquer sur le terrain
 - Idée de kit thématique
 - Accompagnement à l'information de proximité

Des terrains où il reste à inventer

- La com' de changement
 - Mutualisation ville et interco
 - Transferts de compétence...
 - Déménagements, rapprochement d'équipes
- La transmission des savoirs et des expériences
 - Récit de parcours professionnels
 - Tutorat
 - L'accompagnement des retraités
- La com' interne pour les équipes isolées
 - D'un point de vue géographique (Ex : ATSEM dans les écoles)
 - D'un point de vue métier

La tonalité de l'innovation en com' interne

- Démontrer la **valeur ajoutée** de l'innovation
- Jouer l'effet de **surprise**
- Transmettre le plaisir de **faire ensemble**
- Instiller de la **convivialité**
- Ne pas oublier **un zeste de fantaisie**
 - Le cahier de vacances des managers de Bordeaux
 - IntraLove, le site de rencontres internes publié le 1^{er} avril



Quelques exemples angevins...qui marchent

Les réussites

- Les rencontres quartier Maire/Agents
- Les D&mos de midi
- Le spectacle du personnel made in interne
- Les news intranet avec commentaires
- Les Grands Expressos pour les cadres
- L'essor d'intranet à domicile

Quelques exemples angevins...qui marchent

Les rencontres quartier Maire/agents



- Le Maire en direct avec les agents
- 10 ans de pratique
- 5 rencontres par an
- 1 réunion d'1 h 30
- Travail d'écoute en amont sur le terrain par la Com' interne
- Thématique : le service public sur le quartier
- Des photos prises par les agents ou la com' interne pour concevoir un diaporama, base de l'échange
- Echanges et propositions d'évolution, reconnaissant l'expertise d'usage du personnel sur le terrain

Quelques exemples angevins...qui marchent

Les d&mos de midi

- 1 programme nouveau chaque trimestre
- 1 proposition par mois (1 ou 2 rdv)
- De 15 à 40 personnes par rendez-vous
- Inscriptions en ligne ou en format papier
- La com' interne accompagne et assure la logistique
- Des collègues présentent à leurs collègues
 - Un site
 - Un projet
 - Un métier
 - Une actualité liée à la vie de la collectivité



Quelques exemples angevins...qui marchent

Le spectacle du personnel « made in interne »



- Appel aux talents internes et au volontariat
 - Des confirmés et des débutants
 - Des chanteurs, danseurs, humoristes, musiciens
- Toutes les idées prises en considération
- Un gros investissement de l'équipe com' interne
 - Animation, répétition, écriture, logistique, mobilisation...
- Une trame construite collectivement
- Une réponse très positive du public interne
- La reconnaissance des élus et de la DG
- Une aventure humaine unique

Quelques exemples angevins...qui marchent

La news intranet avec commentaires

- Un reportage quotidien (article + photo) sur intranet
- Volonté de passer de l'information descendante à l'information partagée
- Instauration d'un nouveau mode d'échange interne
 - On peut commenter et réagir à une actualité
- Une appropriation progressive
- Une sensibilisation à faire... surtout des élus et de la direction générale !
- Un espace qui s'auto-modère
 - Un commentaire « décalé » va connaître des recadrages rapidement...

Quelques exemples angevins...qui marchent

La news intranet avec commentaires

TROISIEME ENJEU: MIEUX TRAVAILLER ENSEMBLE

Après une journée à se côtoyer, la timidité de départ laisse place à la complicité. Ça tombe bien, l'heure est déjà à rencontrer les élus, les directeurs et responsables de service et à faire le bilan de la journée. Le Maire, Frédéric Béatse, remercie chacun de son "engagement pour le service public" et invite chacun à partager "sa créativité et son innovation", tandis que Jean-Claude Antonini, le Président d'Angers Loire Métropole, souhaite à tous la "bienvenue dans la famille". Un cocktail sans alcool est proposé par l'huissier, Pascal Lindé pour se réchauffer. Certains se donnent des rendez-vous, échangent des informations professionnelles, d'autres constatent qu'ils partagent des passions communes. La journée touche à sa fin, mais l'aventure territoriale ne fait que commencer !



