

« Tous communicants ! »
Le Pecq-sur-Seine (78)

Primé : Alain Gournac - Sénateur maire

Idée

Améliorer la communication de la Ville, la rendre plus interactive, tout en préservant le professionnalisme du service spécialisé. Faire de chaque agent un relais de communication.

Objectif

Informier la population de façon personnalisée et directe, mieux évaluer les politiques publiques et valoriser le personnel communal.

Démarche

La réorganisation des supports et moyens de communication fait partie intégrante de la démarche qualité totale de la Ville (M.F.Q. Ile-de-France en 1997, prix de l'innovation en 1999, certificat ISO 9002).

Contenu

Cinq outils ont été mis en place :

- la *Fiche verte* contient les informations pratiques sur les travaux, les manifestations culturelles, la vie quotidienne de la Ville. Elle permet aux agents et aux élus de mieux renseigner les habitants, lorsqu'ils sont interrogés spontanément.
- les *Courriers personnalisés* informent les Alpicois directement concernés, au fur et à mesure de l'évolution d'un projet
- les *Flashes* informent directement les riverains des travaux entrepris (nature, répercussions, durée) ou des manifestations festives du quartier.
- les *Questionnaires et Enquêtes de Satisfaction* mesurent la satisfaction de l'utilisateur par rapport au service rendu (accueil, confidentialité, rapidité, compétence).
- les *Fiches catalogues* présentent aux usagers les modalités des diverses démarches administratives (pièces justificatives, faisabilité juridique).

Moyens

Tous les membres du personnel sont impliqués dans la communication et l'information.
Budget : les enquêtes de satisfaction sont confiées à un organisme extérieur pour un coût d'environ 10 KF par an. Les frais de reproduction et de distribution des autres moyens de communication sont intégrés dans le budget de fonctionnement des services concernés.

Bilan

La multiplication de ces outils a permis d'intéresser davantage la population à la vie quotidienne de la commune. Il en est résulté un accroissement du courrier adressé au Maire (critiques, félicitations, suggestions,...) et des communications téléphoniques.

Commentaire du jury

Dans la continuité de la démarche Qualité, des outils de communication simples et efficaces car bien adaptés à chaque cible.

