

Plan de communication

Sommaire

INTRODUCTION LES OBJECTIFS	P.4
LES PUBLICS VISÉS MISSION, RÔLES ET RESPONSABILITÉS	P.5
ORGANISATION DES ÉVÉNEMENTS INSTITUTIONNELS ET ACCUEIL	P.6
ÉTAT DES LIEUX	P.7
COMMUNICATION EXTERNE	P.8
SITE INTERNET	
MÉDIAS SOCIAUX	
BULLETIN MUNICIPAL	
CALENDRIER DES ANIMATIONS	
AFFICHAGES	
PANNEAUX LUMINEUX	
MÉDIAS - PRESSE ÉCRITE	
BANDEROLES	
ÉVÉNEMENTS	
SÉANCE DU CONSEIL MUNICIPAL	
COMMUNICATION INTERNE	P.16
COMMUNIQUÉS INTERNES	
AFFICHAGE INTERNE	
ORGANIGRAMME	
MESSAGES D'ABSENCE	
SIGNATURE MAIL	
ACCUEIL DES NOUVEAUX EMPLOYÉS	
LE LIVRET D'ACCUEIL	
CHARTE GRAPHIQUE	P.18
IDENTIFICATION VISUELLE	
SIGNATURE CORPORATIVE : LOGOTYPE	
LES DÉCLINAISONS POSSIBLES DU LOGOTYPE	
RÈGLES D'UTILISATION	
L'APPLICATION DU LOGOTYPE	
ANNEXES	P.24

Introduction

À l'heure où les communications deviennent un enjeu de premier plan pour une ville comme la nôtre, il devient primordial de définir une méthode et un cadre de travail pour assurer le bon déroulement de nos activités de communication.

C'est en ce sens que nous avons élaboré le Plan de communication, un outil précieux pour garantir la cohérence, l'efficacité et la rentabilité de la communication au sein de la structure administrative.

Ce document a pour objectif de définir l'ensemble des outils de communication internes et externes dont dispose la ville de Louverné, d'identifier à qui revient la gestion de ces outils et plus globalement, définir le rôle et les cadres d'intervention du personnel et des élus en matière de communication.

Il doit être utilisé comme un fil conducteur par l'ensemble des acteurs afin de continuer à véhiculer, auprès de ses citoyens, une information régulière, accessible et permanente à l'égard des services, projets et réalisations.

Il permet de respecter les objectifs initiaux et de conserver une vision globale de la communication.

Les objectifs choisis permettront de répondre à des besoins, tel que d'échanger, mobiliser et encourager la participation citoyenne à la vie municipale, susciter la fierté en rendant visible une image positive et dynamique de la commune.



LES OBJECTIFS

Créer et maîtriser l'identité visuelle de la commune

Améliorer et renforcer la circulation de l'information auprès des médias

Gagner en visibilité et véhiculer une image positive de la commune dans les médias

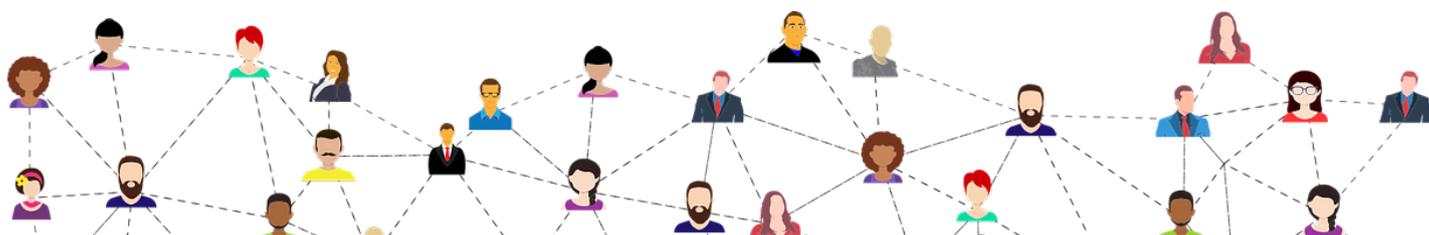
Diversifier les canaux de communication pour toucher à un plus large public (y compris les personnes âgées)

Favoriser la communication de proximité pour rendre une circulation de l'information efficace

Les publics visés

Ce plan vise à assurer une saine gestion de la communication au sein de la Municipalité de façon à développer et maintenir des relations de communication efficaces entre :

