



Delivery 2

Plan de communication

Objectif

Public Cible

Canaux de Communication

Contenu du Message

Calendrier de Communication

Grandes étapes

Mécanismes de Rétroaction

Formations

Infos

Formations à fournir

Plan de communication

Objectif

Assurer une compréhension claire et un soutien massif des employés de SWAG et des citoyens de Gotham pour les changements à venir dans le système de collecte des déchets.

Public Cible

1. **Employés de SWAG** : Les travailleurs de terrain et le personnel administratif.
2. **Citoyens de Gotham** : Les résidents de la ville.

Canaux de Communication

1. **Réunions en personne**
 - **Pour les employés de SWAG** : Organisez des réunions d'équipe pour expliquer les détails des changements.

- **Pour les citoyens** : Des réunions publiques dans différents quartiers pour permettre aux résidents de poser des questions.

2. Communication Électronique

- **Intranet de SWAG** : Utilisez l'intranet de l'organisation pour partager des documents détaillés sur les changements, les présentations vidéo et les FAQ.
- **Site Web de la Ville** : Créez une section dédiée sur le site web de la ville pour publier des informations sur les changements, les avantages et les progrès.

3. Matériel Imprimé

- **Brochures et Dépliants** : Concevez des brochures informatives à distribuer aux employés et aux citoyens dans les zones résidentielles.
- **Affiches** : Placez des affiches dans les locaux de SWAG et dans des lieux publics pour rappeler les avantages des changements.

4. Réseaux Sociaux

- **Pages SWAG et Ville** : Utilisez les réseaux sociaux pour partager des mises à jour régulières, des histoires de réussite et des réponses aux questions fréquemment posées.
- **Utilisation de Hashtags** : Encouragez l'utilisation de hashtags spécifiques pour rassembler les discussions en ligne.



Chaque canal de communication sera adapté à différents types de handicaps

- Sous-titres sur les publicités
- Sites internet adaptés aux malvoyants
- Interprète de la langue des signes lors des séances en présentiel
- Braille sur les flyers

Contenu du Message

1. Raisons du Changement

- Expliquer les défis actuels du système de collecte des déchets.

- Mettre en avant la nécessité d'améliorer l'efficacité et de répondre aux préoccupations des citoyens.

2. Avantages Attendus

- Rendre la ville plus propre et plus organisée.
- Améliorer la gestion des horaires pour les employés de SWAG.
- Renforcer la collaboration entre les différents acteurs.

3. Méthode de Mise en Œuvre

- Décrire étape par étape comment les changements seront mis en œuvre.
- Présenter un calendrier approximatif pour rassurer sur la continuité des services.
- Former les différentes équipes aux nouveaux fonctionnement.

4. Participation Citoyenne

- Encourager les citoyens à participer activement en fournissant des commentaires.
- Mettre en avant les avantages directs pour la vie quotidienne des résidents.

Calendrier de Communication

1. **Annonce Officielle** : Organiser une grande réunion pour annoncer les changements et dévoiler le plan.
2. **Mises à Jour Régulières** : Établir un calendrier de mises à jour mensuelles via des réunions, des publications sur le site web et des médias sociaux.
3. **Séances de Questions/Réponses** : Organiser des sessions régulières pour répondre aux questions des employés et des citoyens.

Grandes étapes

T4 2023	Présentation interne. Début du développement des applications.
T1 2024	Présentation publique
T2 2024	Mise en place des nouveautés internes sur

	30% des employés du SWAG.
T3 2024	Tests publics des nouveautés citoyennes.
T4 2024	Mise en place des nouveautés internes et citoyennes à 70% de la ville.
T1 2025	100%

Mécanismes de Rétroaction

1. **Boîtes à Suggestions** : Mettre en place des boîtes physiques et virtuelles pour recueillir les commentaires de manière anonyme.
2. **Réunions d'Écoute** : Organiser des réunions périodiques avec des représentants des employés et des citoyens pour discuter des préoccupations et des idées.

Formations

Infos

Suivant le calendrier des grandes étapes (cf), des formations seront dispensées aux membres du SWAG.

Dans un but d'efficacité, les formations tourneront autour de la pratique plutôt que sur du théorique. Cela engendrera un coût supplémentaire lié au matériel à mettre à disposition lors des sessions, mais cela permettra un temps de formation plus court et une meilleure compréhension des systèmes.

Formations à fournir

Objectif de la formation	Cible	Nombre d'agents	Type de formation	Durée
Utilisation des tablettes	Tous les agents	20 000	Présentiel. Groupes de 30 personnes / formateur	2 heures par groupe
Utilisation de Timer Manager	Tous les agents	20 000	Powerpoint + tutoriel dans l'application	20 minutes par personne

Objectif de la formation	Cible	Nombre d'agents	Type de formation	Durée
Utilisation poussée de Time Manager	Chefs d'équipes	1 000	Présentiel. Groupes de 20 personnes / formateur	3 heures par groupe
Gestion des balises GPS	Equipe spécialisée	20	Présentiel	Une journée
Gestion des drones (réparation)	Equipe spécialisée	40	Présentiel. Groupes de 10 personnes / formateur	Une journée par groupe