

20 témoignages  
d'entreprise  
15 secteurs  
d'activité

8ème édition

# RENCONTRE ANNUELLE DES RESPONSABLES COMMUNICATION INTERNE

1, 2 et 3 juin 2010

Hôtel Saint James & Albany\*\*\*\*, Paris

Avec :

- TOTAL
- L'OREAL
- AIR LIQUIDE
- THALES
- FREESCALE
- SCHNEIDER ELECTRIC
- LA POSTE
- GROUPE BIC
- MICHELIN
- BNP PARIBAS
- KRAFT FOODS
- BIEN ETRE ET ENTREPRISE
- BPCE
- AWAK'IT
- SNCF INFRA
- ALCATEL LUCENT
- ORANGE
- GDF SUEZ
- CREDIT AGRICOLE
- MINISTERE DU  
DEVELOPPEMENT  
DURABLE
- VOLVO
- ...

## Communiquer en période de forts changements : la transformation de la communication interne

3 jours à la carte de formation et d'échanges

- *Crises, restructurations, mutations sociales ... :*  
*repositionnez votre communication interne pour accompagner  
efficacement la stratégie ou les mutations de l'entreprise*
- *Déployez un dispositif d'information cohérent, ciblé et plus  
interactif : intranet orienté 2.0, réseau social, wikis, web TV,  
outils traditionnels et communautaires...*
- *Impliquez les managers et collaborateurs autour du projet  
d'entreprise et des valeurs de développement durable et de RSE  
et développez une culture de travail collaboratif*

**Jeudi 3 juin 2010 :**  
journée spéciale intranet et travail collaboratif  
*Faites d'intranet un outil essentiel  
d'information et de collaboration*

\* infopromotions est déclaré organisme de formation

Organisation :



Gold Sponsor :



Silver Sponsor :



Incertitudes sociales, risques psycho-sociaux accrus, multiplicité et rapidité des canaux d'information, crises économiques, sociales ou sanitaires : avec ces nouveaux enjeux, la communication interne se transforme et son rôle stratégique ne cesse de s'accroître.

Or comment appréhender la transformation de la communication interne et le nouveau rôle des communicants ? Quel dispositif d'information pour accompagner le changement et faire partager un projet d'entreprise fédérateur ? Comment tirer profit de la multiplicité des outils d'information et des nouveaux outils communautaires et collaboratifs ?

En outre, comment faire d'intranet l'outil essentiel d'information, de collaboration et de travail ?

C'est dans ce contexte riche en défis que nous organisons la 9<sup>e</sup> édition de la Rencontre Annuelle des Responsables Communication Interne les 1, 2 et 3 juin 2010.

Cette année, nous ajoutons à la Rencontre une journée dédiée à l'intranet et au travail collaboratif le 3 juin 2010.

A travers d'études de cas très concrètes et opérationnelles, 25 professionnels de la communication et de l'intranet vous feront partager leur expérience pour :

- . Identifier les leviers pour motiver vos collaborateurs les fédérer autour du projet d'entreprise
- . Déployer une stratégie de communication interne innovante et renforcer le rôle stratégique de la fonction communication
- . Sonder vos salariés et améliorer le bien-être de vos salariés
- . Communiquer pour accompagner le changement et gérer les crises
- . Renforcer la communication managériale et faire participer vos collaborateurs au projet d'entreprise
- . Communiquer autour des valeurs de RSE
- . Organiser efficacement votre dispositif d'information et en évaluer l'efficacité
- . Développer une culture de collaboration, d'innovation et d'échanges
- . Utiliser efficacement les nouveaux outils collaboratifs et communautaires : réseaux sociaux, wikis, blogs...
- . Déployer un intranet interactif, personnalisable, collaboratif pour faciliter les échanges d'information
- . Déployer une gestion de contenu plus interactive au sein de votre portail intranet

Faites vite, retenez votre place en nous faxant votre bulletin d'inscription au 01 44 39 85 37.