Publics cibles à l'interne	Publics cibles à l'externe
<ul style="list-style-type: none">- Membres du conseil municipal- Le personnel de la municipalité	<ul style="list-style-type: none">- Citoyens- Industries, commerces et institutions- Organismes et associations du territoire- Médias locaux et nationaux



MISSION, RÔLES ET RESPONSABILITÉS

MISSION DU SERVICE COMMUNICATION

Le service communication a pour mission de planifier, d'organiser et de contrôler l'ensemble des activités d'information, de communication et de relations publiques de la municipalité. Il veille à transmettre une information de qualité à ses publics, internes et externes et à maintenir une communication continue entre l'administration municipale et les citoyens au moyen d'outils et de stratégies adaptés. Il veille également à projeter une image positive de la ville et contribue à la positionner aux plans local, régional et national.

LE MAIRE

Le Maire est le premier acteur en matière de communication pour la ville. Il a le pouvoir de faire toute déclaration, verbale ou écrite, relative aux affaires municipales. Lorsqu'il s'adresse au public ou aux médias, il peut le faire en son nom personnel ou au nom du conseil municipal. S'il le fait au nom du conseil municipal, il doit le faire en accord avec les orientations du conseil.

LES ADJOINTS

Les élus peuvent faire des déclarations publiques en lien avec les activités de commissions dont ils sont responsables, à condition de ne pas aller à l'encontre des orientations du conseil. Par contre, aucun membre du conseil, à l'exception du maire, ne peut faire de déclaration personnelle qui engage l'ensemble du conseil ou la ville, à moins que cette responsabilité lui ait été spécifiquement confiée par le Maire.

LA DIRECTION GÉNÉRALE

Le directeur général peut faire toute déclaration publique (verbale ou écrite) liée au fonctionnement de l'administration municipale. Il peut déléguer son pouvoir à un responsable de service lorsqu'il le juge approprié.

LES RESPONSABLES DE SERVICE

Les responsables doivent favoriser la communication dans leurs services respectifs de même qu'avec les autres services de la ville. Ils doivent également informer leurs agents des nouvelles directives et décisions du conseil. Ils sont responsables de la transmission de l'information auprès des acteurs avec qui, ils collaborent dans un dossier et doivent également agir comme relayers de l'information auprès du service communication.

LES AGENTS

Les agents sont en contact direct avec les citoyens et doivent faire preuve de discrétion et neutralité.

Organisation des événements institutionnels

SÉANCES D'INFORMATIONS OU RÉUNIONS PUBLIQUES

Selon le cas, les rencontres d'information ou de consultation regroupent des élus et des fonctionnaires et servent à renseigner ou à consulter les citoyens sur des sujets donnés. L'organisation de ce type d'événement, est assurée en collaboration par le secrétariat et le service communication (à part les consultations publiques, qui sont obligatoires en vertu de la loi.)

INVITATION À DES RÉCEPTIONS ET MANIFESTATIONS

Le secrétariat transmet les invitations officielles aux invités.

PROTOCOLE

L'ordre protocolaire à respecter à l'occasion des cérémonies relatif aux cérémonies publiques, préséances, honneurs civils et militaires est fixé par le décret n° 89-655 du 13 septembre 1989 modifié. Du préfet aux secrétaires de mairie, en passant par les parlementaires, les élus régionaux et départementaux, les autorités militaires ou encore les membres des chambres consulaires, ce texte fixe les rangs à respecter suivant une liste bien précise.

Parmi les 33 rangs définis par ce décret, le maire de la commune dans laquelle se déroule la cérémonie occupe le rang n° 7, juste après le président du conseil départemental.

1. Le préfet, représentant de l'Etat dans le département ou la collectivité
2. Les députés
3. Les sénateurs
4. Les représentants au parlement européen
5. Le président du conseil régional
6. Le président du conseil départemental
7. Le Maire de la commune dans laquelle se déroule la cérémonie

