

Plan pluriannuel d'actions d'amélioration 2021-2026

Communication



RAPPEL DES OBJECTIFS QUALITE – SECURITE – SOCIAL – ENVIRONNEMENT – ENERGIE

La politique Qualité / Sécurité / Social / Environnement / Énergie signée par la direction de la Communauté de Communes définit deux principaux axes d'amélioration pour améliorer les performances QSSEÉ et répondre aux enjeux identifiés :

Parties intéressées pertinentes :

Vers les usagers, élus et services communaux

1. Assurer un service satisfaisant,
2. Être à l'écoute des usagers,
3. Maîtriser les coûts,
4. Diminuer les nuisances,
5. Garantir la confiance,
6. Contribuer à la valorisation de l'image du territoire et à la préservation de l'environnement,
7. Contribuer au développement du territoire,
8. Promouvoir la cohésion sociale et la solidarité.

Vers le personnel de la Communauté de Communes

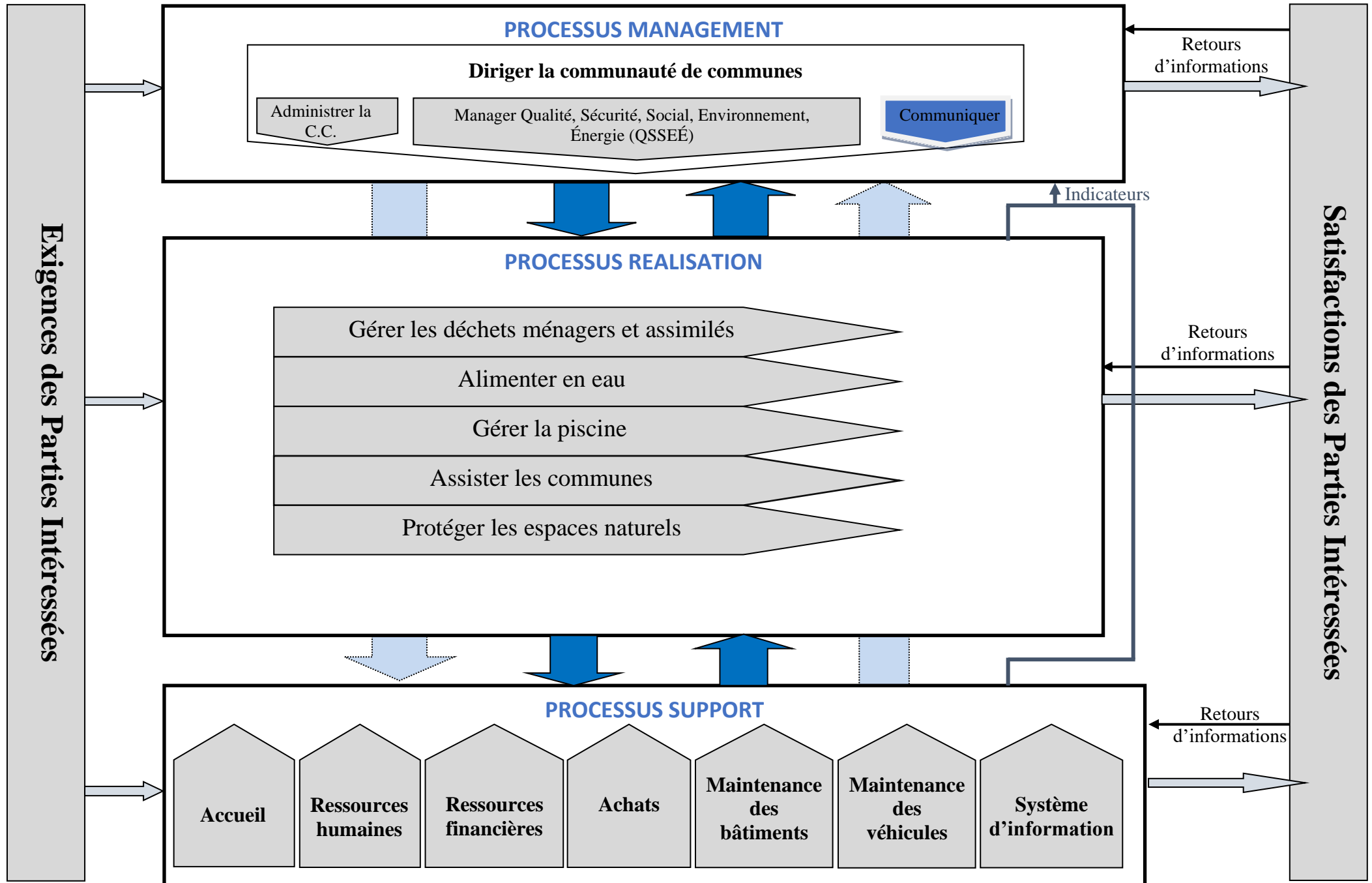
9. Développer le professionnalisme du personnel,
10. Assurer la sécurité du personnel et de bonnes conditions de travail,
11. Prendre en compte l'environnement.

