

Modes opératoires et procédures

Service Information-communication



Pour tout projet de communication au sein de votre service, vous travaillerez avec le Service Information-communication.

Voici un carnet de modes opératoires pour vous guider dans votre usage des supports de communication et dans vos actions de communication. Nous serons ainsi tous ambassadeurs de Leff Armor communauté et garants de son image.

Ce document est une trame de travail, le Service Information-communication reste ouvert à vos interrogations et remarques.

Notre règle d'or : ANTICIPATION. Certaines actions prennent du temps et les projets de communication réservent parfois des surprises.

Plus tôt vous nous ferez part de votre projet, mieux nous pourrions l'organiser et le communiquer.

Deuxième règle : le Service demandeur rédige son contenu, le Service Information-communication réajuste le contenu si besoin, met en page et communique.

Organisation du Service Information-communication :

J. Lemen : Gestion du service/Suivi de projets/Demandes presse

C. Plassart : Conception graphique/Mise à jour du site internet/Animation des réseaux sociaux

G. Philippon : Coordination presse et événementiels/Envoi invitations/ Convocations presse

Y. Penglaou : Diffusion des affiches et flyers sur la Communauté de communes

De nombreux outils existent pour vous accompagner dans vos différentes communications : modèles power point, modèles de courriers, point presse, invitation, affiche, etc... . Une douzaine de supports de communication existent pour diffuser votre information. Dans le jargon de notre métier, nous dissociions **EDITIONS PAPIER** (Print) et **WEB** (site internet et réseaux sociaux).

Le présent document s'organise de la sorte :

I – Utilisation de la charte graphique

II – Editions PAPIER

II / A- J'organise un événement

III – WEB

IV - Presse

V – Information aux mairies



Campagne de communication

La campagne de communication consiste à relayer l'information sur différents médias (cf. tableau ci-dessous) et sur un temps donné.

INFORMATION / COMMUNICATION	DATE S à partir de	collè gue asso cié	MAQUETTES création, validation, impression	PAGE ACTUS SITE WEB	SITE WEB	3 RESEAUX SOCIAUX FB/TI/LI	PRESSE conférence, communiqué, infolocale	Infoclocales (+ Le télégramme et cri de l'Ormeau)	LES BREVES de Leff Armor	Magazine Leff Armor	DIFFUSION PAPIER	Diffusion diaporama Conseil communautaire	Bulletins municipaux	Présentation à UTL/ écoles/Conseil de développement / Forum Citoyen
Projet			une quinzaine de supports à disposition de l'information						mensuel	semestriel	350 affiches sur toute la Cdc : structures de la Cdc, mairies, commerces, cabinets...			

Signature de mail

La messagerie d'usage à Leff Armor communauté est Bluemind.

Toute demande de modification de votre signature électronique est à adresser au Service Informatique en faisant un ticket sur gestup

On peut ajouter temporairement une bannière web afin de promouvoir un évènement. Dans ce cas, s'adresser au service Information-communication



I-Charte graphique



Notre base de travail : la Charte graphique

L'objectif d'une charte graphique est de toujours diffuser le même modèle, la même image pour identifier l'institution, son actualité, et interpeller rapidement le lecteur. En voyant toujours les mêmes symboles, le lecteur saura d'emblée que l'information vient de la Communauté de communes voire du service émetteur (s'il communique beaucoup).

C'est pourquoi, nous ne dérogeons pas à la charte et évitons toute fantaisie ou écart graphique qui casserait la hiérarchie de lecture ou ne serait pas fidèle à notre image de marque.

Pour symboliser son identité et être repérée comme institution, Leff Armor communauté a sa propre charte graphique dont les éléments principaux sont :

- Le logo :

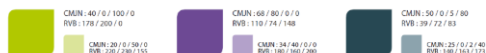


- Le code couleur : Vert anis / Prune/ Ardoise

Palette initiale élargie #3

La palette initiale des couleurs du logotype peut être élargie pour augmenter les possibilités colorimétriques des publications. Les teintes initiales sont déclinées en teintes secondaires. De plus, de nouvelles teintes ont été ajoutées à la palette initiale. Avec cette palette élargie, il sera possible de déterminer une identité chromatique unique pour chaque pôle de LeffArmor Communauté.