État des lieux

Canaux de communication	Objectifs	Cibles	Périodes
Site internet www.louverne.fr	Informé rapidement Dynamiser la commune Réglementation d'affichages Faciliter certaines démarches administratives (portail famille)	Tout public principalement les Louvernéens	Tout au long de l'année
Bulletin municipal	Faire comprendre les enjeux et les actions conduites par la municipalité Mettre en avant les actions de la commune	Les Louvernéens	3 fois à l'année : avril, octobre et décembre
L'agenda des animations	Mettre en avant les animations proposées par les services et les associations Louvernéennes	Les Louvernéens	2 fois à l'année : janvier et juin
Affichages : municipal, associatif, administratif et promotionnel	Gagner en notoriété Informé les habitants	Tout public principalement les Louvernéens	Tout au long de l'année
Réseaux sociaux <u>Mairie</u> Une page Facebook Une page YouTube <u>Médiathèque</u> Une page Facebook <u>Service Jeunesse</u> Une page Instagram	Créer et gagner en proximité Créer un lien avec les internautes Rendre l'information accessible Gagner en visibilité Diffuser l'image de marque	Tout public principalement les Louvernéens	Tout au long de l'année
Panneaux lumineux	Gagner en proximité Informé rapidement sur les informations municipales et associatives	Tout public principalement les Louvernéens	Tout au long de l'année
Banderoles	Informé sur les événements Mettre en avant le dynamisme de la commune	Tout public	Lors des événements
Newsletter	Informé sans rechercher l'information Fidéliser les abonnés	Les Louvernéens et tout abonné à la newsletter	Chaque début de mois
Presse écrite : Ouest France Courrier de la Mayenne	Gagner en visibilité Crédibilité	Tout public	Tout au long de l'année
Événementiels : foire, forum etc.	Stimuler la vie associative Dynamiser la commune	Tout public	Lors des événements

Communication externe

SITE INTERNET

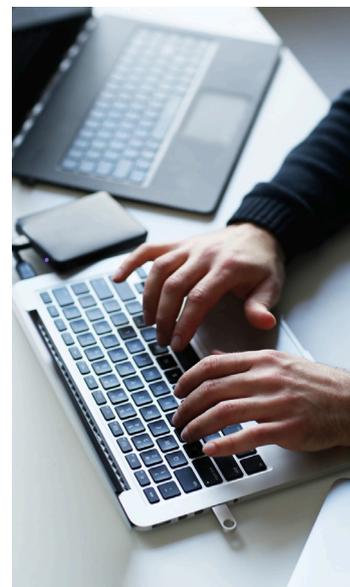
En 2022, 95,1 % des Français, entre 16 et 64 ans, possèdent un smartphone, et 79,5 % disposent d'un ordinateur.

La ville de Louverné choisit de donner la priorité aux modes de communication numériques afin d'y présenter l'ensemble des sujets touchant la vie municipale de façon détaillée sur le web. Le site internet est un puissant outil de communication facilitant l'accès aux renseignements, tout en continuant l'effort sur la réduction d'impression de papier.

Le site web : www.louverne.fr est l'outil de communication le plus complet d'information et de promotion de la commune. Un site facile d'utilisation et convivial, permettant aux différents publics, de trouver la ou les réponses recherchées, en plus d'en apprendre davantage sur la ville.

La présentation visuelle, l'élaboration du contenu (rédaction et diffusion), les mises à jour et l'amélioration continue du site web relèvent du service communication. Toutefois, chaque responsable des services municipaux joue le rôle de « pivot de l'information » afin d'alimenter le service communication.

L'adresse du site Internet doit apparaître sur les documents officiels de la ville.



INFOLETTRE / NEWSLETTER

On estime que près de 3.9 milliards de personnes utilisent régulièrement les emails.

Une infolettre mensuelle, est produite par le service communication et transmise par courriel aux abonnés. Le service communication est responsable de la conception de l'infolettre et de la sélection des sujets à y inclure, selon l'actualité municipale.

PORTAIL FAMILLE

Ce portail est un espace unique, simple d'utilisation, accessible et sécurisé pour effectuer l'ensemble des démarches réalisables en ligne.

Le Portail Famille rassemble les services dématérialisés proposés par les services enfance - jeunesse (le restaurant scolaire, le service jeunesse, l'accueil de loisirs et l'accueil périscolaire). Les parents peuvent y faire des modifications sur leur dossier, effectuer les réservations pour leurs enfants et payer leur facture.

Ce service est alimenté par le service coordination jeunesse et le service comptabilité.



Portail
Famille

Ville de
Louverné

Communication externe

MEDIAS SOCIAUX

Aujourd'hui, la plupart des collectivités utilisent Facebook, le réseau social historique. Précisément, 92% des collectivités sont sur Facebook, contre 38 % sur Twitter, ou encore 18 % sur Instagram.

La ville de Louverné est active sur différents médias sociaux dont Facebook, Instagram, et YouTube. Le service de communication est responsable de l'alimentation de ces plateformes, en adaptant le contenu et la forme aux publics cibles.

