

# PROGRAMME

## 27<sup>e</sup> FORUM DE LA COMMUNICATION PUBLIQUE ET TERRITORIALE

TOURS  
15-16-17  
DÉCEMBRE  
2015

«...À LA FIN  
DE L'ENVOI,  
JE TOUCHE.»»

Tous à Tours pour le grand rendez-vous  
de la communication publique et territoriale :  
3 jours pour se former, partager ses expériences  
et rencontrer d'autres communicants.



CAP'  
COM

# LE PROGRAMME DU 27<sup>e</sup> FORUM CAP'COM DE TOURS

«...À LA FIN DE L'ENVOI, JE TOUCHE.»



Composez votre propre parcours

## MARDI 15 DÉCEMBRE

20.00	VISITE PRO 1 Remix Tours	VISITE PRO 2 Renaissances	VISITE PRO 3 Creative Val de Loire	VISITE PRO 4 Gargantua	J'ARRIVE LE SOIR
22.00	Dîner	Dîner	Dîner	Dîner	Dîner

## MERCREDI 16 DÉCEMBRE

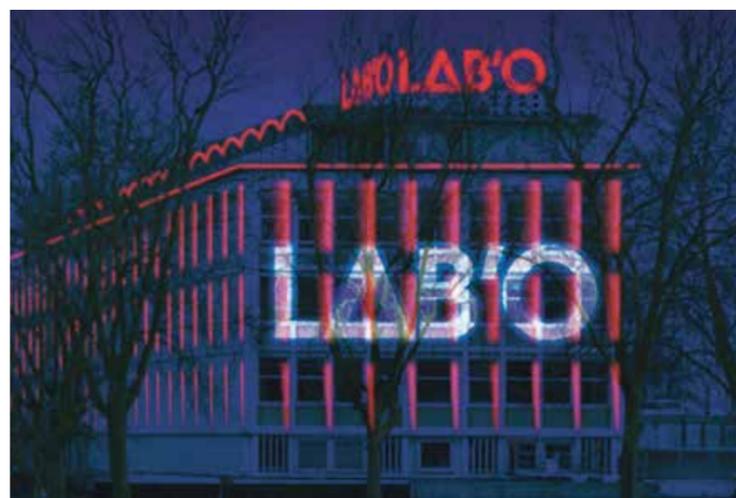
08.30	Accueil café				
09.30	PLÉNIÈRE D'OUVERTURE CONFÉRENCE DE CÉLINE BRACONNIER La communication publique dans le quotidien des précaires				
11.00	AT 1 - L'état de l'opinion en France	AT 2 - La concertation à Limoges	AT 3 - Presse territoriale : deux décryptages	AT 4 - La fabrique des nouveaux logos	FILIÈRE MÉTIER Binôme dgs-dircom
13.00	Déjeuner				
14.30	CONTROVERSE 1 Faut-il faire de la propagande ?	AT 5 - Crowdfunding : mobiliser les habitants	AT 6 - Faire du porte-à-porte	CN1 - Le web 3.0 et 4.0	FILIÈRE MÉTIER Carrière et statuts : les conseils du CDG37
16.00	CONTROVERSE 2 Faut-il faire du marketing public ?	AT 7 - Travailler son identité sonore	AT 8 - Toucher les influenceurs	CN2 - L'expérience utilisateur	Compétences et mobilité : le regard des cabinets de recrutement
17.30	AT 9 - Mettre en place des groupes de citoyens	AT 10 - Mener une campagne Facebook	CN3 - La dataviz		
19.30	LA GRANDE SOIRÉE DU FORUM AU POINT HAUT Cérémonie de remise du 27 <sup>e</sup> Grand Prix Cap'Com, banquet et musique				
23.00					

## JEUDI 17 DÉCEMBRE

08.30	Les cafés réseaux				
10.00	CONTROVERSE 3 Faut-il forcer l'identité des territoires ?	AT 11 - Travailler la couleur dans sa communication	AT 12 - Com interne : accompagner la réforme territoriale	CN4 - Coffee camp : les réseaux sociaux spécialisés	FILIÈRE MÉTIER L'éthique professionnelle Les speed dating métier
12.00	PLÉNIÈRE DE CLÔTURE CONFÉRENCE DE YANN ARTHUS-BERTRAND Communiquer autour des enjeux climatiques				
13.00	Déjeuner				
14.30	PROJECTION PUBLIQUE Human Le film événement de Yann Arthus-Bertrand	AT 13 - Les attentes des publics éloignés de la com locale	AT 14 - Mutualiser la communication des territoires	AT 15 - Perspectives de l'affichage dynamique public	AT 16 La communication du CHRU de Tours
16.30	Cap'Com paie son coup				
18.00					