Bien cordialement,

*Céline BOITTIN*

*Responsable Conférences et Formations INFOPROMOTIONS*

*c.boittin@infoexpo.fr*



[www.groupe-solutions.fr](http://www.groupe-solutions.fr)



# Mardi 1er juin 2010 de 9h00 à 12h45

## Le rôle stratégique de la communication interne

**8h45 - Accueil des participants**

**9h00 - Allocution d'ouverture par le président de journée**

**9h15 - Avis d'expert**

**Dans un contexte très sensible et changeant : réflexions sur les leviers de motivation et de bien-être d'un médecin urgentiste**

- Les nouveaux risques psycho-moteurs dans les organisations
- Quels leviers pour motiver vos collaborateurs dans un contexte difficile
- Comment améliorer le bien-être au travail

*Philippe Rodet, Médecin, Dirigeant, BIEN ETRE ET ENTREPRISE*

**10h00 - Etude de cas**

**Quelle évolution pour la communication interne et quel nouveau rôle pour les communicants ?  
Quelle stratégie de communication interne dans un contexte sensible et changeant ?**

- Comment appréhender le nouveau rôle de la communication interne : les nouveaux enjeux de la communication interne dans un contexte en fortes mutations ?
- Dans ce contexte, comment faire évoluer et organiser la communication interne ? Comment définir les rôles et responsabilités et professionnaliser la fonction ?
- Comment faire en sorte que l'organisation de la fonction soit en ligne avec l'organisation et la stratégie du groupe ?

*Kim Beddard-Fontaine, Directeur Communication Interne Groupe, SCHNEIDER ELECTRIC*

**10h45 - pause**

**11h15 - Etude de cas**

**Comment savoir ce que pensent réellement nos collaborateurs :  
la mesure de l'engagement chez Total**

- Un baromètre interne, pourquoi ?
- Total Survey de 2000 à 2010 : champ et difficultés : un périmètre de plus en plus international, des populations hétérogènes et multilingues. Comment stimuler la participation ?
- La méthodologie : l'animation d'un réseau de contacts locaux
- Comment utiliser les résultats de vos enquêtes internes : indicateurs-clés.... de l'importance de la restitution pour préparer les enquêtes suivantes

*Régine Phelippeau, DRHC / Communication, TOTAL*

**12h00 - Etude de cas**

**Comment communiquer pour accompagner efficacement le changement dans un contexte très sensible et faire partager un projet d'entreprise lisible et fédérateur**

- Fusion, changement de marque .... : l'accompagnement du changement en période de mutation profonde
- Comment faire partager un projet d'entreprise lisible et fédérateur
- Quelle collaboration avec les Ressources Humaines et les Directions métiers
- Quel dispositif d'information déployer, comment gérer les informations paradoxales

*Marie Laurence Berlioz, Directrice Communication, COFELY, GDF SUEZ*

**12h45 - Déjeuner**

# Mardi 1er juin 2010 de 14h00 à 18h00

## L'implication des managers et collaborateurs

### 14h00 - Etude de cas

**Dans un environnement plus incertain, comment communiquer dans un groupe international pour faire partager l'information et fédérer les collaborateurs**

- Comment construire une identité commune et l'entretenir dans un groupe international et diversifié
- Intranet, chaîne TV, blogs, événementiel ... : quel dispositif d'information mettre en place pour faire partager l'information à tous les collaborateurs
- Comment concevoir et adapter vos messages de communication à un environnement multiculturel ; la question du multilinguisme
- Comment gérer le changement permanent à l'international

*Isabelle Piat Durozoi, Directrice Communication Interne, GROUPE MICHELIN*

### 14h45 - Etude de cas

**Management et communication interne**

**Comment mobiliser les managers pour les aider à relayer efficacement la stratégie de l'entreprise et donner du sens**

- Comment faire évoluer votre communication managériale : la communication managériale en période de changement
- Comment faire face à une crise de confiance du management
- Comment outiller les managers pour en faire les premiers relais de votre communication -interne
- Comment donner les moyens au manager de mettre en perspective l'information brute pour qu'elle soit porteuse de sens.