Direction



Pour utiliser ces couleurs sur vos documents voici leurs références RVB et CMJN

Vert :

CMJN : 40/0/100/0

RVB : 178/200/0

Prune :

CMJN : 68/80/0/0

RVB : 110/74/148

Ardoise :

CMJN : 50/0/5/80

RVB : 39/72/83

Par exemple sur Word, in couleurs, aller à autres couleurs, cliquer Personnalisées, saisir les références du Rouge, Vert, Bleu (RVB), exemple pour obtenir ardoise, Rouge : 39/Vert : 72/Bleu : 83 cliquer OK.

- Une police de caractère d'usage : le calibri

Voir tous les détails de la **charte graphique sous socle commun** :
S:\COMMUNICATION\LOGOS CHARTES GRAPHIQUES\Charte graphique
LEFF ARMOR\présentation de la charte graphique.

II-Editions Papier



I - EDITIONS PAPIER

J'écris un courrier, un bordereau, une note de service... je prends le modèle vierge sous
M:\TRANSVERSAL\RESSOURCES_INTERNES\MODELES_GABARITS_LOGOS\MODELES COURRIERS ET DOCS

Afin de rédiger votre courrier sur le modèle actuel de Leff Armor, suivre les étapes suivantes :

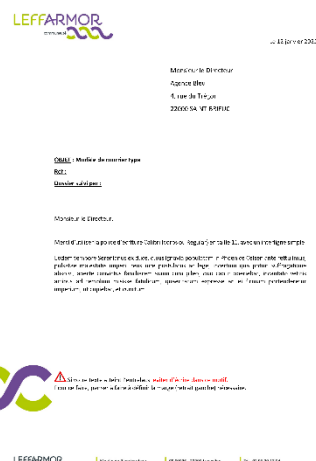
Aller sous M:\TRANSVERSAL\RESSOURCES_INTERNES\MODELES_GABARITS_LOGOS :

- MODELES COURRIERS ET DOCS
- Cliquer sur « en tête lettre COURRIER TYPE couleurs ».
- Vous trouverez également le modèle en TYPE noir et d'autres modèles vierges en fonction de vos besoins : bordereau, notes de services, la fiche d'intervention Services Techniques (ST)...

Pour le CIAS, un dossier vous est spécialement réservé.



Attention de ne pas enregistrer votre document sur le modèle vierge, pensez au collègue suivant ;)



Eviter d'écrire dans l'entrelacs :
penser à définir la marge nécessaire (retrait gauche)

Je fais un Power Point... je prends le modèle vierge sous
M:\TRANSVERSAL\RESSOURCES_INTERNES\MODELES_GABARITS_LOGOS\DIAPO Powerpoint types

Trois modèles de Power Point existent pour animer vos réunions, suivre les étapes suivantes :
Aller sous M:\TRANSVERSAL\RESSOURCES_INTERNES\MODELES_GABARITS_LOGOS\DIAPO Powerpoint types



Attention de ne pas enregistrer votre document sur le modèle vierge, pensez au collègue suivant ;)



II-A- J'organise un évènement



J'organise un évènement, j'ai besoin de communiquer une information...comment je fais ?

Tout d'abord **J'ANTICIPE** :

- ❶ Je préviens le Service Information-communication de ce projet à venir
- ❷ Ma date est arrêtée avec mon service, mon responsable de service, mon directeur, mon élu référent et mes partenaires
- ❸ J'en informe le Service Information-communication que celui-ci le programme à son planning.
- ❹ Selon l'importance de l'évènement, une réunion Service demandeur*/ Service Information-communication sera organisée.

