

FICHE PROJET N°5

INTITULE DU PROJET :

*AMELIORATION DES OUTILS DE COMMUNICATION ENTRE LA
COMMUNE ET LES CITOYENS*

LOT :

1

1. DESCRIPTION ET CONTEXTE DU PROJET

1.1. DESCRIPTIF DU PROJET

Le projet consiste à améliorer les outils de communication entre la commune et les citoyens.

La commune dispose d'un service "Communication/Internet" qui est en charge des différents outils de communication comme par exemple :

- le site internet
- le bulletin d'information communal "Perspectives et Réalités",
- Le guide pratique d'Assesse (dernière édition 2015-2016)

La communication envers les habitants passe également par l'organisation interne des différents services présents à l'administration communale. En effet, l'accueil et le service à la population sont tributaires de la bonne synergie entre les différents services.

Des actions ont déjà été menées en ce sens depuis le début de l'ODR. Cependant, il existe encore des pistes d'améliorations qui permettront de soutenir tous les efforts déjà fournis ou prévus par la "cellule communication". Ce sont ces pistes qui font l'objet de la présente fiche projet :

1.1.1. OPTIMALISATION DES OUTILS TÉLÉPHONIQUE ET OUTLOOK:

- Une meilleure utilisation des postes téléphoniques permettra aux agents de mieux communiquer entre eux et d'optimiser cet outil qui offre de nombreuses possibilités actuellement méconnues de quasi la totalité des agents communaux. En particulier, l'agent d'accueil chargé de répondre au téléphone est le premier concerné par ce besoin de familiarisation à cet outil. Il sera également nécessaire d'installer un système de "répondeur à choix" lorsque cette personne est absente de son poste.
Il s'agira donc ici d'organiser une formation par l'installateur de la centrale téléphonique dans les locaux de l'administration Communale pour l'ensemble des agents qui l'utilisent. Il est possible qu'une dizaine d'agents suivent ce module et qu'ensuite ceux-ci forment en interne les autres membres du personnel.
- Il existe également une application à mettre en place au niveau de la centrale téléphonique actuelle, qui permettra, en intégrant Outlook dans la solution actuelle, d'optimiser

les communications en leur proposant des informations de présence enrichies et de nombreuses options de communication (voix, e-mail, SMS, messages instantanés), à travers l'ensemble des médias sociaux existants (Outlook). Cette application permettra aussi à l'agent d'accueil de déterminer si les agents sont déjà en ligne ou non.

- Dans le même ordre d'idée, une utilisation systématique par l'ensemble des agents du calendrier partagé d'Outlook permettra à chacun et en particulier à l'agent d'accueil de connaître l'emploi du temps du personnel communal et d'ainsi mieux renseigner les visiteurs et de répondre plus précisément aux demandes par téléphone. Cette utilisation systématique passe d'abord par une formation des agents à l'outil Outlook et par une sensibilisation à l'importance de son utilisation.

1.1.2. AMÉLIORATION DU SITE INTERNET

- Le site internet communal a déjà fait l'objet d'une analyse et de propositions d'améliorations par le service "Communication/Site internet". Elles n'ont cependant pas encore été réalisées. Ces améliorations sont de différents types : graphiques, structurelles mais elles ont également trait à de nouvelles possibilités d'échange, de communication et de services en ligne.
- Les améliorations graphiques et structurelles sont déjà prévues fin 2015
 - Réorganisation du site calquée sur celle du nouveau guide pratique récemment distribué
 - modification de certains titres peu parlants pour tout un chacun
 - remplacement de logos ou d'informations obsolètes
 - meilleures distinction entre le site de la commune et les sites avec lesquels il est en lien (tourisme, enseignement,...)
 - possibilité de consulter la charte de la convivialité et du bien-être sur le site
 - Informations sur les travaux des commissions communales participatives
 - ...
- Les options supplémentaires doivent être étudiées en collaboration avec l'intercommunale IMIO (Intercommunale de Mutualisation Informatique et Organisationnelle) à laquelle la commune d'Assesse est déjà affiliée. Ces nouvelles options concernent
 - la possibilité de remplir des formulaires en ligne (exemple : demande pour l'organisation d'un événement pour les associations),
 - la possibilité pour chaque habitant de s'inscrire sur le site afin d'obtenir automatiquement dans sa boîte mail des informations ciblées en fonction de ses centres d'intérêt ("e-mailing ciblé"),
 - Possibilité de signaler un problème survenu sur le territoire de la commune. Cette option devra permettre à la personne d'être mise au courant du suivi de son intervention,
 - ...