*Laurent Choain, Directeur des Ressources Humaines, GROUPE BPCE (BANQUES POPULAIRES CAISSES D'EPARGNE)*

### 15h30 - Pause

### 16h00 - Etude de cas

**L'innovation participative et l'implication des collaborateurs au service de la transformation des entreprises**

- Comment impliquer et faire participer vos collaborateurs au projet d'entreprise pour accompagner efficacement le changement
- Comment accélérer le changement grâce à l'innovation participative
- Comment favoriser l'initiative de vos collaborateurs pour les faire participer davantage au projet d'entreprise et faire des collaborateurs les acteurs du projet d'entreprise
- Quel plan et outils de communication mettre en place

*Muriel Garcia, Manager qualité et innovation, LA POSTE*

### 16h45 - Table ronde

**Comment rassembler et impliquer vos collaborateurs autour de valeurs communes pour créer du sens et renforcer la cohésion interne**

**RSE, Développement Durable, Diversité ...**

- Comment décliner les valeurs et la responsabilité sociétale de l'entreprise en interne
- Communiquer sur la diversité et le développement durable en interne pour en faire un véritable projet d'entreprise
- Comment faire passer vos valeurs à des cultures différentes
- Du discours aux actes : comment impliquer managers et salariés
- Faire des valeurs une réalité quotidienne : le programme « Les Valeurs en Action » chez BIC
- Faire de la RSE un véritable projet commun entre l'entreprise et les collaborateurs : le programme « BIC Citizens in action » chez BIC
- La clé = l'authenticité !

*Pascal Tanchoux, Directeur Communication, KRAFT FOODS*

*Glenda Gilmore, Internal Communication Manager, GROUPE BIC*

### 18h00 - Fin de la journée

# Mercredi 2 juin 2010 de 9h00 à 12h35

## Crises, mutations ... : quel dispositif d'information

### 8h45 - Accueil des participants

### 9h00 - Etude de cas

Crise financière, crise économique...

Comment communiquer en période de crise pour maintenir la confiance et rassembler les salariés autour du projet d'entreprise

- Comment communiquer en période de crise
- Le rôle des managers dans l'accompagnement du changement et la gestion de crise
- Comment maintenir la confiance et la fierté des salariés en période de fortes incertitudes
- Comment s'assurer de la cohérence messages internes / messages externes

*Ronan Chesnel, Head of internal Communications, BNP PARIBAS*

*Michel Wiener, Directeur Général Adjoint, Directeur de la Communication et des Relations Institutionnelles, DIRECTION DU COURRIER, LA POSTE*

### 10h40 - Pause

### 11h00 - Etude de cas

Comment organiser votre dispositif de communication interne et en évaluer l'efficacité dans un contexte changeant et de restrictions budgétaires

- La communication interne dans un contexte de mutations profondes et de réduction budgétaire
- Le rôle crucial d'un réseau de communicants efficace : comment animer et renforcer votre réseau de correspondants à l'international
- Comment évaluer la qualité et l'efficacité de votre dispositif

*Véronique Fizelson, Responsable Communication & Développement Durable, CREDIT AGRICOLE SA, Banque de Détail à l'International*

### 11h45 - Etude de cas

La transformation de la communication interne : de nouvelles missions pour repenser la fonction communication ?

- Comment repenser le rôle de la communication interne lorsque les salariés deviennent les principaux producteurs de contenus
- Comment accompagner, structurer l'information et la discussion
- Le rôle d'un intranet et d'une culture orientées 2.0
- Comment gérer la porosité interne/externe du web 2.0

*Aurélié Boutin, Directrice Communication Interne, ALCATEL LUCENT*

### 12h35 - Déjeuner

### 14h00 - Etude de cas

#### Comment développer une culture de collaboration, de participation et de partage d'information pour accompagner les évolutions de l'entreprise

- La collaboration, l'innovation et l'échange d'information au service de la transformation des entreprises
- Comment développer l'innovation et la créativité
- Comment faire évoluer les habitudes de travail et d'échange d'information
- Quel plan d'accompagnement du changement
- Quels outils et actions de formation déployer