Plusieurs actions de communication sont inhérentes à l'évènement :

- Besoin d'une création graphique : affiche/flyer/carton d'invitation/édition papier
- Besoin d'un point presse pour annoncer
- Besoin d'un communiqué de presse
- Besoin de la présence presse le Jour J
- Besoin d'une revue de presse
- Campagne de communication

Voir les différents chapitres dans les pages suivantes.

*Service demandeur : votre Service ayant un projet de communication



J'organise un évènement...j'ai besoin d'une affiche

Pour rester fidèle à la charte graphique, des gabarits d'affiches existent.

L'affiche indique :

- le titre
- le lieu
- l'heure
- la gratuité ou tarif
- les contacts pour infos, résas et/ou inscriptions
- les logos de Leff Armor et partenaires

Une photo centrale illustre l'affiche :



Dans le respect de la charte graphique, cette image centrale est une photo (et non un dessin ni un patchwork d'images ni un schéma).

- ❶ Le Service demandeur donne son contenu (titre, lieu, heure, logos partenaires, etc...) au Service Information-communication par mail à Céline Plassart.
- ❷ Le Service Information-communication crée l'affiche puis la restitue au Service demandeur pour validation.

L'affiche sera imprimée à l'interne ou chez l'imprimeur
Diffusion lors de la tournée d'affichage voir « Diffusion des affiches »



Diffusion des affiches

Une tournée d’affichage est prévue chaque mois.

Les affiches sont placardées dans environ 300 dépôts sur Leff Armor (commerces, mairies, bibliothèques, cabinets médicaux et paramédicaux...)

Le service Information-communication adaptera avec le service demandeur, les modalités de diffusion selon la nature de l’événement. La stratégie de communication s’oriente en effet vers une moindre diffusion papier pour des raisons environnementale et d’évolution des modes de communication

J’organise un évènement...j’ai besoin d’un flyer

Même processus pour le flyer : l’affiche sera déclinée sous forme de flyer

Impression en interne par le Service Information-communication ou chez l’imprimeur en fonction du nombre et de la qualité recherchés.

J’organise un évènement...j’ai besoin d’un carton d’invitation

❶ Le Service demandeur donne son contenu : titre, lieu, heure, personnalité présente, etc... au Service Information-communication par mail à Céline Plassart : celine.plassart@leffarmor.fr

Logos partenaires : préciser au Service Information-communication, quels logos doivent apparaître sur l’invitation.

❷ Le Service Information-communication crée le carton

❸ puis le restitue au Service demandeur pour validation.

Diffusion de l’invitation : Les invitations sont globalement envoyées par mail.

Si l’évènement concerne des partenaires spécifiques au Service demandeur :

Le service demandeur envoie par mail à son réseau professionnel et sa base de données

Dans tous les cas, **le Service Information – communication se charge impérativement des mailings aux élus** (mairies, conseillers communautaires) et autre partenaires **institutionnels** (Préfet, sous-préfet, sénateurs, députés...)

Si l’évènement dépasse le cadre interne du Service

Diffusion mail par le Service Information-communication, en fonction du besoin, à :

- presse
- élus communautaires
- mairies
- conseillers départementaux
- conseillers régionaux
- parlementaires
- agents de Leff Armor (CIAS inclus)*