1.1.3. ACHAT ET MISE EN PLACE D'UN SYSTÈME DE NUMÉRISATION, DE TRAITEMENT ET D'ARCHIVAGE DU COURRIER POSTAL

Ce système permettra une gestion plus simple et plus rapide des demandes et informations arrivant par ce biais.

L'intercommunale IMIO propose également ce type d'outil :

La version actuelle de l'application intègre la gestion du courrier entrant avec les fonctionnalités suivantes:

- encodage du courrier
- association des pièces scannées
- gestion des contacts (expéditeurs, destinataires)
- workflow de validation du courrier jusqu'au service traitant
- création automatique du courrier entrant à partir des fichiers scannés (via un webservice)

1.1.4. "RÉORGANISATION" DE JOURNÉES PORTES OUVERTES ET INTERSERVICES ANNUELLES

Lors de l'inauguration de la nouvelle maison communale, un groupe de travail comprenant des membres du personnel du CPAS et de la commune a planché sur l'organisation d'une journée portes ouvertes et d'une journée interservices. Le projet consiste à les réorganiser chaque année car ce fut une réussite au niveau du nombre de participants mais également au niveau du résultat obtenu.

➤ Journée Portes ouvertes :

Cette journée permettra de faire connaître et de familiariser les habitants avec les différents services qui leurs sont offerts.

- A l'intérieur de la maison communale : accueil des citoyens par les membres du personnel du CPAS et de la commune afin de leur faire découvrir les locaux. (distribution de documentation, jeu concours, présentation didactiques et animations, vidéo promotionnelle d'Assesse, exposition d'œuvres d'artistes locaux, présentation des services du CPAS, du travail des assistants sociaux et des services techniques...)
- Organisation, à l'extérieur d'activités ludiques pour petits et grands (châteaux gonflables, chapiteau abritant diverses animations, des stands de la bibliothèque, brocante de livres, bar, restauration,...).

➤ Journée interservices :

Il s'agira d'une journée permettant aux différents services présents sur le site de l'administration communale de mieux se connaître et de partager, d'échanger en dehors du cadre professionnel. La première édition coïncidait avec l'inauguration de la nouvelle maison communale et consistait en l'organisation entre autre d'un jeu suivi d'un lunch mélangeant les différents services. Le but étant de favoriser les liens professionnels entre les membres de ces derniers. Ce fut une jolie réussite de l'avis des participants. Une telle journée doit donc être réitérée pour maintenir les synergies créées entre les membres du personnel des différentes structures.

1.1.5. CRÉATION D'UN WELCOME PACK POUR LES NOUVEAUX HABITANTS

Il s'agit d'offrir à chaque nouvel habitant un ensemble de documents qui leur seront utiles pour mieux connaître et s'intégrer dans la commune. Ce "Pack" comprendra par exemple :

- Un carnet de bienvenue reprenant un mot du Bourgmestre, des informations et coordonnées sur le comité de village, les coordonnées de personnes ressources à contacter, histoire du village, les activités qu'on y organise, ...
- le guide pratique d'Assesse,
- une carte de la commune,
- la charte de la convivialité et du bien-être,
- les plans des promenades,
- des produits du terroir
- ...