Dans le cadre de ces 2 axes :

12. Mener une communication interne et externe continue et réussie.

DESCRIPTION DU SERVICE CONCERNE

Cartographies : L:\QSSE\Syst_management_QSSE\Cartographie



SERVICE : Communication
PROCESSUS (ACTIVITE) : Communiquer

OBJECTIFS ET INDICATEURS DU PROCESSUS

Mener une communication interne et externe continue et réussie (objectif QSSEÉ)

Objectifs	QSSEE	Indicateurs
<ol style="list-style-type: none">1. Assurer une bonne information des élus communautaires et communaux du territoire (objectifs QSSEE 1 2 et 12)2. Assurer une bonne communication auprès de l'ensemble du personnel3. Poursuivre la sensibilisation du personnel à la démarche QSSEÉ4. Approfondir la connaissance par les habitants de la nouvelle intercommunalité et de ses actions5. Répondre aux attentes des autres parties prenantes de la communauté de communes		<ul style="list-style-type: none">- Taux de satisfaction des élus concernant leur information ($\geq 80\%$)- Taux de satisfaction du personnel sur la communication interne (service + générale) (\geq année N-1)- Taux de satisfaction des habitants sur la communication externe ($\geq 80\%$)

Risques du processus

1. Communication insuffisante pouvant engendrer des blocages
2. Manque d'échange d'informations pouvant engendrer un mauvais fonctionnement des services

Opportunités du processus

1. Essor des réseaux sociaux
3. Moyens humains supplémentaires

SERVICE : Communication
PROCESSUS (ACTIVITE) : Communiquer

FICHES D' ACTIONS

Liées aux objectifs

Objectif 1- Assurer une bonne information des élus communautaires et communaux du territoire

N°	Actions	Responsable	Délai	Avancement	QSSEE
1	Mettre en œuvre les plans de communication	Laetitia / Manon/ Hubert	Toute l'année		Q
2	Préparer les décisions en permettant une bonne implication des élus en amont (<i>commissions, CE, bureau, réunions du lundi</i>)	Hubert / Isabelle	Toute l'année		Q
3	Réaliser une communication adaptée sur les projets structurants (<i>réunions du lundi</i>)	Hubert / Isabelle / Armelle	Toute l'année		Q
4	Mettre en œuvre un plan de formation et d'intégration pour les élus du territoire (<i>présentation CCPCAM 09/2020, recensement besoins 09/2020</i>)	Isabelle / Hubert / Laetitia	1 ^{er} semestre 2021		Q
5	Réaliser un rapport d'activités annuel, le transmettre aux mairies et le présenter en conseil municipal	Isabelle / Laetitia / Hubert	Septembre		Q
6	Poursuivre l'envoi d'une lettre d'informations à tous les élus du territoire	Laetitia / Hubert	Au moins 2 par an		Q
7	Mettre à jour et communiquer l'organigramme, l'annuaire des services, le trombinoscope	Laetitia / Manon / Sandrine	Toute l'année		Q
8	Faire de l'extranet un outil utile à tous les élus du territoire	Laetitia / Manon	Toute l'année		Q
9	Inciter les nouveaux élus à utiliser l'extranet (<i>information : réunions oct. 2020, mails nov. déc. 2020, envoi de newsletters...</i>)	Laetitia / Manon	2021		Q
10	Informers sur la certification QSE (Lettre aux élus)	Laetitia / Hubert	Janvier / Février		QSSEE