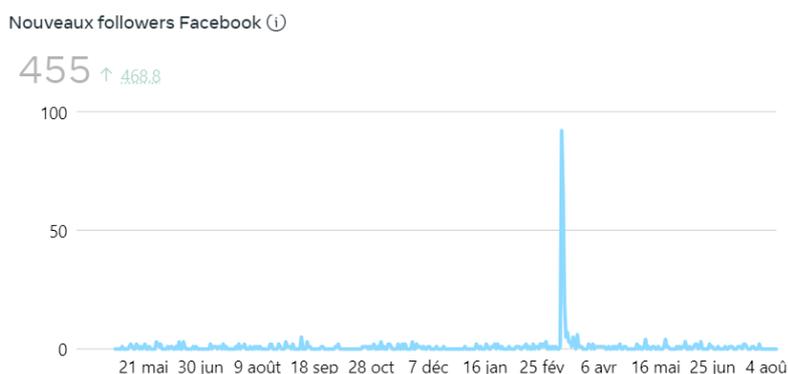
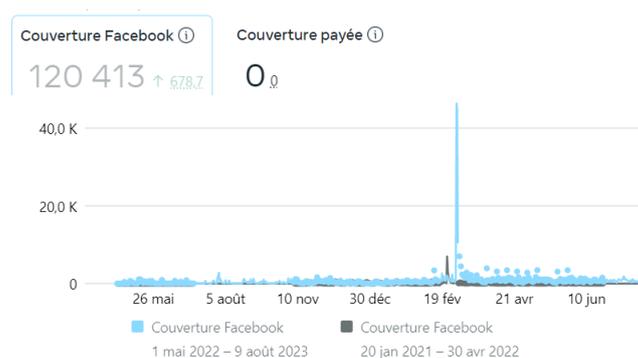
Une présence active sur les réseaux sociaux permet de rapprocher la ville de ses citoyens, de diffuser de l'information pertinente rapidement, de répondre aux questions et de rapporter ou rectifier des faits. L'approche multi-canaux permet de rejoindre un maximum de citoyens et de générer de la visibilité pour les services, activités, programmes et projets de la ville.

Une politique d'utilisation des médias sociaux permet d'encadrer les comportements à favoriser et ceux qui sont proscrits. Le service communication assure donc une veille afin de faire respecter les règles établies et se réserve le droit de retirer le contenu inapproprié ou de restreindre l'accès à ses médias sociaux.

La ville possède :

- 1 page Facebook « Ville de Louverné »
- 1 page Facebook « Médiathèque de Louverné »
- 1 page Instagram « Service jeunesse de Louverné »
- 1 page YouTube « Ville de Louverné » privée. Elle est réservée à la diffusion de vidéos sur le site internet uniquement.

La gestion des médias sociaux relève du service communication avec l'aide des différents responsables de services. La page « Médiathèque de Louverné » est gérée par le responsable de la médiathèque.



Quelques chiffres

De mai à aujourd'hui, 120 413 est le nombre de personnes qui ont vu l'un des contenus de la page Facebook. (Publications, photos et vidéos)

Sur la même période, plus de 455 personnes se sont abonnées à la page Facebook.

Voir annexe 1 : Réglementation et modération de la page Facebook et Instagram

Communication externe

BULLETIN MUNICIPAL

Selon l'étude menée par l'ACPM et CSA Research, 14 % voudraient tout lire sous format papier. 78% voudraient pouvoir mixer selon le contexte. Et seuls 8 % voudraient lire sous format digital.

Le bulletin municipal existe depuis 1970, très apprécié par les habitants. Il est un créateur de lien social entre ces derniers, et rassemble toutes les générations d'une même commune. Conçu exclusivement pour la commune, le bulletin d'informations est une communication institutionnelle afin de proposer aux citoyens un accès à des informations précieuses sur les activités de la commune et les projets en cours et à des actualités pertinentes.

La ville publie trois bulletins, qui

sont distribués sur l'année (avril, octobre et décembre). Celui-ci est également disponible en ligne sur le site internet de la Mairie, en version consultable et/ou téléchargeable au format PDF.

Pour les habitants, le bulletin municipal contribue à donner un véritable sentiment d'appartenance. De nombreux habitants conservent même précieusement, année par année, les bulletins municipaux de la commune. Les objectifs d'un bulletin municipal sont d'informer les habitants de la commune et faire comprendre les enjeux des actions conduites par la municipalité.

