

Petit déj' des partenaires – 13/09/18 : Atelier Communication

Questions posées aux groupes :

Thème ou questions	Constats	Solutions existantes	Perspectives et préconisations
La communication interne (entre partenaires)	<ul style="list-style-type: none"> - Besoin important de partager sur les missions de chacun : favoriser l'interconnaissance - Besoin de mieux connaître l'offre des partenaires (exemple des activités vacances : la demande étant souvent supérieure à l'offre, notamment au CJV, cela permettrait de renvoyer les publics vers d'autres structures). 	<ul style="list-style-type: none"> - Petit déjeuner Zoom sur la Roseraie - La lettre info partenaires - La page d'information quartier 	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser des rencontres entre professionnels pour mieux connaître les activités de chacun. - Déterminer un référent par association au CJV pour que chacun sache à qui envoyer l'information : à l'accueil ? aux différents secteurs d'activités ? 1 référent unique ? - Créer une Newsletter à destination des partenaires
La communication externe et la diffusion globale de l'information dans le quartier (via les supports relais)	<ul style="list-style-type: none"> - Dysfonctionnement de l'accueil et mauvaise communication interne et externe - La difficulté pour certaines personnes de se repérer sur l'espace Jean Vilar et au sein du centre social (les agents d'accueil des structures présentes sur l'esplanade sont souvent amenés à réorienter les publics) - Secteur Bédier Beauval Morellerie, éloigné du cœur du quartier - La temporalité des partenaires est souvent différente de celle des familles pour une communication efficace - Point d'attention : la multiplication des outils et des supports a tendance à noyer l'information 	<ul style="list-style-type: none"> - Affichage des informations par territoire : Roseraie / Autres - Ecran d'informations dans le hall du CJV, utile mais mal situé - Ecran récemment installé dans la salle d'attente de la MDS : pour quelles informations ? 	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation d'un rallye découverte des associations et institutions du territoire sur 1 journée et accompagnement des habitants d'un lieu à un autre où chacun ferait ses portes ouvertes le même jour. - Organisation d'une journée dédiée à la découverte de tous les services (en juin ? Septembre ? Les deux ? Quelle participation réelle du public ?) - Développer les supports de communication en extérieur et identifier les espaces d'information : <ul style="list-style-type: none"> o Installation d'un panneau explicatif à l'extérieur du Centre Jean Vilar expliquant ce qu'on peut trouver à l'intérieur, de manière très visuelle. o Installer un panneau à l'entrée des salles de la Morellerie et Graffiti présentant les animations proposées o Installation d'un kiosque place Jean Vilar et Place Jean XXIII pour transmettre des informations. o Voir avec les bailleurs pour une diffusion de d'affiches dans des panneaux sous clés dans les halls d'immeubles. - Simplifier les supports et améliorer leur lisibilité (une date, un titre) - Créer une vidéo de présentation du CJV voire de l'ensemble du quartier
L'adaptation des modes de communication aux publics	<ul style="list-style-type: none"> - Le Centre Jean Vilar éprouve des difficultés dans la transmission des informations sur les activités en direction des publics les plus fragilisés : barrière de la langue - <u>Freins à la communication</u> : la langue, la peur du numérique, l'appréhension à entrer dans une institution - Les professionnels éprouvent parfois des difficultés à entrer en contact avec les parents et les familles, en particulier celles des « enfants seuls » 	<ul style="list-style-type: none"> - Liens avec l'accompagnement aux démarches administratives : mise à disposition de postes informatiques au Relais Mairie et au Centre Jean Vilar : formation du personnel et cohérence entre services - Envoi de sms aux familles très bien perçu mais attention à la clarté du message : être très concis et utiliser des termes très simples. 	<ul style="list-style-type: none"> - Proposition de membres du Conseil de Maison de réfléchir à la transmission des informations via les réseaux sociaux - Création d'une appli (limite : une appli est rarement aussi efficace qu'un sms) - Utilisation de pictogrammes simplifiant la compréhension des informations transmises - Installation de bornes de traduction - Cours de langue - Pour le public sénior : <ul style="list-style-type: none"> o Créer du lien avec les entreprises et leur CE et envisager de pouvoir pérenniser l'accès aux activités proposées par les CE à la retraite)

	<ul style="list-style-type: none"> - Besoin d'adapter les supports aux différents publics (personnes isolées, nouveaux habitants, par tranche d'âge...): numérique, réseaux sociaux, application, sms... ce dernier se révélant souvent le plus efficace) - La communication orale demeure souvent la plus efficace et permet de s'assurer en direct que l'interlocuteur a bien compris le message 	<ul style="list-style-type: none"> - Transmission des informations via les réseaux sociaux et notamment Facebook, fortement utilisé et offrant des possibilités de traduction en ligne, mais attention à ceux n'ayant pas accès à ces médias. 	<ul style="list-style-type: none"> o Renforcer les liens avec Robert Robin - Accompagner physiquement les habitants vers les structures, vers les services, au moins une première fois. - Créer des espaces de rencontres pour que les personnes puissent avoir accès à l'information. Exemple des activités proposées par une nouvelle association Bédier Beauval Morellerie Activités. - Aller vers en s'appuyant sur les professionnels en contact direct avec les publics et/ou qui se déplacent dans les structures - Inciter à la communication entre générations via des actions concrètes : leçons de conduite, échanges de connaissances et de compétences (mécanique, réparation de vélo en suivant l'exemple de Savary, ...)
--	--	--	--

Pépites partagés par les 2 groupes

- Créer une carte numérique, géolocalisable des associations et institutions de la Roseaie où chaque acteur serait chargé de compléter les informations le concernant et de le mettre à jour
- Faire appel à un crieur public, notamment pour annoncer les grands temps forts du quartier, en plusieurs langues et sur chaque îlot.
- Organiser un rallye des institutions et associations où chaque acteur organiserait ses portes ouvertes le même jour

Pépites Tps 1 :

- Adapter les outils et notre manière de communiquer au public
- Travailler la communication entre partenaires

Pépites Tps 2 :

- Travailler la signalétique
- Simplifier la communication
- Inciter à la communication orale et au contact direct