Objectif 2 - Assurer une bonne communication auprès du personnel

N°	Actions	Responsable	Délai	Avancement	QSSEE
1	Réfléchir à l'organisation des réunions d'information du personnel en contexte Covid-19	Hubert / Jérôme	1 ^{er} trimestre 2021		QSSEE
2	Organiser des réunions de services (voir objectif 3)	Hubert / Resp. de service	2-3 / an		QSSEE
3	Poursuivre l'envoi d'une lettre d'informations	Laetitia / Hubert	> = 2 / an		Q
4	Poursuivre l'amélioration de l'écoute et de la communication interne (échanges, visites...)	Laetitia / Jérôme / Hubert / Rep. du personnel	1 ou 2 par an		QSSEE
5	Mettre à jour l'organigramme et l'annuaire des services	Laetitia / Manon / Sandrine	Toute l'année		Q
6	Réaliser un trombinoscope à usage interne	Laetitia / Manon / Sandrine	1 ^{er} trimestre 2021		Q
7	Mettre à jour le guide pratique en complément du site internet	Carole / Séverine	Toute l'année		Q

Objectif 3 - Sensibiliser le personnel à la démarche QSSEÉ

N°	Actions	Responsable	Délai	Avancement	QSSEE
1	Sensibiliser le personnel aux AES et aux impacts correspondants associés à leur travail, et aux effets bénéfiques pour l'environnement de l'amélioration de leur performance (<i>livret d'accueil, audits, contrôles propreté, mise à jour analyse environnementale...</i>)	Jérôme	Toute l'année		E
2	Organiser des points QSSEÉ par service (plan d'actions, indicateurs, NC et AC...)	Jérôme	Trimestriel		QSSEE
3	Organiser des réunions de service : échanges, remontées d'information, sensibilisation, information sur les principaux résultats et les changements apportés	Hubert / Resp. de service	2/3 / an 1/mois (S. Déchets)		QSSEE
4	Présenter lors des réunions du personnel le bilan et résultats de l'activité des services, l'état d'avancement de la démarche QSSEÉ et les changements apportés	Hubert	Trimestriel		QSSEE
5	Organiser des revues de direction (président et resp. de service)	Jérôme	Au moins 1 par an		QSSEE
6	Informé sur la certification QSE (Lettre + réunion du personnel + vœux du Président)	Laetitia / Hubert	Janvier		QSSEE

Objectif 4- Approfondir la connaissance par les habitants de la nouvelle intercommunalité et de ses actions

N°	Actions	Responsable	Délai	Avancement	QSSEE
1	Réaliser un magazine Horizon	Laetitia	3 fois/an		QSSEE
2	Adresser le magazine Horizon aux parties prenantes	Laetitia / Hubert	3 fois/an		QSSEE
3	Améliorer la livraison du magazine Horizon par la Poste	Laetitia	2021		QSSEE
3	Faire du site Internet un outil utile à la population <i>(actus, maj, liens vers les modules Eau et Tarification incitative, agenda OT)</i>	Laetitia / Manon / Joëlle / Gaëlle	Toute l'année		QSSEE
4	Envoyer une newsletter aux abonnés via le site internet	Laetitia / Manon	Chaque mois		QSSEE
5	Poursuivre la collaboration avec la presse locale <i>(planning mensuel, articles et photos, revue de presse)</i>	Laetitia	Tous les mois		QSSEE
6	Animer et faire connaître la page Facebook <i>(création septembre 2020)</i>	Laetitia / Manon	2021		QSSEE
7	Mettre à jour et rééditer la plaquette comcom	Laetitia	1 ^{er} trimestre 2021		QSSEE
8	Rééditer le plan du territoire <i>(1^e édition 2019)</i>	Laetitia	2022 / 2023		Q
9	Mettre à jour la signalétique des déchèteries et des zones d'activité	Laetitia / Manon / Armelle / Virginie /	2021		Q
10	Participer à l'élaboration et à la mise en œuvre de plans d'actions et des supports de communication des services : Guides Eau / Déchets /Energie	Laetitia / Sarah / Manon	Janvier 2021		QSSEE
11	Elaborer le plan de communication de L'Améthyste	Laetitia / Manon/Maude	1 ^{er} trimestre 201		QSSEE
12	Participer à la mise en œuvre plan de communication de L'Améthyste	Laetitia / Manon/Maude	2021		QSSEE
13	Participer à l'inauguration de « L'Améthyste »	Laetitia / Manon/Maude	Mai 2021		QSSEE
14	Poursuivre l'harmonisation de l'information des usagers à l'accueil de Crozon et du Faou	Carole / Séverine	Toute l'année		QSSEE
15	Communiquer sur les aspects environnementaux significatifs <i>(réduction des déchets,</i>	Laetitia / Jérôme	Toute l'année		E