Le service communication envoie un mail à tous les responsables de service et des associations afin de recueillir les informations

nécessaires pour faire paraître leurs articles. Les nouvelles demandes de parution d'article sont à envoyer par mail au service communication, exemple : nouveau commerçant, changement d'activité, etc.

Le service communication se réserve un droit de regard sur le contenu et sur la priorisation des sujets à aborder dans le bulletin municipal en fonction de l'actualité, du nombre de textes reçus et de l'espace disponible, avec validation par l'élu en charge.

Vivre à
LOUVERNÉ



Rendez-vous à
LOUVERNÉ



CALENDRIER DES ANIMATIONS

Le dépliant est un excellent support de mémorisation pour présenter l'ensemble des activités et inviter les habitants à sortir en restant sur la commune.

Ce dépliant est un support de communication qui permet d'atteindre un grand public afin de faire connaître les animations de la commune et de ses services.

Le calendrier des animations est diffusé 2 fois à l'année par semestre, permettant de promouvoir les différentes animations, activités de la commune, sous format dépliant 4 volets. Ils sont déposés dans les boîtes aux lettres des habitants de Louverné et offerts aux nouveaux arrivants, en mairie.

Communication externe

AFFICHAGE

La communication dite « print » est une championne de la mémorisation ! Un seul chiffre suffit à le démontrer : 38 % des personnes exposées une fois à un imprimé ont mémorisé la marque ou le message.

L'affichage extérieur est très bénéfique afin de diffuser des informations d'intérêt général et/ou liées à la vie de la ville. Cela permet de promouvoir le dynamisme de la commune grâce aux événements et animations impulsés par les associations et évite les affichages sauvages qui nuisent au paysage et à la sécurité routière. Le service communication est responsable de la conception graphique, de l'impression et de la diffusion de toute publication officielle, afin d'optimiser la présentation du contenu et d'assurer la conformité de l'identité visuelle de la ville.

AFFICHAGE MUNICIPAL

Il est primordial pour prévenir des changements au sein des lieux publics. Pour que les habitants reconnaissent immédiatement ce type d'affichage, un bandeau de couleur rose (en référence au logo) est placé en haut de l'affiche avec en titre : « La ville vous informe » et le logo en bas de page.

AFFICHAGE ADMINISTRATIF

Depuis juillet 2022, la dématérialisation de l'affichage légal pour les communes de plus de 3500 habitants est obligatoire. Ces documents sont donc accessibles sur le site internet de Louverné : les délibérations, les arrêtés permanents, temporaires et les arrêtés d'urbanisme.

Certains documents restent tout de même à la disposition des citoyens au niveau du panneau, relai d'information service, tels que :

Les documents d'urbanisme

Toutes les demandes de permis de construire et les déclarations préalables doivent être affichées en mairie dans les 15 jours qui suivent leur dépôt. Cet affichage doit être maintenu pendant la durée de leur instruction jusqu'à la décision.

Les consultations publiques

Un avis informant le public de l'ouverture d'une enquête sur la commune doit être affiché 15 jours avant l'ouverture de l'enquête et tout au long de son déroulement.

L'état civil

La commune dans laquelle doit être célébré le mariage doit, dans un délai impératif de 10 jours minimum avant cette célébration, afficher l'identité et les coordonnées de chacun des futurs époux et porter la signature de l'officier de l'état civil rédacteur.



AFFICHAGE ASSOCIATIF

Les associations ont à disposition des panneaux d'affichage. Ces panneaux sont destinés à la promotion des associations de la commune de Louverné. Un panneau dans le centre-ville et le second au complexe sportif.

L'affichage associatif est réalisé par le conseiller délégué, la durée de l'affichage est de 2 à 3 semaines avant l'animation. Les affiches doivent être au format A4 ou A3 principalement.

Ce service, rendu aux associations Louvernéennes, est gratuit. L'utilisation des supports de communication est réglementée afin d'assurer la protection de l'environnement tout en facilitant la promotion des manifestations et des informations locales.

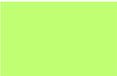
La ville de Louverné est seule juge de l'opportunité d'accorder un droit d'affichage à des structures dont la manifestation revêt un caractère d'importance, même si l'association n'est pas de Louverné mais que l'événement à lieu sur le territoire de la commune.

Toute demande se fera sur l'adresse e-mail : communication@louverne.fr.