## Le Forum 2015 emprunte son titre à Cyrano de Bergerac.

Le héros d'Edmond Rostand livre par cette célèbre réplique le fil conducteur du programme. Au lendemain des régionales, et après deux années électorales denses, la communication publique doit répondre aux attentes des habitants dans un contexte difficile. Des contraintes budgétaires de plus en plus fortes, une organisation territoriale mouvante, un rapport toujours défiant au politique et une diversité de publics qui entretiennent des rapports différenciés aux canaux de communication. « À la fin de l'envoi, je touche » sonne donc comme une exigence d'efficacité mais aussi de créativité et de dextérité. Un appel à l'émotion qui fait la force de la communication. C'est à l'aune de ce message que le Comité de pilotage de Cap'Com a préparé ce programme de conférences, controverses et ateliers, au plus près des préoccupations professionnelles de chacun.



Le programme présenté dans ces pages a été arrêté au 20 octobre 2015 mais continue d'évoluer. Il est actualisé en permanence sur [cap-com.org](http://cap-com.org). Les intervenants signalés par un astérisque (\*) sont sous réserve.

# MARDI 15 DÉCEMBRE

# VISITES PROFESSIONNELLES

La journée du mardi est consacrée à la découverte du territoire et de ses enjeux de communication. Les visites professionnelles vous permettront de mieux connaître la Touraine et le Val de Loire à travers quatre parcours thématiques au choix. Partez à la rencontre des acteurs du territoire qui vous recevront dans des lieux parfois insolites et vous raconteront leurs histoires de com. Pour faciliter les échanges, chaque visite se terminera par un dîner convivial avant de vous ramener à Tours.

Attention : nombre de places limité, réservation obligatoire au moment de votre inscription en ligne.

VP1 15H00-22H00 | TOURS AGGLO »  
TOURS

## Remix Tours : urbanisme, art et mobilité



L'urbanisme offre aux communicants un terrain de jeu complet et complexe. Une diversité de sujets que l'on appréhendera à travers un parcours en tram, dont l'aménagement des stations et le design des rames ont été confiés à Daniel Buren. De la gare au centre de maintenance, on découvrira une ville en mouvement. Avec un arrêt pour visiter le chantier du futur Centre de création contemporaine Olivier-Debré. L'occasion d'évoquer la dynamique de développement de l'agglomération et la requalification de la partie haute de la Rue-Nationale. Le parcours se terminera à l'Hôtel de ville, pour échanger avec le maire de Tours sur les projets et la communication de la ville.

¶ Dîner à l'Hôtel de ville de Tours.

**Catherine Bernard**, dircom de Tours Plus ;  
**François Cholet**, directeur adjoint du Centre de création contemporaine Olivier-Debré ;  
**Anne-Sophie Laure**, dircom de Fil bleu ;  
**Franck Teissier**, directeur adjoint de la Société d'équipement de la Touraine ;  
**Jean Breillat**, dircom de Tours.

Pilote : **Blandine Roussel**, directrice administrative de l'Atelier des Giboulées.

¶ 19H00-22H00 | HÔTEL DE VILLE DE TOURS

## J'arrive le soir



Pour celles et ceux qui n'auront pas suivi de visite professionnelle mais qui seront à Tours mardi soir, rendez-vous est donné à l'Hôtel de ville, à partir de 19h00, pour une soirée d'accueil conviviale autour d'un buffet musical. Comme pour les visites, réservation obligatoire lors de votre inscription en ligne.