*Eric Mellet, sales training and development Director, L'OREAL*

*Eric Blot, PDG, AWAK'IT*

### 14h45 - Etude de cas

#### Comment utiliser les nouveaux outils collaboratifs pour accompagner les mutations de l'entreprise

- Les outils collaboratifs, au service de l'accompagnement du changement
- Quels outils utiliser pour communiquer en période de profonds bouleversements ? Quels messages privilégier ?
- Comment utiliser les outils du web 2.0 (blogs, réseaux sociaux ...) ? Comment communiquer sur ces outils ?
- Positionnement des nouveaux outils collaboratifs par rapport aux outils traditionnels
- Résultats et perspectives

*Valérie Perruchot Garcia, Directrice Communication Interne, AXA, Présidente AFCI*

### 15h30 - Pause

### 16h00 - Etude de cas

#### La communication interne, un rôle stratégique au service de la transformation des entreprises Comment positionner la communication interne pour renforcer son rôle stratégique et mieux accompagner les mutations de l'entreprise

- Plan social, politique citoyenne, développement
- Comment positionner la communication interne comme alliée stratégique de la Direction ?
- Quelle collaboration avec les RH / Directions métiers / Syndicats ?
- Comment choisir ses axes de communication ? Avec quels supports ?
- Quelles compétences développer ?
- Comment s'appuyer sur la cohérence communication interne / externe ? Comment gérer les situations de crises ?

*Michel Abbateboul, Responsable Communication, FREESCALE*

### 16h45 - Etudes de cas

#### Wiki, Rich Media, Video ...

#### Comment faire partager des contenus plus interactifs et attractifs pour dynamiser le partage d'information

- Possibilités d'amélioration de l'attractivité des contenus
- Les contenus interactifs au service du partage d'information. Comment utiliser les wikis, video, rich média pour faire partager des contenus plus conviviaux et attractifs
- Comment communiquer autour de ces outils ? Comment les positionner par rapport aux outils de communication plus traditionnels ?
- L'utilisation des wikis comme "intranet léger"
- Comment repenser et simplifier votre gestion de l'information : l'utilisation d'un wiki associé à la Gestion Electronique Documentaire chez AIR LIQUIDE
- Un défi : trouver la bonne info (connaissances, spécialistes, organisations), au bon moment
- Appréhender le changement de culture.

*Jean-Christophe Mielnik, Strategy, Prospective & Technical Communication, THALES RESEARCH & TECHNOLOGY*

*Frédéric Philippe, IM-WBL Knowledge Manager, AIR LIQUIDE*

### 18h00 - Fin de la journée

### 8h45 - Accueil des participants

### 9h15 - Etude de cas

**Du portail informatif au portail collaboratif  
Comment accompagner le déploiement d'un  
portail collaboratif pour favoriser le partage  
d'information et faciliter le travail de vos  
collaborateurs**

- Accompagner le changement pour déployer un intranet collaboratif
- Comment déployer un intranet collaboratif
- Comment faire adhérer collaborateurs et managers

*Contenu sujet à modification*

**ORANGE - Eric Blot, PDG, AWAK'IT**

### 10h00 - Etude de cas

**Comment déployer un portail collaboratif plus  
interactif pour favoriser le partage d'informa-  
tion et faciliter le travail de vos collaborateurs**

- Comment accompagner le changement pour faire adhérer vos collaborateurs au portail collaboratif
- Comment refondre votre intranet pour faciliter l'échange d'information et la collaboration
- Comment faire émerger une culture de collaboration et d'échanges
- Quels outils pour améliorer l'interactivité de votre portail

**Philippe Viger, Chargé de mission web, MINISTERE DE  
L'ECOLOGIE, DE L'ENERGIE, DU DEVELOPPEMENT  
DURABLE ET DE LA MER**

### 10h45 - Pause

### 11h15 - Etude de cas

**Intranet et accès à l'information  
Intranet, messagerie professionnelle, sms...:  
quelle gestion des canaux d'information pour  
optimiser l'accès à l'information**

- L'enjeu de l'accès à l'information dans une organisation très internationale
- Quel dispositif d'information ; comment utiliser intranet
- Quels outils pour améliorer l'interactivité de votre portail

