



Matinée technique

Afin de pérenniser les forums organisés en 2008 et 2009, l'ORDIF organise son 3^e Forum de la communication. Cet événement a pour vocation de mettre en réseau les acteurs franciliens tout en abordant concrètement les actions de communication comportementale, outil nécessaire à l'accompagnement de notre filière de gestion des déchets.

Dans le processus de communication, il est important de prévoir **avant la mise en place d'une action son évaluation et ensuite de vérifier l'efficacité et la compréhension des messages autant que les supports utilisés.** Toute action de communication peut être évaluée, y compris dans le domaine de la communication comportementale. Différentes techniques de mesure, à différents moments, peuvent être utilisées. On parle alors de pré test, post test, enquêtes, baromètres, statistiques, etc.

Cette matinée visera à répondre aux questions suivantes : Pourquoi mesurer ? Comment mesurer ? Comment exploiter les résultats ? ...

Ce forum communication sera organisé en deux temps. Une première partie présentera la mesure de campagnes d'informations, de sensibilisation sur un territoire national, et la seconde partie mettra en avant des exemples de collectivités.

Localisation

Institut d'Aménagement
et d'Urbanisme (IAU)
15, rue Falguière
75015 Paris

3^e forum communication Mesurer l'efficacité d'une action de communication

9h00 **Café d'accueil**

9h20 **Introduction**

- Eric CHEVALLIER, président de l'ORDIF

9h30 **Mesurer des campagnes d'information nationales**

- Aurélie MARTZEL, directrice communication Eco-emballages
- Murielle D'AUDEVILLE, directrice communication Récylum
- Patrice JOLY, directeur communication Ademe

Échanges avec la salle

10h30 **Témoignages de collectivités et retours d'expériences**

Mesurer via une enquête de satisfaction

- Sonia BRISSON, chargée de communication et Sophie-Anne MONTERNOT, responsable collecte sélective, maintenance et compostage domestique SIETOM 77

Communication de proximité pour sensibiliser

- Pénélope LE ROUX ALESSIO, responsable communication SIOM de la Vallée de Chevreuse 91

Indicateurs communication et certification qualité

- Cédric HEDONT, responsable communication externe Groupe Semardel 91

Des foyers témoins comme fil rouge des actions de communication

- Isabelle NEHLIG, responsable communication - marketing à la direction de la propreté du Grand Lyon 69

Partenariat collectivité/agence : mobiliser autour d'un événement

- Farid OUAHYOUNE, responsable pôle déchets Gennevilliers 92
- Denis MASLIAH, agence Pedagogie Concept

Échanges avec la salle

11h50 **Les fondamentaux de la mesure : les règles à respecter**

- Assaël ADARY, coprésident institut d'études Occurrence

Échanges avec la salle

12h30 **Cocktail de clôture**