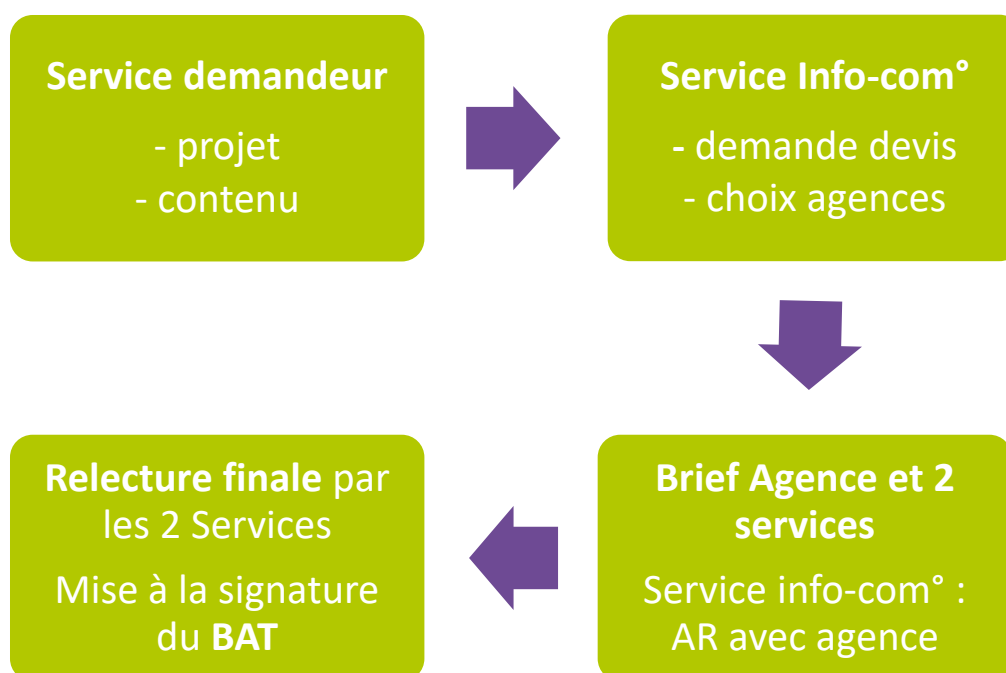
*Pour les agents n’ayant pas de mail, les Responsables de Services seront vigilants à leur transmettre l’info par une autre voie.

Edition papier

Nous appelons « édition papier » : un dépliant, une brochure, une plaquette, un guide, un règlement, etc... Encore une fois la règle d'or est d'**ANTICIPER** : ces projets sollicitent différents acteurs, conduisant eux-mêmes différents projets sur le même temps.

Selon le projet, cette prestation peut être externalisée. Le Service Information-communication pilote alors l'opération tout en associant le service demandeur aux étapes clés : Brief agence/ Relecture finale/ Bon à Tirer dit BAT:

- ❶ Le Service demandeur expose son projet au Service Information-communication
 - ❷ Le Service demandeur fournit son contenu : rédaction du texte, données
- Le Service demandeur aura rédigé son cahier des charges que le Service Information-communication complètera en fonction du style, des cibles.
- ❸ Service Info-com : Demande devis (impression incluse auprès d'agences de communication)
 - ❹ Choix de l'agence – Validation et signature du devis par le Service demandeur
 - ❺ Brief agence avec le Service Information-communication et le Service demandeur,
 - ❻ Remaniement des textes (si besoin pour vulgarisation) et Suivi de la conception
 - ❼ Aller-retours (Service Info-com°)
 - ❽ Relecture finale avec le Service demandeur et le Service Information-communication
 - ❾ Mise à la signature du BAT. Le BAT est toujours signé par le Président



III - Web



Site internet et réseaux sociaux

Le Service Information-communication administre le site internet et les réseaux sociaux.

Site web : www.leffarmor.fr

Facebook : @leffarmorcommunaute

Instagram : Leff Armor communauté

LinkedIn : Leff Armor communauté

Chaîne youtube

Twitter : @LeffArmor Fermé

D'autres services administrent des réseaux sociaux :

Culture : FB, T et youtube et Insta pour Le Petit Echo de la Mode

Jeunesse : FB et youtube

Animation : FB

Le Pass'Age : FB

Tourisme : FB et Insta

Petite Enfance : Padlet RPAM



La création d'une page ne se fait pas sans l'accord du Service Information-communication
La communication sur ces réseaux est très virale, la prudence est de mise.

Lors d'une information d'envergure, se coordonner avec le Service Information-communication.

Dans ce cas, l'information doit être lancée du réseau Leff Armor puis par les réseaux des services. Un rétro-planning doit être organisé.