1.1.6. PROMOTION ET SENSIBILISATION AUX OUTILS DE COMMUNICATION

La mise en place, la création, l'amélioration de ces outils de communication devront faire l'objet d'une campagne de promotion et de sensibilisation par l'intermédiaire du site internet et du bulletin communal ainsi qu'en interne au niveau du personnel communal et du CPAS. Pour les utiliser, les Assessois et le personnel communal doivent en effet savoir qu'ils existent et, pour certains, comment les utiliser.

L'information peut donc être diffusée au moyen de ce qui a été mis en place à l'administration mais également grâce à d'autres outils comme :

- le guide des services, le mémento des associations, les outils de promotion touristique de l'OTA, le guide social CAIAC, la revue de presse communale, ...
- les sites internet de la bibliothèque, celui du CPAS, de l'ACSTA, de CAIAC
- les panneaux et écrans d'information de la bibliothèque, de l'administration communale et dans les différents villages
- les mailing listes de l'OTA, de l'ACSTA et de la bibliothèque.
- ...

1.2. OBJECTIFS POURSUIVIS

1.1.1. OBJECTIF(S) PRINCIPAUX

- 1.3. Développer un tourisme vert et diffus en valorisant les ressources patrimoniales locales
- 1.4. Fédérer et promouvoir les acteurs économiques locaux, leurs produits, leurs activités et leurs services, notamment les agriculteurs
- 2.2. Soutenir et encourager davantage les initiatives associatives et citoyennes d'intégration, d'entraide et de solidarité à travers une offre diversifiée de services et d'activité (notamment culturelles)
- 3.3. Améliorer l'efficacité de l'information aux citoyens, notamment en favorisant leur participation et leur implication dans la vie de l'entité

1.1.2. LIEN AVEC LE FIL ROUGE DE LA STRATÉGIE

Mieux informer les habitants tout en leur permettant d'informer et de donner leur avis aux instances communales ainsi qu'aux autres habitants permettra de promouvoir l'image de la commune et de forger une identité et un sentiment d'appartenance auprès des habitants. Cette manière de participer au développement de leur commune est l'un des moyens d'y privilégier la démocratie locale.

1.1.3. JUSTIFICATION DU PROJET (LIENS AVEC LE DIAGNOSTIC PARTICIPATIF ET LA STRATÉGIE)

Aujourd'hui, l'information existe en très grande quantité et les citoyens, de plus en plus informés, sont aussi de plus en plus capables d'aller chercher les informations là où elles se trouvent. Néanmoins, la surabondance d'informations nuit à l'information. Le projet cherche à communiquer plus mais surtout mieux.

Le service "Communication/site internet" de la commune d'Assesse a pour mission de mettre en place, d'améliorer, de mettre à jour un maximum d'outils de communication vers les habitants mais également entre les différents services et agents communaux. La réalisation récente du "Guide Pratique d'Assesse" en est une belle preuve.

En plus de ce que prévoit ce service, et suite aux demandes des citoyens lors des réunions d'info-consultations ou de la CLDR, en particulier celles consacrées à la démocratie locale, d'autres projets ont été définis. Ces projets ont pour but de faciliter l'interface entre la commune et ses habitants.

Une bonne gestion des demandes au sein de l'administration communale constitue le point de départ d'une communication optimale vers le citoyen. L'amélioration ou la mise en place ou même l'optimisation des outils comme la centrale téléphonique, le logiciel Outlook ou de gestion du courrier, permettra de faciliter les échanges entre les services concernés et de cette manière de répondre mieux et plus rapidement aux citoyens.

Le site internet constitue le lien entre l'administration communale et une grande partie des citoyens. Il doit donc être attrayant, complet, convivial, structuré, facile à utiliser, interactif et offrir un maximum de services en ligne étant donné les emplois du temps chargés de la plupart des gens à l'heure actuelle. Une place importante doit être donnée à la visibilité des informations. La distribution d'un pack de bienvenue aux nouveaux habitants est l'occasion idéale de faire circuler l'information quelle qu'elle soit.