	<i>économies d'énergie, fuites du réseau d'eau</i>				
16	Informier sur la certification QSE (Horizon + newsletter + presse)	Laetitia / Hubert	Janvier		QSSEE
17	Offrir des lots lors d'événements (loto...)	Etienne / Sandrine	Toute l'année		QSE
18	Poursuivre et compléter une collaboration avec l'association « Cinés du Bout du Monde »	Laetitia / Didier	2021	<i>attente retour de l'association</i>	QSE
19	Réfléchir à la mise en place de l'open data	Laetitia / Fabienne / Hubert	2021 / 2022	<i>conférence CD29 02/19, attente retour</i>	QSSEE

Objectif 5- Répondre aux attentes des autres parties prenantes de la communauté de communes

N°	Actions	Responsable	Délai	Avancement	QSSEE
1	Actualiser les attentes des familles de parties prenantes, définir des actions pour y répondre et les mettre en œuvre	Laetitia / Hubert / Jérôme	Chaque année		QSSEE
2	Répondre aux invitations des organismes extérieurs (définition des agents chargés du suivi en fonction des domaines concernés)	Hubert / Carole / Isabelle	Toute l'année		Q
3	Réunir régulièrement les DGS des communes pour assurer une bonne information et participer à la réflexion sur la mutualisation des services	Hubert / Laetitia	Chaque trimestre		QSSEE
4	Assurer une bonne information des agents communaux dans le cadre de la mutualisation des services <i>(réunions DGS + intervention sur demande)</i>	Laetitia / Hubert	Toute l'année		
5	Collaborer avec les communes en matière de communication <i>(information, harmonisation)</i>	Laetitia	Toute l'année		
6	Informier sur la certification QSE <i>(Horizon + courrier remerciements + presse)</i>	Laetitia / Hubert	Janv / fév.		QSSEE

FICHES D' ACTIONS

Liées aux risques et opportunités

Risque 1 : Communication insuffisante pouvant engendrer des blocages

N°	Actions	Responsable	Délai	Avancement	QSSEE
1	<i>Voir objectif 1 « Assurer une bonne information des élus communautaires et communaux du territoire »</i>				

Risque 2 : Manque d'échange d'informations pouvant engendrer un mauvais fonctionnement des services

N°	Actions	Responsable	Délai	Avancement	QSSEE
1	<i>Voir objectif 2 « Assurer une bonne communication auprès du personnel » et objectif 3 « Sensibiliser le personnel à la démarche QSSEÉ »</i>				

Opportunité : Moyens humains supplémentaires

N°	Actions	Responsable	Délai	Avancement	QSSEE
1	Organiser la collaboration entre le service Communication et le service Améthyste	Laetitia / Manon / Maude	2021		QSSEE
2	Définir la répartition des tâches et organiser les suppléances	Laetitia / Manon / Maude	2021		QSSEE

FICHES D' ACTIONS

Définies suite aux enquêtes, audits, réunions, entretiens individuels...

Enquêtes de satisfaction

N°	Actions	Responsables	Délai	Avancement	QSSEE
	Faire des mises à jour plus régulières de l'extranet (élus)	Laetitia / Manon	2020 / 2021		QSSEE
	Traduire les supports de communication dans plusieurs langues (usagers)	Laetitia / Sarah	2020 / 2021		QSSEE
	Evoquer davantage les associations locales (usagers)	Laetitia	2021		QSSEE
	Créer une liste de diffusion des agents pour permettre les échanges (agents)	Fabienne / Laetitia	2021		QSSEE
	Ne pas oublier la spécificité des lieux délocalisés (agents)	Laetitia / Hubert	2020 / 2021		QSSEE

Audits internes / externes

N°	Actions	Responsable	Délai	Avancement	QSSEE
1	Mesurer la fréquentation du site internet	Laetitia	Chaque mois		Q
2	Mesurer le taux de supports papier imprimés /distribués / jetés	Laetitia	A chaque Horizon		E

Analyse environnementale

N°	Actions	Responsable	Délai	Avancement	QSSEE
	<i>Voir fiches actions QSSEE</i>				

Document Unique – Evaluation des risques professionnels

N°	Actions	Responsable	Délai	Avancement	QSSEE
	<i>Voir fiches actions QSSEE</i>				

Entretien individuel

N°	Actions	Responsable	Délai	Avancement	QSSEE
1	Aider à l'organisation du mois de la culture (inauguration Améthyste)	Laetitia / Manon/Maude	2021		QSSEE
2	Participer à la finalisation du plan de formation des élus	Hubert/Isabelle/ Laetitia	2021		QSSEE