© Photos Gwladys Fougeron - stagiaire à la Com'interne

Retrouvez toutes les images de la journée [Connaissance des services](#)

5 Commentaires

#5 REDCENT Stéphanie a écrit le 10/02/2012 à 11:12

Bravo, Gwladys pour ces belles photos !

#4 FABER Ilka a écrit le 10/02/2012 à 09:40

Je me joins à mes ("nouveaux" ;o) collègues: journée très intéressante et riche, le tout dans la bonne humeur et une ambiance agréable - un grand MERCI à tout ceux, qui ont contribué à cet excellent accueil !

#3 FEUILLET Jean-Philippe a écrit le 09/02/2012 à 15:01

je remercie beaucoup Christine et Sylvie de cette journée mémorable, dirais-je inoubliable, beaucoup de très bons souvenirs dont on discute dès que l'on se rencontre. Encore un grand merci à vous deux. Cela remonte à 16 ans la journée découverte, ET OUI le temps passe vite!!

#2 FLEURANCE Willy a écrit le 09/02/2012 à 14:43

j'ai trouvé cette journée très intéressante ,merci à vous.

#1 SOURISSEAU Yannick a écrit le 09/02/2012 à 09:56

Bonjour,

Très intéressant, sauf qu'il y a parfois des oublis. Agent de la collectivité Ville depuis 10 ans je n'ai jamais été invité à ces journées. Mais je suis un autodidacte, comme pour le reste j'ai fait cette découverte moi-même. En 10 ans j'ai eu le temps...