A côté de ces outils, plutôt impersonnels, la présence de l'agent d'accueil commun à la commune et au CPAS ainsi que l'organisation de journées portes ouvertes et interservices offrent un côté plus humain à la relation commune/citoyens en permettant de retrouver le plaisir de la parole échangée qui tend de plus en plus à disparaître.

1.3. ORIGINE DE LA DEMANDE

- Consultations villageoises
- CLDR
- GT "Démocratie Locale"
- Commune

1.4. PUBLIC(S) CIBLE(S)

- tous les habitants d'Assesse
- le personnel communal

1.5. LOCALISATION

Administration communale ou sans objet

1.6. STATUT AU PLAN DE SECTEUR

Sans objet

1.7. STATUT DE PROPRIÉTÉ

Sans objet

1.8. LIEN(S) AVEC LES DOCUMENTS COMMUNAUX (TRANSVERSALITÉ)

Document du service Communication/site internet : "*Site internet de la commune d'Assesse www.assesse.be - Analyse et propositions*"

Ce projet est lié à l'ensemble des fiches projets car pour chacune d'entre-elles, lors de la phase "étude" ou "réalisation", le volet communication/information/participation/sensibilisation revêt un caractère primordial.

2. GESTION DU PROJET

Commune : service "Communication/Site Internet"

3. RECHERCHE DE MOYENS

3.1. ESTIMATION DU COÛT GLOBAL

	Montant HTVA	Montant TVAC
Formation à la téléphonie pour 10 pers (2h)	308,00 €	372,68 €
Mise en place de l'application de gestion des présences	4804,00 €	5.812,84 €
Formation Outlook (pour 28 agents)		1.288,00 €
Amélioration du site internet		1.200,00 €
Logiciel de gestion du courrier	3.500,00	4.235,00 €
Formation (1 journée)	920,00 €	1.113,20 €
Maintenance annuelle	2.000,00	2.420,00 €
Journée Portes Ouverte et Journée interservices		1245 €/an
Welcome Pack (10€ le pack x 200 (nombre moyen de ménages qui s'installent à Assesse/an)	2.000,00 €/an	2.420,00 €/an
TOTAL		16.441,72 € TVAC 3.665,00 €/an TVAC

3.2. ORIGINE DU FINANCEMENT

100% Commune

4. PROGRAMME DE RÉALISATION

4.1. ETAT DU DOSSIER (CE QUI A DÉJÀ ÉTÉ RÉALISÉ)

- Des actions ont déjà été menées en ce sens depuis le début de l'ODR comme par exemple :
 - La mise en place d'un agent d'accueil qui guide les visiteurs dans la nouvelle maison communale et répond au téléphone lorsque le service contacté ne répond pas. Il joue un rôle de filtre et de premier contact vis-à-vis du citoyen. Cette solution est bien plus conviviale que la seule présence d'un répondeur à choix et l'absence d'un véritable accueil lorsqu'on se rend à l'administration communale.
 - Création d'une adresse alias "contact@assesse.be " de la boîte mail du secrétariat général.
 - Création d'un formulaire de contact disponible sur le site internet.
 - L'adresse, les heures d'ouverture, le numéro de l'agent d'accueil, les adresses mail de tous les services de l'administration communale sont communiquées en première page du bulletin communal
 - Ce dernier est disponible au format PDF sur le site internet et paraît 6 fois (5 fois plus un hors série) par an
 - Organisation par un groupe de travail composé d'agents communaux et du CPAS en 2014 d'une journée interservices et d'une journée portes ouvertes
 - Rédaction d'une charte de la convivialité et du bien-être par un groupe de travail composé d'agents communaux et du CPAS
 - Mise sur pied d'activités communes entre les différents services, ...
- Edition du guide pratique d'Assesse 2015-2016
- Création d'une base de données commune à l'ensemble des services concernés par les associations, les services, les commerces... (Régie des sports, ACSTA, service communication, agent chargé des subsides aux associations, service tourisme et culture,...)
- Analyse et propositions au niveau de la structure et du graphisme du site internet (rencontre avec IMIO)

4.2. ÉLÉMENTS DONT IL FAUT TENIR COMPTE POUR LA PRIORITÉ À ACCORDER

Les différents projets repris dans la description peuvent être rapidement et facilement mis en place. Ils faciliteront et optimiseront les échanges entre services et vers les habitants. Certains d'entre eux ont d'ailleurs déjà fait l'objet de réflexion.

