

LA NEWSLETTER DES COMMUNICANTS PUBLICS CONFINÉS

ZOOM

Vis ma crise... à Nantes et Nantes Métropole

INFORMATION CORONAVIRUS COVID 19

Les déplacements doivent être réduits au maximum

RESTEZ CHEZ VOUS

LES SEULES EXCEPTIONS CONCERNENT

- Les trajets domicile-travail
- Aller faire des courses
- Se soigner
- Récupérer ses enfants
- Aider une personne dépendante
- Les déplacements brefs à proximité de son domicile (ex. ramener son chien)

Si vous devez absolument vous déplacer, privilégiez les déplacements individuels

Vous devez obligatoirement agir sur vous:

Rejoindre la conversation

NANTES
MÉTROPOLE & VILLE
SAUVONS DES VIES
RESTONS CHEZ NOUS

actualités

Aide alimentaire pour les personnes en précarité et isolées

La Ville et ses acteurs de l'aide alimentaire s'associent en proximité pour assurer l'accès à l'alimentation des personnes en situation de précarité et isolées.

Plus d'infos

Confinement : les rues désertes de Nantes vues du ciel

Les rues de Nantes se sont peu à peu vidées. Nattes a donc réalisé une photographie aérienne sur un drone.

NANTES MÉTROPOLE & VILLE
SAUVONS DES VIES
RESTONS CHEZ NOUS

Site officiel de Nantes Métropole et de la Ville de Nantes

Services, Santé, Participez, Transports et mobilités

Dernières actualités

SUIVEZ-NOUS

Vous informer ?

02 40 41 9000
metropole.nantes.fr
nantesentreaide.com

INFORMATION CORONAVIRUS COVID 19

Vous vous sentez isolé.e ?

Les numéros de téléphone des voisins qui peuvent apporter une aide, en respectant les consignes sanitaires (courses, appels)

Vous informer ?

02 40 41 9000
metropole.nantes.fr
facebook.com/groups/nantesentraide
gouvernement.fr/covid-19
gouvernement.fr/covid-19/7/7
0 800 130 000 (appareil également un soutien psychologique)

INFORMATION CORONAVIRUS COVID 19

Besoin d'aide ?

Pour vos courses essentielles ?
Difficultés financières ?
Difficultés scolaires ?
Aider des personnes vulnérables ?
Être mis en relation avec des volontaires ?
Faire une écoute ou une aide ?

02 40 41 9000
entraidemairie-nantes.fr
metropole.nantes.fr/entraide-citoyenne
facebook.com/groups/nantesentraide

Vous informer ?

02 40 41 9000
metropole.nantes.fr
facebook.com/groups/nantesentraide
gouvernement.fr/covid-19
gouvernement.fr/covid-19/7/7
0 800 130 000 (appareil également un soutien psychologique)

Il est distribué dans les boîtes aux lettres, à 200 000 exemplaires. Inséré cette semaine dans un hors-série *Ouest-France*, ce supplément *Nantes: les infos en proximité* « reprend tout ce qui a été mis en œuvre pour faciliter la vie quotidienne de tout-un-chacun », résume Xavier Crouan, directeur général à l'information et à la relation au citoyen des Ville et Métropole de Nantes. En huit pages, il aura fallu synthétiser...

À Nantes comme ailleurs, le rodage fut court et la mécanique semble désormais bien huilée. Les objectifs de communication: « Informer, rassurer, humaniser, partager et susciter la solidarité », énumère dans cet ordre, la direction de la communication. Les outils:

relations presse, [site Web](#), réseaux sociaux, appli NantesDansMaPoche, Allonantes, eServices, newsletter, etc. Cette dernière, « d'hebdomadaire au début de la crise, est devenue quotidienne », décrit Xavier Crouan. **1** Adressée à 17 000 personnes, elle a visiblement rencontré son public: ses 42% de taux d'ouverture en moyenne feraient pâlir bien des communicants. Le dircom y voit à la fois « un besoin d'information » et le signe d'une « relation de confiance » désormais établie. [Une vidéo quotidienne de la maire](#), [Johanna Rolland](#), confinée chez elle, enregistre aussi systématiquement plusieurs milliers de vues. Au-delà des outils, Xavier Crouan veut croire, surtout, que « l'organisation, le rythme et la méthodologie » mis en place paient. Tous les jours, il se rend au bureau. Comme quatre autres agents, en rotation (responsable, chargée de communication, journaliste et community manager). Leur directeur participe chaque matin à quatre réunions: cellule de crise (9h), point avec le cabinet (10h),

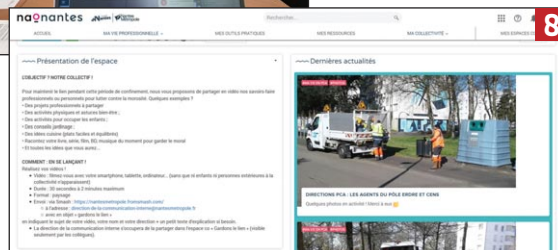
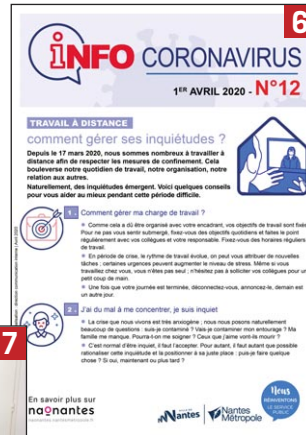
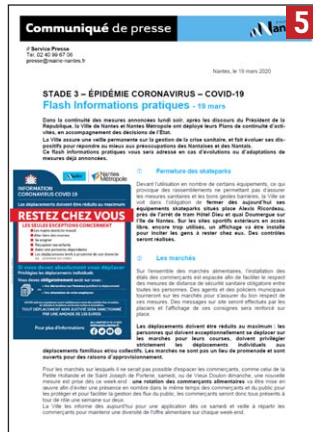
la direction générale (10h30) puis la maire (11h30). « Toute la communication est calée en fonction des décisions prises en deux heures », résume-t-il. Tout est centralisé, validé par la maire. Et tout le reste se trouve gelé: aucune antenne municipale ne peut par exemple demander une affiche hors de ce circuit.

