

Université Afcı de la communication interne  
**La qualité et la convivialité d'un réseau de communicants**

**Mardi 15 et mercredi 16 juin 2010**  
**Paris - 17<sup>ème</sup>**

## **Accompagner le changement dans les entreprises : la valeur ajoutée de la communication interne**

### **Deux journées de professionnalisation et d'échanges pour :**

- . comprendre comment la communication interne peut accompagner les transformations de l'entreprise,
- . découvrir les bonnes pratiques permettant de mobiliser les salariés en période de changement,
  - . appréhender les enjeux et les difficultés liés à la période de crise actuelle,
  - . réfléchir au rôle de la communication dans la gestion des « nouvelles crises ».

### **Regards sur des pratiques remarquées avec :**

**ARKEMA**  
**AFNOR**  
**AOS Studley**  
**ArcelorMittal**  
**Awak'it**  
**ERDF**  
**Euro RSCG C&O**  
**GCE Assurances**  
**Henkel Technologies**  
**L'Oréal**  
**Société Générale**  
**Technologia**  
**Unis-cité**  
**Vivienne<sup>16</sup>**

**Afcı c/o Inergie - Association française de communication interne**

15 avenue Victor Hugo - 92170 Vanves – Tél. : +33 (0)1 41 09 05 25 - Fax : +33 (0)1 41 09 05 06

**Contact Université Afcı : Aurélie Renard - tél. +33(0)1 41 09 05 25 - arenard@afci.asso.fr**

**Et pour en savoir plus [www.afci.asso.fr](http://www.afci.asso.fr)**

# Mardi 15 juin 2010 : accompagner un projet de conduite de changement

Salon Amphi Péreire - 100 boulevard Péreire - 75017 Paris

Accès : métro/ ligne 3 ou RER C - station : Péreire

---

8h45 **Accueil**

9h15 **Ouverture et animation de la journée par Patrick Féminier**, directeur associé, **Invescomm**, administrateur de l'**Afci**

9h30 **Conduite du changement : engager et faire vivre une dynamique collective**

**Jacques Doyen**, directeur, **Vivienne<sup>16</sup> (groupe BPI)**

**Marie-Laure Friction Damour**, responsable de contrat, **Vivienne<sup>16</sup> (groupe BPI)**

En cette période d'incertitude et de transformation quasi permanente des organisations, la conduite de changement est devenue un exercice particulièrement délicat. Elle nécessite un accompagnement dans la durée, notamment par la communication interne. Comment appréhender cette dynamique ? Quelle collaboration mettre en place entre Ressources Humaines, managers et Communication ? Quels leviers utiliser et quels écueils éviter ?

10h30 **Comment mobiliser les managers au service de la conduite du changement ? De la création d'une communauté en utilisant des outils 2.0, en passant par les techniques participatives et de blended learning**

**Cécile Baudel**, responsable de la communication, **GCE Assurances**

**Eric Blot**, PDG, **Awak'IT**

La filiale assurances du Groupe Caisse d'Epargne a connu, ces derniers mois, de nombreux bouleversements. Dans un contexte économique compliqué, il était primordial de maintenir la confiance et de véhiculer des messages positifs et fédérateurs en interne, notamment auprès des managers. Comment la communication interne a-t-elle permis de répondre à ces enjeux ? Quels dispositifs ont été mis en place afin d'y parvenir ?

11h30 **Pause**

12h **L'entreprise responsable : au-delà des discours, comment en partager les valeurs ?**

**Olivier Gibert**, responsable de communication interne, **Groupe AFNOR**

**Manuel Pommard**, responsable des partenariats privés, **Unis-Cité**

Le Groupe Afnor affiche des convictions fortes en matière de RSE. C'est donc naturellement qu'il s'applique à lui-même des règles de conduites citoyennes dans toutes ses relations, qu'elles soient sociales, économiques ou environnementales. Comment accompagner les changements de comportements nécessaires, comment passer du discours aux actes afin que chacun se sente acteur du développement durable et de la responsabilité de l'entreprise ? En partenariat avec Unis-Cité, le groupe Afnor a décidé de mettre en place une journée de solidarité.

13h **Déjeuner**

14h30 **L'Oréal : démarche d'accompagnement du changement dans la division des produits professionnels**

**Eric Mellet**, directeur du développement et de la formation commerciale de la division des produits professionnels, **Groupe L'Oréal**

Comment mobiliser les équipes de direction du commerce worldwide et leur apporter un soutien pour conduire le changement ? De la création d'un événement rassemblant 47 nationalités, à la mise en œuvre d'une academy pour accompagner le changement dans chaque pays, au plus près des forces de vente sur le terrain, en utilisant des outils de community management, d'intranet 2.0, en passant par les techniques de formation certifiantes et de séminaires.

