



Le 22 septembre 2010.

Plan de Cohésion Sociale de Florennes

Place de l'hôtel de ville 1
5620 Florennes
Tél : 071/68.14.64
Quentin.lorent@florennes.be

PV du GT Communication du 14 septembre 2010

1. Présents :

Nicolas BODART (service communal informatique et communication), Baudouin CHARLIER (CCCA), Fikirini MASSUMBUKO (BAID), Anne-France STIMART (Bibliothèque), Quentin LORENT (PCS), Marion LEBOUTTE (PCS).

2. Excusés :

Frédérique SEYLER (Présidente CPAS).
Elisa FERRON (Ecrivain Public).

3. Introduction :

Mr LORENT remercie les participants de leur présence et fait un bref rappel de la dernière réunion (Voir PV du 16 juin 2010). Il précise l'ordre du jour :

- Définir les attentes.
- Au niveau du guichet unique, comment l'organiser ? Comment le nommer ? Avec quelle signalétique ? Quelles sont les attentes en termes de relais d'informations ?
- Comment développer le relais d'informations ?
- Créer un pôle information : Page face book ? Site internet ? Blog ?...
- Travailler un schéma de communication.
- Déterminer l'utilité du groupe communication.

4. Réflexions :

Quels sont les critères concernant les informations (affiches, dépliants, prospectus,..) qui se trouvent à l'accueil de l'administration communale ? Y'a-t-il des directives ? Il faut se renseigner auprès de Mr Michel LOUIS. Et sur le site Internet de la commune ? Nous devrions interpellier le Collège quant aux critères objectifs de sélection de l'information diffusée.

Mme STIMART se demande à qui transmettre le courrier adressé à la gestion centre-ville ? Il faudra se renseigner auprès de Mr LOUIS.

Le groupe constate qu'il y'a un manque au niveau des valves publiques. Il n'y en a pas assez et ne sont pas assez visibles. Pour information, les panneaux d'affichages qui se trouvent sur la place verte sont gérés par le Foyer culturel.



Plusieurs remarques émergent : Il existe un surplus d'informations, mais à contrario beaucoup de personnes se plaignent de ne pas être assez informées. Il faudrait **simplifier** les moyens et les médias !

Mr MASSUMBUKO remarque que l'Europe tient compte principalement de la spécialisation tandis qu'en Afrique c'est beaucoup plus « touche à tout ». Le mode de communication est différent, il s'agit principalement du « bouche à oreille ». Au centre d'accueil Fedasil, les résidents n'ont pas accès aux valves, il y'a une organisation à respecter et il faut demander une autorisation pour afficher des informations. Sur le site de fedasil.be il existe des articles intéressants sur la communication, mais aussi sur l'interculturelle. <http://www.fedasil.be/>

Au niveau du guichet unique, deux rôles sont présentés : **Centraliser** l'information pour ensuite la **décentraliser**. Nous devons aussi travailler sur la notion de confiance pour laisser la parole aux personnes et favoriser la participation citoyenne. La configuration doit rester neutre afin de ne pas cadenasser la parole et que chacun puisse dire les choses qui fonctionnent mais aussi celles qui ne fonctionnent pas.

Vis-à-vis du Conseil communal et du Collège, le retour des informations politiques est parfois difficile. Il semble y avoir un manque de communication. Ne pourrions-nous pas interpeller le Conseil et le Collège à ce sujet ?

5. Questions :

- Comment et où trouver l'information ?
- Comment rédiger une information, au niveau de la forme et du fond, qui attire et suscite l'envie de la lire? Il existe des formations en techniques de communication.
- Quels sont les moyens de communication ? (Site Internet, le Florennes, les valves, newsletter...)
- Qu'est ce qui existe et comment le mettre en place ?
- Où et comment y accéder ?
- Quelles catégories et quels thèmes pour classer l'information ?
- Quels sont les critères minimums de pertinences ?
- Comment communiquer entre nous ? Par quels moyens ?
- Quelles informations envoie-t-on et quelles informations va-t-on chercher ?
- Il manque un schéma de communication. Qu'y a-t-il à disposition ?

Il faut une organisation avant la communication. Ce qui doit être communiqué et comment ? Nous pourrions nous adresser à Mme WILLEMS de Fedasil qui possède une licence en communication pour nous éclairer.

6. Les pistes :

- Faire un relevé des filtres et les clarifier.
- Etablir un organigramme qui reprend Florennes au complet et à partir de là traiter l'info vers les publics cibles (ex : tranches d'âges).
- Constituer des bases de données ? Voir le PCDR.
- Nous ne sommes pas créateurs d'informations mais diffuseurs. Nous devons dispatcher la bonne info actualisée. Il faut travailler pour que chacun ai le réflexe de faire passer l'information mais aussi de la mettre à jour quand il y'a



changements. Faire prendre conscience aux auteurs de leur responsabilité quant à la mise à jour et de la conséquence que cela peut avoir pour leur « vitrine ».

