



TRIANGLE

Bulletin de l'Association des communicateurs municipaux du Québec

Septembre 2009

Journée de **formation**

Le mercredi 30 septembre,
à Trois-Rivières



Une dimension **ESSENTIELLE**
de la stratégie des organisations

**LA
COMMUNICATION
INTERNE**

LA COMMUNICATION INTERNE

Une dimension essentielle de la stratégie des organisations

Nul ne peut contester la valeur d'une communication interne. La communication interne constitue une dimension essentielle de la stratégie des organisations. Sans elle, aucune organisation ne pourrait être efficace. Bien qu'elle soit innée pour certains gestionnaires, pour d'autres, elle est vraiment ardue. D'ailleurs, plusieurs d'entre eux sont convaincus qu'elle est l'apanage du Service des communications uniquement. Après tout, n'est-ce pas le rôle des communicateurs de communiquer? Y a-t-il autant de moyens de communication interne que de diversités dans nos structures municipales et paramunicipales? Et si des outils simples et efficaces et des formules qui ont fait leur preuve rendaient cette communication interne plus facile, nous permettraient d'améliorer ce type de communication et nous aideraient à mieux conseiller les gestionnaires de notre organisation? Voilà ce que nous propose cette journée de formation.

Avant-midi

« Identifier et gérer les diversités internes dans nos organisations. »

En première partie, place aux diversités. On parle beaucoup de diversités dans notre société. Mais cette notion dépasse largement le contexte des diversités ethniques ou religieuses dans lesquelles on enferme le discours. Le communicateur sait qu'il y a bien d'autres diversités dans son organisation. Le but de l'atelier consiste à identifier ces diversités : d'expérience, de formation, d'objectifs de groupes de travail, de rémunération...

S'il arrive à bien les identifier, le communicateur pourra en tenir compte dans ses interventions et dans les conseils qu'il donne aux gestionnaires. L'atelier offrira une grille et de nombreux exemples qui permettront au communicateur de se faire un tableau de toutes les diversités et de trouver le meilleur moyen de les utiliser pour en faire des « valeurs ajoutées » au bon fonctionnement de son organisation.

Après-midi

« La Soirée Grande Allée »

En adoptant une philosophie de reconnaissance de ses employés, la Ville de Gatineau choisissait aussi de faire de la reconnaissance un moyen privilégié :

- pour tisser des liens entre les employés;
- pour améliorer leur mieux-être;
- pour manifester son appréciation.

Dans cette foulée, « Avec Brio! » est devenue la signature de la reconnaissance des employés. « Avec Brio! », c'est agir positivement sur la personne pour aspirer à un mieux-être personnel, un équilibre professionnel et une plus-value organisationnelle.

Cette prémisse de base a donné lieu à l'élaboration de la Soirée Grande Allée, une tribune de reconnaissance des employés où on rend hommage :

- à la contribution des employés : 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40 ans de service;
- aux employés décédés;
- aux employés retraités de l'année;
- aux réalisations professionnelles des employés;
- aux réalisations du plan stratégique;
- aux talents artistiques de la scène;
- aux talents en arts plastiques des employés.

Facile à dire ou à faire? Découvrez les secrets de cette formule exportable et du même coup, découvrez vos employés!

Présentation des formateurs



André-A. Lafrance

Professeur titulaire au Département de communication de l'Université de Montréal

Le professeur André-A. Lafrance a plus d'une vingtaine d'années d'expérience en formation et en recherche dans le domaine des communications internes.

Il a accumulé, au fil des ans, des centaines d'études de cas réalisées par lui-même et par ses étudiants. Il en a tiré des grilles d'analyse et des modèles d'intervention qu'il a partagés avec ses auditeurs dans des enseignements à l'Université de Montréal (il y est professeur titulaire) et dans différentes institutions étrangères, dont l'Institut de la francophonie pour l'administration et la gestion et l'Université Libre de Bruxelles. Il réalise de nombreuses consultations auprès des organisations, en amont des interventions des agences spécialisées.

Il a publié une douzaine de livres sur les communications organisationnelles, dont *Arrêtez de communiquer. Vous en faites trop!* (pour un développement durable des réseaux de communication), publié aux Éditions Nouvelles en 2008.



Adèle Huot

Chef de section, Relations avec les employés, Ville de Gatineau

Diplômée en récréologie, Madame Adèle Huot présente un parcours qui se divise en deux : pré et post fusion municipale.

Au terme de la fusion des villes en 2002, après avoir démissionné de son poste à la direction du Service des loisirs de la nouvelle Ville de Gatineau, Mme Huot se voit sollicitée pour représenter le groupe des employés cadres au sein d'une équipe d'intervention spéciale dont le mandat est de recommander au directeur général de la Ville des solutions aux irritants que vivent les employés suite à la fusion.

Cette affectation des plus révélatrices, tant pour l'organisation que pour Mme Huot, s'est soldée par la création d'un poste de Chef de section, Relations avec les employés, qui relève directement du directeur du Service des ressources humaines, d'où sa deuxième vie.

Le premier mandat confié à Mme Huot fut de développer un *Programme de reconnaissance des employés*.