**Vincent Lusser, Directeur Communication Interne,  
CICR (Comité International de la Croix Rouge)**

### 12h00 - Etude de cas

**La prise en compte de l'utilisateur  
Comment repositionner votre intranet autour  
des utilisateurs pour en faire un outil adapté  
aux besoins d'information et d'échanges de vos  
collaborateurs**

- L'utilisateur final, acteur de l'intranet
- Comment évoluer vers un portail intranet plus interactif, contributif et collaboratif
- Comment faire adhérer les utilisateurs à l'intranet et les impliquer davantage
- Ergonomie, navigation ... : comment en faire un outil convivial

**Gabriel Maltinti, Group e-Communications Director,  
SODEXO**

### 12h45 - Déjeuner

### 14h00 - Etude de cas

**Comment déployer une gestion de contenu  
plus interactive au sein de l'intranet pour faire  
partager la bonne info à la bonne personne en  
temps réel**

- Comment refondre votre gestion de contenu et quelle plateforme de gestion de contenu déployer
- Comment déployer des espaces mixant Collaboration, KM, partage des connaissances et compétences et process métier

**Vahagn Donabedian, Content & Collaboration,  
VOLVO IT**

### 14h45 - Etude de cas

**Intranet 2.0 et réseaux sociaux  
Comment refondre votre portail intranet  
autour des utilisateurs pour déployer un intra-  
net participatif orienté 2.0**

- L'approche utilisateur et participative au cœur de la refonte d'un intranet : comment déployer un intranet 2.0
- Refondre un intranet = réseau social ?
- Comment développer l'interaction et la participation au sein de votre intranet
- Comment favoriser l'usage interne d'outils communautaires
- Comment déployer et faire vivre un réseau social

**Céline Mory, Responsable Intranet, ORANGE**

### 15h30 - Pause

### 15h45 - Etude de cas

**Les réseaux participatifs - Comment déployer  
et faire vivre des réseaux participatifs ou  
réseaux sociaux pour impliquer les collabora-  
teurs et faire remonter l'information**

- Comment tenir compte des freins à la contribution et prendre des mesures adéquates : push d'information automatique selon l'intérêt, mise à jour du contenu en permanence...
- Comment régler certains problèmes juridiques (charte de bon comportement, CNIL, propriété intellectuelle...)
- Comment faire adhérer managers et collaborateurs à ce nouvel outil : l'importance du terrain
- Comment réussir le déploiement d'un réseau social et le faire vivre dans le temps
- Préparer l'organisation fonctionnelle à mettre en place pour évoluer vers un réseau social.

**Lamis Zolhof, Responsable du travail collaboratif,  
SNCF INFRA**

### 16h30 - Table ronde

**Les blogs, wikis et réseaux sociaux ...  
Comment positionner les nouveaux outils du  
web 2.0 par rapport aux outils traditionnels de  
communication interne**

- Les enjeux et impacts des blogs et des réseaux sociaux sur votre communication interne
- Le positionnement de ces outils par rapport aux outils de communication traditionnels
- Quelles précautions prendre

**Eric Blot, PDG, AWAK'IT**

**Lamis Zolhof, SNCF INFRA**

**Antoine Bataille, Directeur Associé ViewOnTV**

### 17h30 - Fin de la journée

# BULLETIN D'INSCRIPTION

## A LA RENCONTRE ANNUELLE DES RESPONSABLES DE COMMUNICATION INTERNE 2010

A PHOTOCOPIER ET A RENVOYER ACCOMPAGNÉ DE VOTRE REGLEMENT A :  
INFOPROMOTIONS - 97, rue du Cherche-Midi 75006 Paris - Fax : 01 44 39 85 37

### Vos coordonnées :

M.  Mlle  Mme

Nom..... Prénom.....

Société.....

Adresse.....

CP..... Ville..... Pays.....

Tél..... Fax.....

E-mail.....

Fonction.....

Service.....

Activité..... Effectif..... Code NAF [.....]

Personne à contacter pour toute information concernant votre formation :

**Adresse de facturation** (si différente de celle indiquée ci-dessus) : .....

Société : .....

Nom/prénom : .....