- Quels types d'info ? Quels sujets ? Quelles thématiques ? Durée de validité ? Des informations ou des activités ? Critère de proximité qui répond aux préoccupations sur la commune ?
- Utiliser le principe d'un centre de doc.
- Nous pourrions nous inspirer d'expérience déjà en place. Par exemple, le guichet unique du CRIC qui a créé un CD ROM.
- Travailler l'éducation citoyenne.

7. Contacts :

Pour toucher le public de la base militaire :

- Service relations publiques : Mr Rudy FONTAINE (Relations extérieures).
Commandant GOOSSENS.
Mme Martine PROSPEROS (secrétaire de Mr GENARD) : martine.prosperos@mil.be.
- Le musée de la base : Mr Bernard CAILLOT.

8. Informations complémentaires transmises par Mr BODART à discuter lors de la prochaine rencontre :

- Centralisation : une seule adresse (postale, e-mail).
- Catégorisation : filtre à mettre en place (voir ce qui existe déjà - critère objectif & neutre).

Auteur :

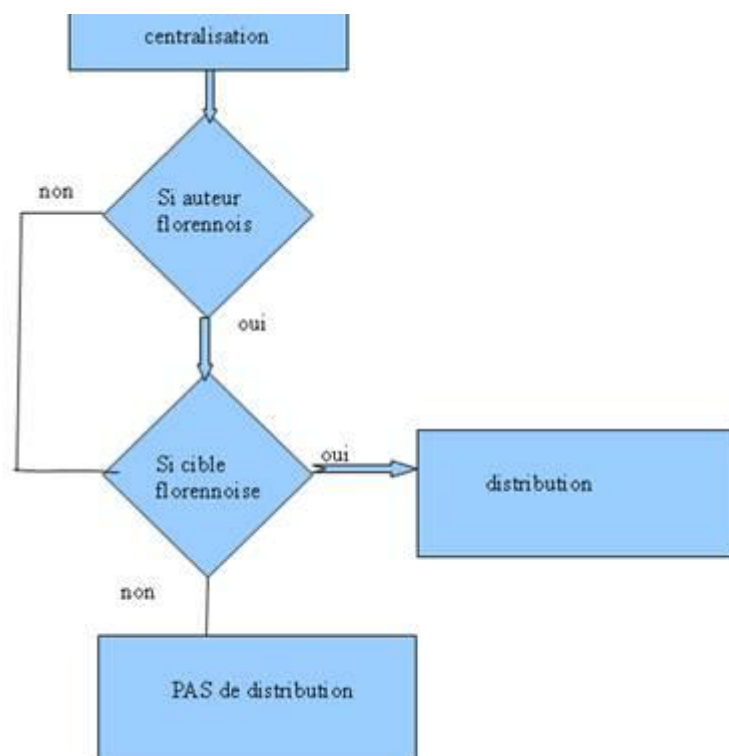
cible :

autre filtre ??? (À relever)

Création d'une procédure

Exemples :





- Distribution : suivant la catégorisation, elle donne le moyen de distribution (papier, présentoir, internet, e-mail,)
- La catégorisation peut être une arborescence => au premier niveau : communication interne/externe et dans chaque dossier un autre niveau de catégorie

Communication externe :

- assurer vers le citoyen au sens large.
- relai d'information des partenaires.
- ne fournit pas d'appui logistique en termes de graphisme et de développement de sites web

Communication interne :

Gérer la communication interne, c'est informer et rassembler les agents/services. Si la catégorisation dispose du filtre « message interne » => Distribution différente : Par l'intermédiaire de supports électroniques (intranet, e-mail), mais aussi par le recours à des publications traditionnelles (papier et/ou éditions internes) et par l'organisation d'événements, elle favorise l'échange et la circulation de l'information. Elle contribue ainsi à la création de synergies.

9. Conclusion :



La prochaine réunion est fixée **le 23 novembre 2010 à 9h30** en la salle du PCS, annexe de l'administration communale.

Mr LORENT renouvelle ses remerciements et clôture la réunion.

Marion LEBOUTTE.
Assistante Sociale du
Plan de Cohésion Sociale
Administration communale de Florennes.



Plan de cohésion sociale de Florennes

Place de l'hôtel de ville, 1 - 5620 Florennes
quentin.lorent@florennes.be

Avec le soutien de la RÉGION WALLONNE et de la Commune de FLORENNES



Wallonie