Communication externe

AUTORISATION DE COMMUNICATION

	Associations (sportives, culturelles, sociales et culturelles)				Entreprises	Laval Agglo Département de la Mayenne	Villes / Communes	
	dont le siège social est à Louverné		Hors commune				Présente dans l'Agglomération	Hors Agglomération
	pour un événement à Louverné	pour un événement hors commune	pour un événement à Louverné	pour un événement hors commune				
Document imprimé (affiche, flyer)								
Bulletin municipal					Oui : uniquement si une entreprise ou un commerce est nouveau ou change d'activité.	Oui : uniquement sur compétences (Tul, déchets, eau ou autres)		
Panneaux lumineux								
Banderoles						Oui : uniquement si l'évènement est sur Louverné.		
Site internet						Oui : uniquement si l'information est accessible aux citoyens.		
Réseaux sociaux	Oui : uniquement si l'information est ouvert à tous.							

 Autorisation pour communiquer sur ce moyen de communication.

 Refus pour communiquer sur ce moyen de communication.

Communication externe

PANNEAUX LUMINEUX

78 % des personnes pensent que le dynamisme de l'écran capte leur attention.

Louverné connaît depuis plusieurs années une multiplication des animations, qu'elles soient associatives, culturelles ou sportives qui se déroulent sur son territoire. Afin de répondre au besoin d'informer la population, Louverné a fait l'acquisition de 2 panneaux lumineux, install es Place St Martin et rue Nationale.

Les panneaux lumineux sont utilis es pour des informations municipales ayant trait à la sécurité. Les associations de Louverné qui le souhaitent peuvent bénéficier de cet  equipelement afin de diffuser un message, cela permet une visibilité importante vers le public. Toutes les demandes de communication venant des associations, notamment pour le site internet, seront autant que possible dirigées également vers les panneaux lumineux, remplissant ainsi plus efficacement encore ce rôle de relais de l'information.

En grande majorité, les messages diffus es sont d'ordre municipal : événements, collectes spéciales, avis d'urgence, sécurité publique, etc. Le service communication se réserve aussi le droit d'accueillir ou non les messages d'intérêt public provenant des organismes accr edit es et de ses partenaires institutionnels locaux. Il est à comprendre ici qu'une certaine prudence est de mise : plus les annonces sont nombreuses sur la séquence de diffusion d'un panneau, plus les messages importants sont diffus es dans la surcharge d'information.

De la même façon, moins les messages sont pertinents pour l'ensemble de la population, plus les panneaux perdent l'attention du public à long terme.

Deux panneaux lumineux sont à Louverné : à la place Saint-Martin et en bas de la rue Nationale. La gestion des panneaux est assurée uniquement par le service communication.

Voir annexe 2 : Demande de parution

Voix annexe 3 : Règlement d'utilisation sur les Panneaux Lumineux

MEDIAS - PRESSE ÉCRITE

71% des Français disent ainsi s'informer tous les jours via la télévision, 49% par la presse (que ce soit sous format papier ou numérique), 39% par la radio.

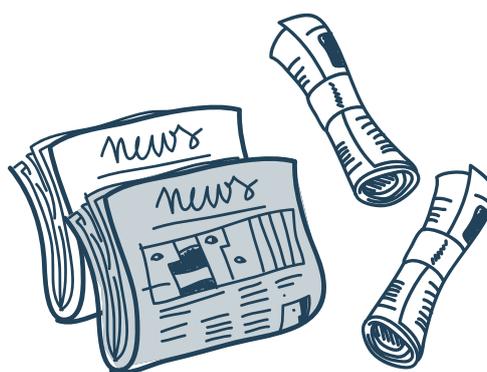
MÉDIAS LOCAUX ET RÉGIONAUX

La municipalité fait appel aux médias tout au long de l'année afin de faire paraître une publication dans la presse. Le service communication se charge de contacter les correspondants presses: Ouest France Laval et le Courrier de la Mayenne.

Selon la disponibilité des correspondants, le service communication assure le relais et prend en charge la rédaction et les prises de vues. Les coordonnées de la personne en charge du sujet de l'article, sont transmises aux correspondants.

ARCHIVES PRESSE

Le service communication scanne les articles apparus dans la presse. En interne, il peut contribuer à faire naître un sentiment de fierté et d'appartenance des agents.



Communication externe

BANDEROLES

La banderole est souvent utilisée pour promouvoir un événement, on retrouve régulièrement la bâche en extérieur. Résistante, elle permet ainsi d'avoir une communication durable.