Adresse : .....

CP : ..... Ville : ..... Pays.....

Tél : ..... Fax : .....

### Oui Je choisis de m'inscrire :

	Prix (HT) (Pour 1 inscription)	TVA	Prix (TTC)
<input type="checkbox"/> aux 2 journées interactives des 1 et 2 et à la journée intranet du 3 juin	1 672,24 €	327,76 €	2 000 €
<input type="checkbox"/> aux 1 et 2 juin <input type="checkbox"/> aux 1 et 3 juin <input type="checkbox"/> aux 2 et 3 juin	1 450,67 €	284,33 €	1 735 €
Journée du <input type="checkbox"/> 1er juin <input type="checkbox"/> 2 juin <input type="checkbox"/> 3 juin	919,73 €	180,27 €	1 100 €

Les prix comprennent les pauses café + le(s) déjeuner(s) + les supports de cours remis aux participants.

La deuxième inscription bénéficie d'une réduction de 20 % (réduction non cumulable)

**Vous souhaitez connaître nos tarifs de groupe ?** Contactez nous au 01 44 39 85 27 ou par mail : e.gandy@infoexpo.fr

- Je règle par chèque bancaire à l'ordre d'INFOPROMOTIONS
- Je règle par virement
- Je règle par carte bancaire  Visa  Eurocard  Mastercard  Amex

N° [.....] [.....] [.....] [.....] [.....] Date d'expiration [.....]

Nom du titulaire ..... Cachet

Montant du débit accepté ..... € TTC

Date ..... Signature du titulaire :

MP

### Règlement :

Chaque inscription est nominative. Si plusieurs personnes de la même société désirent participer, il suffit de nous renvoyer pour chaque personne une photocopie dûment remplie du bulletin. L'accès aux salles de conférences n'est possible qu'après paiement des inscriptions.

Une facture acquittée vous sera adressée dès réception de votre formulaire.

Les informations que vous nous fournissez volontairement sur ce formulaire, en conformité avec la loi Informatique et liberté de 1978, sont nécessaires pour que Groupe Solutions puisse traiter votre inscription et vous adresser des informations concernant ses salons et manifestations. Vous pouvez à tout moment accéder à ces informations, en demandant la rectification ou exercer votre droit d'opposition.

Pour ce faire, adressez-vous à Groupe Solutions, Département Fichier, 97 rue du Cherche-Midi, 75006 Paris, ou à r.chavanne@infopromotions.fr. Par l'intermédiaire de Groupe Solutions, vous pouvez être amené à recevoir des messages informatifs ou commerciaux de partenaires.

Si vous ne le souhaitez pas, merci de cocher la case ci-après :

### Inscription :

Nous sommes déclarés organisme de formation.

Si vous souhaitez une facture valant Convention de Formation Professionnelle dès réception de votre inscription, cochez la case suivante :

A l'issue de la formation, vous recevrez une attestation de présence.

Si vous souhaitez passer par un OPCA, merci de nous contacter au 01 44 39 85 27

### Annulation :

Toute Annulation ou report doit nous parvenir impérativement par écrit.

- vous annulez ou reportez plus de 15 jours avant la date du stage, des frais de dossier d'un montant de 200 Euros TTC vous seront retenus

- vous annulez ou reportez moins de 15 jours avant la date du stage, la totalité du montant du stage restera due

- vous pouvez vous faire remplacer à tout moment, en nous communiquant par écrit les noms et coordonnées du remplaçant

Infopromotions se réserve le droit de modifier le programme si malgré tous ses efforts, les circonstances l'y obligent.

La salle de formation est garantie à la lumière du jour

### Hôtel Saint James & Albany\*\*\*\*

202 rue de Rivoli - 75001 PARIS  
Tél. : 01 44 58 43 21  
Fax : 01 44 58 43 37

### Métro/RER :

Ligne 1 : Tuileries  
Lignes 8 et 12 : Concorde  
Ligne 7 et 14 : Pyramides

### Bus :

Lignes 24, 69, 72, 73, 94

### Parkings les plus proches:

Parking Saint-Honoré  
Parking Pyramides