Ce projet qui permet une amélioration de la communication et des synergies au sein de l'administration communale et entre la commune et les habitants est un élément crucial du fil rouge de ce PCDR.

4.3. PROGRAMMATION DANS LE TEMPS

Lot 1 : 2016 – 2019

4.4. TÂCHES À RÉALISER

- Rencontre entre la commune et l'intercommunale IMIO pour identifier parmi les possibilités offertes par l'intercommunale lesquelles sont les plus adaptées pour Assesse (site internet et gestion du courrier)
- Rencontre avec l'installateur de la centrale téléphonique de l'administration communale afin d'identifier parmi les possibilités offertes par cette société lesquelles sont les plus adaptées pour Assesse
- Réaliser le carnet de bienvenue du Welcome Pack
- Déterminer le contenu exact et choisir le contenant du Welcome Pack
- Réorganiser le groupe de travail mis en place lors des précédentes journées portes ouvertes et interservices

5. EVALUATION

5.1. EN QUOI LE PROJET CONTRIBUE-T-IL AU DÉVELOPPEMENT DURABLE?

- Au niveau social :

L'amélioration de l'accueil des habitants, quels que soit la demande et le moyen de communication qu'ils utilisent, leur donnera un sentiment de satisfaction ainsi qu'une impression de meilleure considération. Les efforts au niveau de l'information et des services offerts par le site internet leur faciliteront la vie.

En ce qui concerne les agents de l'administration communale, les nouvelles options techniques et l'organisation d'une journée interservices permettront de créer des liens entre eux et entre leurs différents services.

La création d'échanges sera facilitée par l'ensemble des améliorations et par l'organisation de journées de rencontre.

- Au niveau économique :

Une meilleure communication de l'information permettra la promotion des emplois locaux. Une meilleure gestion au niveau du traitement du courrier se traduira par un gain de temps et d'argent tout comme l'optimisation de l'utilisation de la centrale téléphonique.

- Au niveau environnemental :

Une meilleure communication vers les habitants en ce qui concerne les bonnes pratiques environnementales permettra de les sensibiliser davantage à cette problématique.

5.2. CRÉATION D'EMPLOI (TYPE, ESTIMATION)

Emplois générés par l'organisation de formations, par l'installation de nouvelles options au niveau des téléphones et du site internet et par la mise en place d'un outil de gestion électronique du courrier.

5.3. INDICATEURS DE RÉSULTAT

- Nombre d'agents utilisant le calendrier Outlook
→Source des données : secrétariat général
- Niveau de satisfaction au niveau nouvelles applications de présence
→Source des données : agent d'accueil
- Niveau de satisfaction au niveau du site internet
→Source de données : enquête auprès des habitants
- Nombre de formulaires remplis en ligne
→Source de données : commune
- Nombre de personnes inscrites à l'e-mailing ciblé
→Source de données : commune
- Niveau de satisfaction au niveau des journées portes ouvertes et interservices
→Source de données : enquête lors de ces journées

6. ANNEXE(S)

6.1. DÉTAILS DE PRIX POUR UNE FORMATION À LA TÉLÉPHONIE

6.2. DÉTAILS DE PRIX POUR LA MISE EN PLACE DE L'APPLICATION DE GESTION DES PRÉSENCES

6.3. EXEMPLE DE BUDGET POUR L'ORGANISATION D'UNE JOURNÉE PORTES OUVERTES

6.4. DÉTAIL DE L'APPLICATION "GESTION DES PRÉSENCES"