Pages google :

La création et l'animation de la page est à la charge du Service. Le Service Information-communication centralise les identifiants et mots de passe pour tenir à jour ce répertoire.

Je veux mettre à jour ma page de site internet.

Pour modifier le contenu de votre page, envoyez votre demande par mail à : celine.plassart@leffarmor.fr,
mettre en copie julie.lemen@leffarmor.fr



Pensez à vérifier régulièrement l'information visible sur la/les pages correspondant à votre service.



IV - Presse



J'ai besoin d'un point presse

La presse est un média fort d'information au niveau local, par conséquent un média fort de la politique locale.

Le Service Information-communication doit toujours être informé d'un contact avec la presse : rien de pire pour le Service Information-communication, la Direction et pour le Président de Leff Armor d'apprendre l'info par voie de presse !

Deux types de points presse existent : le rendez-vous régulier (programmes des vacances des ALSH, Rendez-vous de l'emploi, conférence, etc...) et le rendez-vous d'exception (lancements officiels, projet Coat An Doc'h, inauguration, projet politique)

- Pour les **rendez-vous réguliers** :
 - Convocation des correspondants presse par le Service Information-communication
 - Les points presse se font en présence de l'agent de Service et du Vice-président qui a délégation.
 - Le Service Information-communication prépare le rendez-vous en amont (convocation, communiqué) mais ne s'y rend pas.
- Pour les **rendez-vous d'exception** :
 - Convocation des journalistes
 - Présence du Président et/ou de son VP délégué
 - Selon les situations : DGS ou DGA
 - Le Service Information-communication se déplace.

❶ Le Service demandeur fixe sa date et son heure en accord avec les disponibilités de son VP

❷ Le Service demandeur fait sa demande par mail à : julie.lemen@leffarmor.fr , copie à gaelle.philippon@leffarmor.fr

❸ Le Service Information-communication convoque les correspondants presse. Si l'information est majeure (nature et enjeu du projet avec présence du Président), le Service Information-communication convoque les journalistes.

❹ En absence de réponse, le Service Information-communication relance la presse par téléphone pour confirmer les présents puis il communique la liste des présents au Service demandeur.

Le Service demandeur ou le VP rédige le communiqué et le service Information-communication met en page le communiqué et conseille le cas échéant.

❺ Revue de presse.

La revue de presse papier est optionnelle. Le Service Information-communication peut réaliser une revue de presse sous forme de dossier papier si le Service demandeur en a besoin pour une commission, en annexe d'une demande de subvention, pour remise à ses partenaires, etc...

Veiller à ce que votre Vice-président mène le point presse et dise une introduction sur la politique menée.

Intro/thématique : Vice-président

Réponses aux questions pratiques : Technicien

J'ai besoin d'un communiqué de presse

- ❶ Le Service demandeur fournit son contenu (texte et photos si existantes) au Service Information-communication qui le met en page conformément à la charte graphique.
 - ❷ Une fois paginé, le Service Information-communication renvoie le communiqué par mail au service demandeur qui l'imprime pour le remettre aux correspondants présents sur le point presse.
- Si le Service Information-communication est présent au point presse, il s'occupe du communiqué :
impression + remise aux correspondants ou journalistes.

Le Service Information-communication enverra le communiqué à la presse par mail après le point presse.



V - Information aux mairies



Infos pour bulletins d'information

Le Service Information-communication centralise les données pour la parution dans les bulletins municipaux des 27 mairies

Mail aux mairies

Les boîtes de réception des mairies étant saturées de mails, il nous faut limiter l'envoi de mails aux mairies avec l'objectif que les informations intercommunales soient bien prises en compte et relayées en mairie.

Cette méthode est encours de réflexion.

→ Récurrence des objets : écrire toujours le même objet :

Leff Armor Vernissage

Leff Armor pour bulletins municipaux

Leff Armor Brèves

Leff Armor convocation CC

→ Eviter les doublons : par ex l'envoi aux conseillers communautaires doublonne ave l'envoi aux conseillers municipaux