Quelques exemples angevins...qui marchent

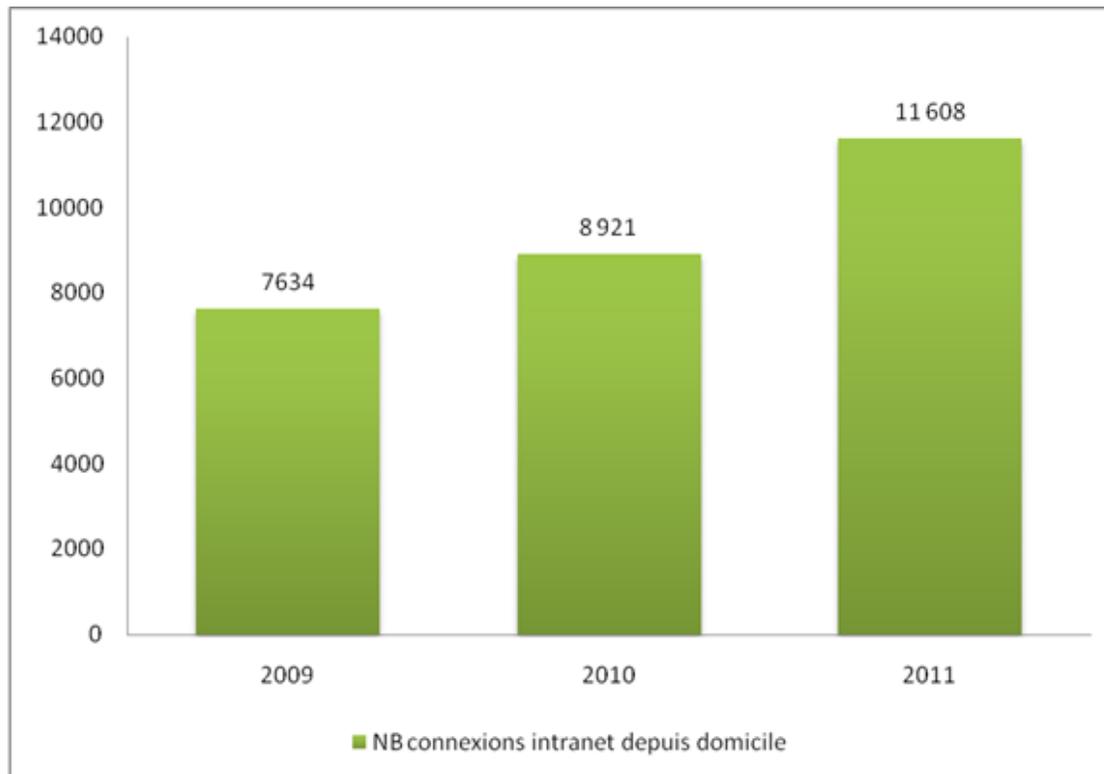
Les Grands Expressos cadres

- Une animation dédiée aux cadres
- Une fois par trimestre
- Un temps court – 2 heures – sollicité par les cadres
- Un créneau 16 h – 18 h en fin de semaine sur le temps de travail
- « Sortir le nez du guidon » et apprendre en venant écouter un(e) spécialiste
- Présentation puis échange avec la salle
- Des thématiques très différentes



Quelques exemples angevins...qui marchent

L'intranet à domicile



- 11 608 connexions/an, soit 45 extranautes par jour
- La hausse des consultations à domicile est de 17 % en 2010 et 30 % en 2011.

Quelques exemples angevins...qui n'ont pas marché

Les couacs

- Les bornes de consultation dans les services
- L'espace question/réponse Mutualisation sur intranet

Quelques exemples angevins...qui n'ont pas marché

L'espace question/réponse Mutualisation sur intranet

The screenshot shows a web interface for a 'Forum Mutualisation'. On the left is a logo for 'Mutualisation' with the text 'Ensemble Qualité Service public Progressivement 31 communes Savoir-faire Diffé Co-construction Territoire Forces de proposition Transversalité Mieux se connaître Solidarité'. Below the logo is a 'Forum Mutualisation' box with a green header and text: 'Pourquoi tant de réunions avec des directeurs et quelques cadres, et 3 jours avec les représentants du personnel? Notamment le comité technique participe non destinataire des documents envoyés personnel aux cadres'. Below this are two buttons: 'QUESTIONS/RÉPONSES' and 'POSER UNE QUESTION'. The main content area has a green header 'ACTUALITÉS' and a title 'Une nouvelle adresse postale unique !' with a sub-header 'Publié le lundi 18 avril 2011'. The text reads: 'A compter du 2 mai 2011, l'ensemble des courriers destinés à la Ville, au CCAS et à Angers Loire Métropole seront à envoyer à une adresse postale unique... [Lire la suite]'. Below this is a list of dates and titles: '18.04.11 | Une nouvelle adresse postale unique !', '16.03.11 | Mise à jour de l'organigramme mutualisé', '14.03.11 | La DRH mutualisée à Imbach', and '09.03.11 | Le nouveau service conseil sécurité mutualisé vous accompagne'. At the bottom of the list is a navigation bar with numbers 1-7 and 'Suivante >'. To the right of the main content is a sidebar with a green header 'AGENDA' containing the text 'désolé, nous n'avons pas référencé d'événements pour ce mois' and a button 'Tout l'agenda'. Below that is a black header 'CONTACT' with a photo of Sylvie Delavie and her contact information: 'Sylvie Delavie chargée de mission auprès du DGS Tél : 0241054058'.

Les causes du couac :

- . Une acculturation insuffisante à la pratique du forum en ligne
- . Une procédure de préparation de la réponse trop complexe
- . Un doute quant à la crédibilité du support de la part des agents
- . Des questions et des réponses abordées dans d'autres lieux

Quelques exemples angevins...qui n'ont pas marché

Les bornes de consultation intranet



Les causes du couac :

- . Des pannes trop fréquentes
- . Une hiérarchie trop « contrôlante »
- . Des règles d'usage pas assez souples
- . Un positionnement de la borne vu avec la hiérarchie
- . Un manque de confidentialité pour l'utilisateur



**Merci de votre
attention**

Intervenant : Eric Fauconnier