15h30 **Déménagement ou réorganisation des locaux : comment accompagner les salariés dans leur changement d'environnement de travail**

**Gérard Courtade**, directeur administratif, **Henkel Technologies France**

**Véronique Dargent**, consultante communication projet - conduite changement, **AOS Studley**

**Frédérique Miriel**, consultante communication projet - conduite changement, **AOS Studley**

Un changement de l'environnement de travail n'est pas un acte anodin pour le salarié et pour l'entreprise. S'il est très souvent motivé par des enjeux économiques, il catalyse rapidement d'autres sujets ou projets de l'entreprise et sort du périmètre initialement envisagé. Quels sont les enjeux, comment réduire les risques pour l'entreprise et l'inconfort pour les salariés sont quelques unes des questions que nous aborderons ensemble.

16h30 **Pause**

16h45 **Une communication « engageante » pour changer durablement les comportements**

**Yves Taupin**, responsable de la communication interne, **ARKEMA**

Afin d'améliorer durablement les comportements de ses salariés en matière de sécurité, Arkema s'est appuyé sur la théorie de l'engagement. La démarche « Sécurité en action », construite et portée conjointement par la communication interne et la direction sécurité, a ainsi permis de créer les conditions favorables à une véritable mobilisation de chacun.

17h45 **Conclusion**

18h **Fin de la journée**

# Mercredi 16 juin 2010 : gérer la crise et les crises

Salon Amphi Péreire - 100 boulevard Péreire - 75017 Paris

Accès : métro/ ligne 3 ou RER C - station : Péreire

---

8h45 *Accueil*

9h15 **Ouverture et animation de la journée par Patrick Féminier**, directeur associé, **Invescomm**, administrateur de l'**Afci**

9h30 **Les enjeux de la communication interne face à la crise : pistes de réflexion et conseils**  
**Philippe Olivier**, directeur associé, **Euro RSCG C&O**

Les entreprises sont confrontées à une crise économique sans précédent ayant des conséquences dévastatrices sur "l'humain". Ce climat de défiance génère du désengagement, détériore les relations au travail et radicalise le dialogue social. Pour faire face à cette situation exceptionnelle, il est urgent pour les entreprises de répondre aux inquiétudes en revenant aux fondamentaux et en concentrant la communication interne sur trois enjeux :

- un enjeu de vision qui permette à l'interne de se construire de nouvelles perspectives,
- un enjeu de relation en passant d'une communication "qui parle de" à une communication "où l'on se parle",
- un enjeu de cohésion en favorisant le développement de comportements qui créent du solidaire et aident à améliorer le « vivre ensemble ».

Chacun de ces enjeux sera abordé à travers des cas d'entreprises.

10h30 **L'accompagnement dans un contexte de crise climatique : les tempêtes Klaus et Xynthia en 2009 et 2010**

**Nicolas Capitant**, directeur de l'accompagnement du changement et de la communication interne, **ERDF**  
Quel rôle joue la communication interne dans une crise qui requiert un engagement exceptionnel des salariés ? ERDF témoigne de son expérience suite à deux crises climatiques intervenues en janvier 2009 et en février 2010.

11h30 *Pause*

12h **Comment communiquer en interne lorsque l'image de son entreprise est remise en cause par l'externe ?**

**Denis Marquet**, directeur de l'information, **Société Générale**

La crise financière a placé le secteur bancaire sous le feu de critiques. En plus de l'impact même de la crise sur leur activité, les salariés de ce secteur ont dû gérer les attaques, notamment médiatiques, de leur entreprise, voire de leur métier. Comment communiquer en interne, auprès d'eux, afin de maintenir leur engagement et de leur donner des clefs pour traverser cette période de turbulences ?

13h *Déjeuner*

14h30 **Le rôle de la communication interne dans la prévention et la gestion des risques psychosociaux**

**Jean-Claude Delgènes**, directeur, **Technologia**

Alors que l'actualité récente a mis en lumière le mal-être des salariés au sein de certaines entreprises, la question de la prévention et de la gestion des risques psychosociaux devient de plus en plus cruciale. Elle touche notamment au lien social et à la communication entre manager et managé. Comment la communication interne peut-elle permettre de rétablir un dialogue au sein des équipes et de redonner un sens au travail, afin de contribuer au bien-être des salariés ?

15h30 **Faire renaître la motivation des salariés après une réorganisation : l'exemple d'ArcelorMittal Distribution Solutions.**

**Pascal Moisy**, responsable de la communication, **ArcelorMittal Distribution Solutions**

Comment mettre en place une nouvelle organisation alors que la crise est à son paroxysme ? En quoi le rôle de la communication interne est essentiel pour redonner aux équipes tout leur allant? ArcelorMittal Distribution Solutions témoigne de son expérience d'une réorganisation déployée sur fond de crise et des solutions mises en œuvre avec, comme point de départ... Le vécu des salariés.

16h30 **Débat sur la communication interne dans un contexte de crise**

Animé par **Patrick Féminier**, directeur associé, **Invescomm**, administrateur de l'**Afci**

17h *Fin de la journée*