

## PROCESSUS COMINFORMA ET ACCOMPAGNEMENT D'UN PROJET DE SERVICE

### Objectif : Communication interne + Formation

Associer des actes de formation à une nouvelle définition de la communication interne, à la recherche de motivations, à la mise en place d'un processus qualité, à l'accompagnement d'une mutation importante ou d'un projet de service.

### Déroulement

- Définition avec la Direction d'un objectif clair et concret pour qu'il soit officialisé
- Alternance de réunions de petits groupes et d'entretiens individuels afin de recueillir le maximum d'informations (et pour le consultant de se faire accepter)
- Rapport d'enquête analysant les données obtenues et proposant de premières solutions
- Le plus souvent mise en place de groupes transversaux travaillant sur des sujets pratiques et débouchant sur des actions rapides (passer de la cogitation négative à l'offensive positive)
- Phases de formations rapides directement liées aux propositions adoptées
- Création d'un Comité de Pilotage qui progressivement remplacera le consultant pour assurer la pérennité de la dynamique enclenchée.

### Durée

- **Phase tremplin** : Enquête/analyse, durée variable mais souvent de l'ordre de 1 à 2 semaines (en fonction de la taille). **Deux axes : Organisation et relations internes et externes**
- **Phase formation et lancement des actions et des groupes** : Dans le mois qui suit la phase tremplin
- **Phase de consolidation** : Dans l'année

### Objectifs possibles

- Créer une motivation pragmatique et collective
- Stimuler une activité (mettre du « sport » et de la passion dans le quotidien)
- Monter le taux de rationalité : Procédures et méthodologie
- Régler des problèmes d'accueil ou de taux de satisfaction/clients
- Augmenter le chiffre d'affaires, la rentabilité ou la productivité
- Assurer le redémarrage d'une entité en difficultés.
- Accompagner la fermeture d'un site
- Stimuler la mise en place d'un projet de service

### Cibles fréquentes

- Manque de « rituels » de tous ordres
- Absence de « croyances » d'entreprise (supports de l'appartenance)
- Fatalisme ambiant ; démotivation générale ; oppositions et rivalités internes
- Mauvaise circulation de l'information
- Poids du passé ou de l'histoire de l'entité concernée
- Management trop vertical ou manquant de pédagogie
- Absence d'expression de tout ou partie du personnel
- Insuffisance des échanges de signes de reconnaissance, etc, etc.....