Une charte graphique ad-hoc permet d'ailleurs d'harmoniser le tout. Le site Web a aussi été remodelé. **2** Surtout, un dispositif de solidarité de proximité, « Nantes entraide », a vite vu le jour. Le principe: agréger un réseau de réservistes pour aider les plus fragiles! C'est ce dispositif, entre autres, qui fait le pont entre les moyens numériques déployés et une communication in situ, « au plus près des gens ». Elle prend la forme d'affichettes placardées dans les halls d'immeubles, dont les stocks sont mis à la disposition des colleurs volontaires dans une cinquantaine de lieux identifiés. **3** En outre, des affiches « gestes barrières » ont évidemment inondé le réseau JCDecaux. **4**

150 demandes presse

Le service des relations presse doit lui aussi tenir la cadence. L'équipe, en travail à domicile, est concentrée sur ses missions: rédaction de communiqués, Flash Infos pratiques **5** (une quinzaine depuis le début de la crise), benchmark, veille média, interviews téléphoniques, conférences de presse audios, suivi des demandes presse, etc. Celles-ci sont quasi exclusivement centrées sur le Covid-19: depuis le 10 mars, sur 150 requêtes, Laurence Guimard en compte moins de cinq consacrées à un autre sujet. La responsable du service presse détaille son fil rouge: « Les agents sont concentrés sur leur mission de services publics essentiels. Le choix de la collectivité est de les préserver, eux et les habitants qui utilisent ces services. » Aux journalistes d'accepter cet enjeu sanitaire et de continuité de service public... qui prime sur leurs demandes de témoignages... « Globalement, c'est très bien compris », sourit Laurence Guimard.

LA NEWSLETTER DES COMMUNICANTS PUBLICS CONFINÉS



Côté communication interne (11 agents à pied d'œuvre pendant la crise), le dispositif est également bien en place. La publication phare: *Info Coronavirus*, une newsletter quotidienne distribuée par mail et imprimée dans les centres techniques, Ehpads et autres lieux où la continuité du service public prend corps. **6**

On la trouve en salle de pause. « *Les retours sont très positifs, se félicite Cécile Stern, dircom interne. L'enjeu est important. Ce bulletin permet d'une part de valoriser les agents, d'autre part de garder un lien.* » L'édition du lundi est

consacrée aux questions "RH", celles des mardi et jeudi à la description du plan de continuité d'activité. Le mercredi, on évoque le travail à distance et le vendredi, c'est le DGS qui s'adresse à ses troupes, lesquelles ont aussi droit à un bilan chiffré de l'activité municipale et métropolitaine de la semaine. « *On essaie d'encourager tout le monde* », résume Cécile Stern, qui prépare aussi le journal interne de juillet: « *Sans doute une rétrospective de la crise.* » Les agents sont demandeurs, insiste-t-on, d'informations sur la gestion de la crise. Un webinaire est proposé chaque semaine avec les pilotes de cette dernière, du directeur de la tranquillité publique au directeur général délégué à la cohésion sociale. **7**

Pour le reste, un compte rendu de la cellule de crise est adressé chaque après-midi à tous les directeurs. Sur Naonantes, l'intranet local, les articles et autres portraits se succèdent enfin. **8** La direction organisation et management y a ouvert une rubrique sur le management à distance. Un espace collaboratif y est par ailleurs en construction, où les agents seront invités à partager leur contenu. « *Gardons le lien* », suggèrera-t-il. C'est que la crise s'annonce longue. Le retour des publications print? Xavier Couan, toujours en période préélectorale, ne s'aventure guère: « *Peut-être pas avant septembre.* » Il marque une pause: « *Dans tous les cas, il faudra sans doute repenser toute notre façon de communiquer.* » **ANTOINE GAZEAU**

À Rennes, une ligne contre le stress

La Ville de Rennes, en lien avec plusieurs structures médicales d'Ille-et-Vilaine, a coordonné la création d'une ligne d'écoute (02 23 622 888) pour lutter contre le stress. Psychologues, psychiatres ou infirmiers psychiatriques bénévoles, libéraux ou publics y apportent un soutien psychologique ponctuel.

Une pause sur la Route de la com'

Dans le contexte, le lancement de La Route de la Com' est « *pour l'instant retardé* », indique son organisateur, le [Cercle des communicants et des journalistes francophones](#), qui attend « *de voir comment la situation évolue* ».

Parole publique en libre accès

Publiés par l'association [Communication publique](#), le livre blanc *Dircom public 2030* et tous les numéros de *Parole publique* sont en **libre accès**.

Grenoble rejoue Voisins voisins

Comme de nombreuses collectivités, la Ville de Grenoble vient de mettre en ligne sa propre plateforme de solidarité. Son nom: [Grenoble Voisins voisins](#). Les services proposés doivent y être 100 % gratuits.



EN CHIFFRES

2 493 abonnés au groupe Facebook Nantes entraîné en une semaine ;

44 700 visites sur le site et l'appli NantesDansMaPoche (83000 semaine d'avant) ;

173 publications sur les réseaux sociaux ;

779 réponses apportées. (Semaine 23-27 mars 2020)