Ces supports sont destinés à la promotion des manifestations municipales et celles organisées par les associations Louvernèennes et toutes les associations qui organisent un événement se déroulant sur la commune. Ils peuvent également être utilisés dans le cadre de manifestations de grande ampleur dès lors que la ville en est partenaire. La ville de Louverné dispose de 2 grilles pour les banderoles, afin de diffuser les différentes activités et animations présentes sur la commune.

Ces supports sont la propriété de la commune qui gère leur utilisation par l'intermédiaire du service communication. L'affichage des banderoles pourra se faire en respectant un délai de 2 semaines avant l'événement et l'affichage ne pourra pas dépasser le délai de 3 semaines afin de pouvoir diffuser un maximum d'information.

Le site internet propose un formulaire pour toute demande d'affichage. Certains événements reviennent fréquemment, pour cela un planning est complété, reprenant chaque mois de l'année avec des événements municipaux ou associatifs. Le planning permet de visualiser les différents événements sur l'année afin d'anticiper la pose des banderoles.

Le conseiller délégué est en charge de l'organisation, il assure la pose et dépose des banderoles.

ANNEE 2023																															
BANDEROLES		Demande d'affichage : minimum 1 semaine avant l'événement Durée de l'affichage : maximum 3 semaines Dépose de banderole : maximum 3 jours après l'événement																													
ENTREE SUD																															
PLEIADES																															
Janvier	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
entrée sud																															
entrée sud																															
pléiades																															
autre																															
Février	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28			
entrée sud																															
entrée sud																															
pléiades																															
autre																															
Mars	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
entrée sud																															
entrée sud																															
pléiades																															
autre																															

Voir annexe 4 : Formulaire de demande – pose de banderole

Voir annexe 5 : Règlement pour l'accrochage de banderole

Communication externe

ÉVÉNEMENTS

La planification, l'organisation et la coordination des événements officiels de la commune de Louverné relèvent du secrétariat. Le service communication s'occupe de la communication nécessaire à l'événement (invitation, dossier de presse, photographie...)

Le secrétariat a pour objectif de coordonner les manifestations de la ville notamment en assurant la logistique et la mise à disposition du matériel nécessaire.

ACCUEIL DES NOUVEAUX CITOYENS

Lors de leur passage en mairie, les nouveaux citoyens sont accueillis par la personne en charge de l'accueil, qui, leur remet le dernier bulletin municipal et tout autre document utile pour faciliter leur arrivée.

VISITE GUIDÉE DE LOUVERNÉ

Afin de permettre aux nouveaux résidents de découvrir les principales infrastructures municipales, les attraits majeurs et les lieux historiques, la ville de Louverné convie les nouveaux résidents à une visite guidée de la ville à bord d'un autobus, une fois par année.

L'activité se tient généralement au mois d'octobre et elle est offerte à tous les nouveaux résidents s'étant établis à Louverné dans l'année et inscrits préalablement.

ORIFLAMMES

La gestion des oriflammes relève du service communication, qui travaille avec le service technique, pour l'installation des visuels. Les oriflammes servent par exemple pour le jumelage. Mais aussi pour tous autres événements afin de localiser visuellement l'animation.

PAPETERIE

La ville possède sa papeterie qui comprend du papier en-tête, des enveloppes qui intègrent les couleurs et le logo de Louverné, conformes à la charte graphique.

SÉANCES DU CONSEIL MUNICIPAL

La séance du conseil municipal constitue la principale source d'information sur les décisions prises par le conseil. L'horaire des séances de même que l'ordre du jour et le procès-verbal sont disponibles sur le site Web de la ville.

COMMUNICATIONS EN SITUATION D'URGENCE

Les règles concernant les communications lors des mesures d'urgence sont sous la responsabilité du Maire, des adjoints, ou de la Direction Générale des Services.

RÔLE DU SERVICE DE COMMUNICATION

Le service communication assure une présence sur les outils de communication, notamment sur le site internet, les réseaux sociaux et les panneaux lumineux.

Une communication efficace est essentielle en situation d'urgence ou de crise. Avant, pendant et après une situation d'urgence, il est essentiel de communiquer avec les citoyens de façon à maintenir un climat de confiance.

En cas d'urgence, le service communication participe à la réalisation et au déploiement du plan de communication.

Communication interne

Les moyens de communication interne appropriés sont déployés afin de s'assurer que les employés ont accès à l'information qui leur est nécessaire pour atteindre les objectifs de l'organisation.