**Serge Babary**, maire de Tours, premier vice-président de la communauté d'agglomération Tour(s)Plus.

VP2 13H30-22H00 | TOURS » AMBOISE »  
LOCHES » TOURS

## Renaissances : la Touraine du 16<sup>e</sup> au 21<sup>e</sup> siècle



Cette année, la Touraine célèbre le 500<sup>e</sup> anniversaire de l'avènement de François 1<sup>er</sup> en 1515. À travers ses châteaux et ses illustres personnages, la Renaissance représente un levier fondamental d'attractivité touristique pour un territoire connu dans le monde entier. Mais au-delà de l'image patrimoniale, la Touraine doit travailler d'autres facteurs d'attractivité autour du développement économique. Une version moderne de la Renaissance dans laquelle la communication joue un très grand rôle. Cette visite nous conduira à la découverte des joyaux d'Amboise : le Château royal et le Clos Lucé, demeure de Léonard de Vinci. Puis à Loches, une ville qui fait le lien entre l'histoire, portée par sa Cité royale et la figure d'Agnès Sorel, et la modernité à travers la démarche de Sud Touraine Active.

¶ Dîner au restaurant de la Cité Royale de Loches.

**Martine Marzloff**, dircom du Département de Touraine ;  
**Sandrine Guet**, dircom d'Amboise ;  
**Francis Vautier**, responsable com de la Mission Val de Loire ;  
**Catherine Simon Marion**, déléguée générale du Clos Lucé ;  
**Marc Métaï**, directeur adjoint du Château d'Amboise ;  
**Stéphanie Braconnier**, directrice de Sud Touraine Active ;  
**Olivier Fraunié**, directeur de l'OT Touraine Côté Sud ;  
**Sophie Lebrun**, responsable com de Sud Touraine Active ;  
**Jean-François Thull**, directeur de la Cité royale de Loches.

Pilote : **Dominique Mégard**, présidente du Comité de pilotage de Cap'Com.



## L'AFTER

Pour découvrir la vie nocturne tourangelle, quelques bars sympatiques seront proposés pour permettre aux Cap'Comiens de poursuivre les discussions, faciliter les rencontres ou les retrouvailles avec ceux qui auront suivi une autre visite.

VP3 11H00-22H00 | ORLÉANS » BLOIS »  
SAINT-PIERRE-DES-CORPS » TOURS

## Creative Val de Loire : un itinéraire artistique



La Loire est l'élément structurant du territoire qui accueille le Forum cette année. Au point que le Conseil régional en a fait mention dans son nouveau nom Centre-Val de Loire. Au-delà de l'image d'un fleuve paisible parsemé de châteaux plus flamboyants les uns que les autres, c'est la créativité du territoire qu'on découvrira à travers un itinéraire artistique inédit : le Lab'O d'Orléans, une friche industrielle transformée en incubateur de start-ups ; la Fondation du doute à Blois, construite avec Ben autour du mouvement Fluxus et son esprit burlesque et drôle ; les Ateliers de la Morinerie à Saint-Pierre-des-Corps, qui accueillent en un même lieu une cinquantaine d'artistes et artisans aux talents divers. Des initiatives qui viennent enrichir la communication du Val de Loire, inscrit au patrimoine mondial de l'Unesco.

¶ Dîner aux Ateliers de la Morinerie.

**Olivier Carré**, maire d'Orléans ;  
**Joëlle Goepfert**, dircom de la ville et agglomération d'Orléans ;  
**Nadine Poisson**, directrice de l'innovation numérique d'Orléans ;  
**Stéphanie Hublin-Besson**, responsable com du Lab'O ;  
**Vincent Garnier**, directeur du CRT Centre-Val de Loire ;  
**Benoît Colin**, dircom de Blois ;  
**Alain Goulesque**, directeur de la Fondation du doute ;  
**Michel Poiroux**, chargé de mission innovation numérique de la Mission Val de Loire ;  
**Marie-Paule Mémy**, dircab de Saint-Pierre-des-Corps ;  
**Annie Catelas**, directrice des Ateliers de la Morinerie.

Pilote : **Barbara Wülfken**, directrice de l'Atelier des Giboulées.

