



PROCESSUS COMINFORMA

Objectif : Communication interne + Formation = Excellence

Associer des actes de formation à une nouvelle définition de la communication interne, à la recherche de motivations, à la mise en place d'un processus qualité, à l'accompagnement d'une mutation importante ou d'un projet de service.

Déroulement

- Définition avec le Maire et ses adjoints d'un objectif clair et concret pour qu'il soit officialisé
- Validation et correction éventuelle avec DGS et DGA
- Communication forte sur le projet par les Elus, relayés par la direction générale
- Alternance de réunions de petits groupes et d'entretiens individuels afin de recueillir le maximum d'informations (et pour le consultant de se faire accepter)
- Rapport d'enquête analysant les données obtenues et proposant de premières solutions : Certaines données nécessitent des solutions opérationnelles ; d'autres relèvent de la formation des agents
- Le plus souvent mise en place de groupes transversaux travaillant sur des sujets pratiques et débouchant sur des actions rapides (passer de la cogitation négative à l'offensive positive)
- Établissement du plan de formation sur 1 ou 2 ans
- Création d'un Comité de Pilotage qui progressivement remplacera le consultant pour assurer la pérennité de la dynamique enclenchée.

Durée

- **Phase tremplin** : Enquête/analyse, durée variable mais souvent de l'ordre de 1 à 3 semaines (en fonction de la taille). **Deux axes : Organisation et relations internes et externes**
- **Phase de lancement des actions et des groupes** : Dans le mois qui suit la phase tremplin



- **Phase de formation** : Établissement d'un calendrier en fonction de ce qui peut être fait directement par ressources internes (à réaliser au plus tôt) et ce qui sera assuré par l'extérieur (CNFPT ou organismes de formation). Étalement sur 1 ou 2 ans selon les cas.

Objectifs possibles

- Monter le taux de professionnalisme des agents
- Faire de la compétence un support de communication et de fierté
- Créer une motivation pragmatique et collective
- Stimuler une activité (mettre du « sport » et de la passion dans le quotidien)
- Monter le taux de rationalité : Procédures et méthodologie
- Régler des problèmes d'accueil ou de taux de satisfaction/clients ou usagers
- Assurer le redémarrage d'une entité en difficultés.
- Accompagner la fermeture d'un site, d'une activité ou sa redéfinition
- Stimuler la mise en place de projets de service

Cibles fréquentes

- Manque de professionnalisme dans certains secteurs
- Mécontentement des usagers
- Défauts d'organisation générant des surcoûts inutiles et pénalisants
- Défauts dangereux dans le domaine de la sécurité ou du respect de la réglementation
- Manque de « rituels » de tous ordres
- Absence de « croyances d'entreprise » (supports de l'appartenance)
- Fatalisme ambiant ; démotivation générale ; oppositions et rivalités internes
- Mauvaise circulation de l'information
- Poids du passé ou de l'histoire de l'entité concernée
- Management trop vertical ou manquant de pédagogie
- Absence d'expression de tout ou partie du personnel
- Insuffisance des échanges de signes de reconnaissance, etc, etc.....

