

« Les documents de référence des agents »
Communauté Urbaine de Strasbourg (67)

Président : Robert Grossmann

Primé : Bernard Rohfritsch, Responsable communication interne

Idée

Dans une administration, commune à la ville et à la C.U.S., qui gère plus de 6 500 agents, 300 sites, 250 métiers, un budget de plus d'1 milliard €, l'information des agents est une préoccupation constante.

Objectifs

Les agents sont les vecteurs quotidiens de communication du service public.

Les actions menées par la communication interne ont pour objectif de favoriser une information commune et de la rendre accessible à tous.

Démarche

Chaque action de communication est conçue et soutenue par un habillage graphique lisible, cohérent et respectueux du récepteur.

La mise en place d'un nouveau système, d'un nouvel outil de management, ou les réponses aux questions les plus habituelles des agents, donnent lieu à des réunions d'information menées par les chefs de service ou par les responsables d'autres secteurs.

Pour tous les sujets sensibles et importants, ces réunions sont suivies de la remise d'un livret de référence de 10 à 20 pages.

Contenu

L'information est claire, réécrite dans la forme « question-réponse », accompagnée d'illustrations.

- Le guide des badgeurs : mise en place des 35 heures et gestion du temps de travail
- Le compte épargne-temps pour gagner du temps et le mettre de côté
- La charte de bon usage de la messagerie et d'Internet
- Le guide retraite

Moyens

Service de communication interne : 5 personnes, un budget de 1 million €.

Bilan

Ces documents de référence sont très demandés par les agents et la lettre interne « En direct » recueille un taux de lecture de 94%.

Commentaire du jury

Un vrai souci de diffusion des informations et des outils à la mesure d'une collectivité de cette dimension.