Chaque service a la responsabilité d'assurer une communication fluide au sein de son équipe, avec les autres services et auprès de ses collaborateurs et partenaires.

Les différents services de la ville agissent également comme relayeurs de l'information auprès du service communication afin que, ensemble, ils puissent identifier un problème ou un besoin de communication, analyser la situation et mettre en place les moyens appropriés.

Chaque service est également responsable d'acheminer au service communication toute information jugée pertinente pouvant servir à mieux renseigner les citoyens, en s'assurant de la véracité et de la validité des données fournies.

L'objectif de la communication interne est de favoriser la bonne circulation de l'information entre les employés, les gestionnaires et les élus.

Plusieurs modes de transmission de l'information, exclusivement réservés à un usage interne, ont été développés au fil du temps et permettent aux employés d'obtenir des informations à jour sur l'avancement des dossiers et projets de la Ville (documentations, réunions, mails, affichages, etc.)

Le service communication travaille en étroite collaboration avec la Direction générale, qui a la responsabilité de lui fournir les données nécessaires à la réalisation de ces outils.

COMMUNIQUÉS INTERNES

La Direction Générale des Services assure la rédaction et la transmission par mail des communiqués internes, qui visent plus spécifiquement à informer les membres du personnel de sujets de nature administratives tels que les formations, les changements liés à la structure organisationnelle ou les nouvelles politiques, directives et procédures en vigueur ayant un impact sur leur prestation de travail.

AFFICHAGE INTERNE

L'affichage permet de transmettre un maximum d'information auprès du personnel, tels que la législation, les arrivées et départs au sein des différents services, les futurs projets et d'autres informations diverses.

Le service communication collabore à la production de l'affichage en interne, en fonction des besoins des services demandeurs et de la nature de l'information à diffuser. L'affichage réglementaire (registre, documents syndicaux, etc.) est également assuré par la Direction Générale des services ou le service des Ressources Humaines.

Dans l'objectif d'optimiser l'utilisation des tableaux d'affichage interne et de contrôler leur contenu, tout affichage doit préalablement avoir été autorisé par les responsable de service.

Communication interne

ORGANIGRAMME

L'organigramme est l'outil qui représente le maillage entre les filières fonctionnelles "métier" et la hiérarchie, cela permet à chaque collaborateur de se repérer dans l'organisation.

L'organigramme est envoyé une fois par an à l'ensemble de la municipalité afin de connaître les modifications ainsi que les départs/arrivées. Ce document est diffusé uniquement en interne.

Le service communication est en charge de la mise à jour en lien avec le service des Ressources Humaines.

MESSAGES D'ABSENCE

Lors d'une absence, il est très important de guider ceux qui désirent communiquer avec vous (par téléphone ou par courrier électronique) vers une personne-ressource à l'intérieur même du service.

Je suis actuellement en congé jusqu'au lundi 21 août inclus.
En cas d'urgence, je vous remercie de bien vouloir envoyer vos messages à l'adresse mail suivante :

accueil.mairie@louverne.fr ou contacter le 02 43 01 10 08

SIGNATURE MAIL

La signature mail est également un moyen de communication important, il est primordial d'avoir une signature mail identique entre les différents services.

Lors de l'ajout d'un bandeau tel que celui Terre de Jeux 2024, la création et diffusion d'un tutoriel est de la responsabilité du service communication.

Cordialement,



Coline PATOYT

Chargée de communication

Mairie de Louverné

2 rue Abbé Angot – 53950 Louverné

Tél : 02 43 01 10 08

communication@louverne.fr | www.louverne.fr

Pensez environnement, n'imprimez que si nécessaire, merci.

ACCUEIL DES NOUVEAUX AGENTS

Chaque nouvel agent se voit remettre par le responsable des services le règlement intérieur, l'organigramme, le dernier bulletin municipal, le plan de la commune ainsi que d'autres documents correspondant au besoin du poste.

LE LIVRET D'ACCUEIL

Le livret d'accueil est en cours d'élaboration. Ce projet devra être un véritable guide pour l'agent qui vient d'intégrer la collectivité. Le guide va recenser toutes les facettes de la vie interne : congés, temps de travail, rémunération, mobilité, accompagnement à la carrière, représentation syndicale, etc.

Ce guide doit être diffusé dès la prise de fonction, afin de répondre aux questions des nouveaux agents.