Au chapitre des réalisations reconnues depuis 2002, mentionnons celles-ci :

- Finaliste en 2003 au Prix d'excellence de l'administration publique (IAPQ) ; Mention d'excellence pour l'Équipe d'intervention auprès des employés ;
- Finaliste en 2004 au prix Vision de Right Axmith récompensant les futurs leaders en gestion des ressources humaines ;
- Finaliste en 2008 au Prix Ovation dans la catégorie Gestion des ressources et des procédés : matériels, humains, financiers et technologiques pour le projet de reconnaissance *La Soirée Grande Allée*.



Francine Craig

Chef de la section de l'information et de la promotion Ville de Gatineau

Diplômée en enseignement du français, Francine Craig travaille dans le monde des communications depuis plus de 25 ans. Une palette de réalisations variées a marqué l'évolution de sa carrière, du milieu communautaire au privé. En 1994, elle fondait sa propre entreprise de communications, Dyna-Mots, sur la Rive-Sud de Montréal.

Au printemps 2004, elle intégrait l'équipe du Service des communications de la Ville de Gatineau à titre de chef de la section de l'information et de la promotion. En tant que responsable du site Web de la Ville de Gatineau, elle a contribué à positionner le site de la Ville auprès du CEFRIO parmi les « sites modèles ». Elle a chapeauté de nombreuses campagnes qui lui ont valu plusieurs prix et mentions remis par l'Association des communicateurs municipaux du Québec et l'Association des relationnistes du Québec.

UNE FORMATION QUI NOUS REJOINT

L'ACMO réitère l'événement

C'est avec plaisir que l'Association des communicateurs municipaux du Québec (ACMO) vous offre à nouveau l'opportunité d'assister à la journée de formation sur La communication interne. On se rappellera que cette formation, qui avait suscité beaucoup d'intérêt, avait eu lieu le 17 octobre 2008. Vous n'y étiez pas ? C'est donc une invitation à tous ceux et celles qui n'avaient pu y participer.



Un levier important

Plus qu'une simple activité de diffusion d'information, la communication interne est un levier important dans la croissance d'une organisation.

- C'est un apport stratégique contribuant à la gestion de l'image d'une entreprise.
- Elle contribue à l'amélioration des processus de travail.
- Elle favorise ainsi la mobilisation des employés.
- Elle suscite leur adhésion envers l'organisation et ses projets.

La force d'une bonne stratégie de communication interne se trouve dans sa capacité à susciter la participation et l'engagement des employés et gestionnaires. Venez découvrir ou redécouvrir des outils de stratégie, partager sur le sujet et poser vos questions lors de cette journée de formation. C'est un rendez-vous!

Coût

99 \$ pour les membres

189 \$ pour les non-membres

Endroit

Cette journée de formation aura lieu à la Maison de la culture, salle régionale, située au 1425, place de l'Hôtel-de-Ville, à Trois-Rivières (porte en face de l'hôtel de ville, même stationnement).

Déroulement de la journée

- 9h** Atelier « Identifier et gérer les diversités internes dans nos organisations » avec André-A. Lafrance
- 10h 15** Pause
- 10h 30** Suite et fin de l'atelier du matin
- 12h** Dîner
- 13h 30** Atelier-témoignage sur la philosophie de reconnaissance des employés de la Ville de Gatineau avec Francine Craig et Adèle Huot
- 15h 45** Fin de l'activité

Inscription

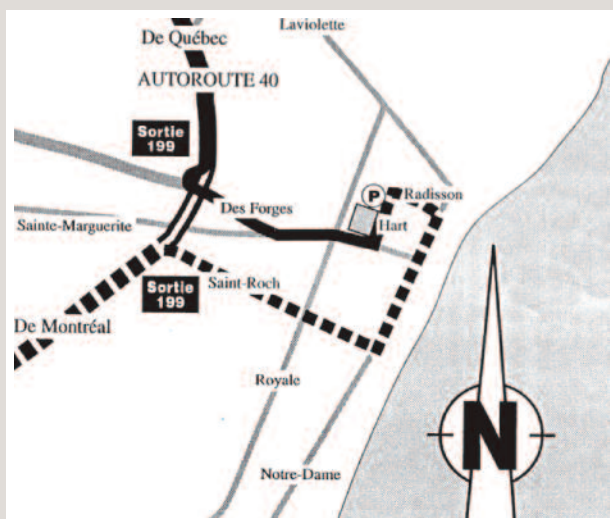
D'ici le 22 septembre

Inscrivez-vous en ligne à l'adresse **www.acmq.qc.ca** et faites parvenir votre chèque, libellé à l'ordre de :

Association des communicateurs municipaux du Québec (ACMQ), à l'adresse ci-dessous:

a/s de Carole Rivet, coordonnatrice
227, rue Racine
Saint-Eustache (Québec)
J7R 5M2

Téléphone : 514 432-6597
rivet.carole@videotron.ca



Pour vous y rendre

De Québec

Autoroute 40, sortie « Des Forges ». Tourner à gauche jusqu'à la rue Hart ; tourner à gauche jusqu'à Radisson et entrer dans l'autogare.

De Montréal

Autoroute 40, sortie « centre-ville ». Tourner à droite sur la rue Saint-Roch ; tourner à gauche sur la rue Notre-Dame ; tourner à gauche jusqu'à Radisson et entrer dans l'autogare.