VP4 15H00-22H00 | TOURS » CHINON »  
TOURS

## Gargantua ou la découverte du 3<sup>e</sup> vignoble de France



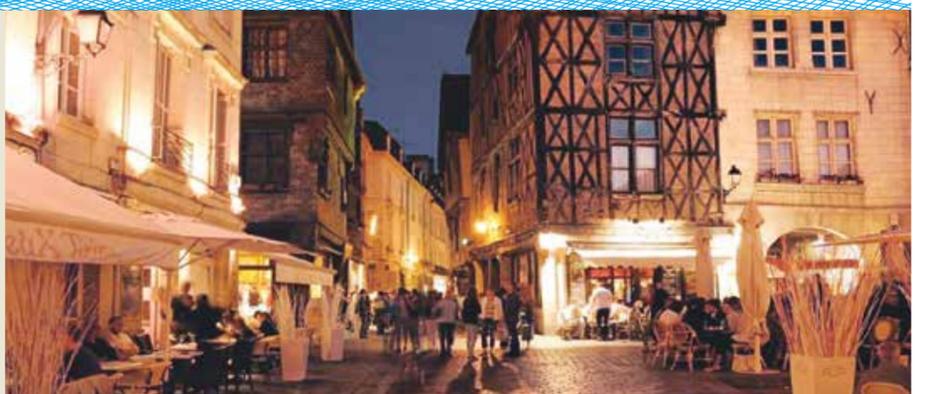
Le Val de Loire est connu pour ses châteaux. Il l'est aussi pour ses vins qui, avec 86 appellations, constituent le 3<sup>e</sup> vignoble français. Un enjeu de communication important lorsque le nom d'une ville est véhiculé en France et dans le monde à travers une bouteille de vin. Le sujet est d'autant plus complexe que les acteurs sont nombreux, que l'image du territoire se confond avec un produit de consommation, et que la loi Évén, en cours de révision au Parlement, pose un cadre contraignant pour la communication. Un parcours dégustation original et savoureux à travers deux sites exceptionnels : les Caves Painctes à Chinon, creusées au 16<sup>e</sup> siècle et qui accueillent la Confrérie des Entonneurs Rabelaisiens, et le Château de La Grille du Domaine Baudry-Dutour. Avec en filigrane cette question essentielle : le marketing territorial est-il soluble dans le jus de raisin ?

¶ Dîner dans les caves du Domaine Baudry-Dutour.

**Emmanuelle Schlienger**, directrice du Syndicat des vins de Chinon ;  
**Jean-Martin Dutour**, directeur associé du Domaine Baudry-Dutour.

Pilote : **Pierre Geistel**, ancien chargé de communication de la Région Nord-Pas de Calais.

Consultez le parcours complet  
et détaillé de chaque visite sur  
[www.cap-com.org](http://www.cap-com.org)



# MERCREDI

# 16 DÉCEMBRE

# CONFÉRENCES, ATELIERS, CONTROVERSES

## PLÉNIÈRE D'OUVERTURE

9h30 - 11h00 | Auditorium Cyrano de Bergerac

Aux lendemains des élections régionales, Bernard Deljarrie, délégué général de Cap'Com, inscrira le 27<sup>e</sup> Forum Cap'Com dans l'actualité marquée par la réorganisation des territoires, les diminutions des budgets mais aussi l'appétit des Français pour la communication locale et l'apparition de nouveaux outils.

### FILM

Découverte de la ville de Tours et de son agglomération. Reportage réalisé par Demain ! TV

## CONFÉRENCE

**Céline Braconnier**

### La communication publique dans le quotidien des précaires

Un quart de la population française est en situation de précarité. Ce groupe hétérogène a un rapport distant avec la politique et s'avère largement « intouché » par la communication publique. Auteure du livre *Les inaudibles, sociologie politique des précaires*, Céline Braconnier explique comment mieux comprendre ces populations, leurs liens avec la politique institutionnelle, pour que la communication publique leur facilite l'accès à l'espace public.

### REPORTAGE

En ouverture, un reportage de TV Tours donnera la parole aux habitants de différents quartiers de l'agglomération.

Plénière animée par Alain Doudiès, consultant, ancien dircom de collectivités. Pour préparer cette plénière, un travail collectif a rassemblé autour de Céline Braconnier une centaine de communicants publics du réseau en novembre à l'Assemblée nationale.



Céline Braconnier, sociologue, professeure des Universités et directrice de Sciences-Po Saint Germain-en-Laye. Spécialiste des comportements électoraux, elle co-anime le réseau de recherche « Futur des études électorales » de l'Association française de science politique.



## CONTROVERSE

C1 | 14h30 à 16h30 | Auditorium Cyrano de Bergerac

### Faut-il faire de la propagande ?

Manifestement les valeurs du service public n'ont plus d'audience. Or, on voit des courants politiques ou sociaux qui rencontrent un succès grandissant et jouent sur les codes d'une communication simple, clivante et percutante. Doit-on vendre la démocratie comme on vend des savonnets ? Faut-il réhabiliter le concept de propagande ou au contraire laisser les citoyens créer leur propre chemin vers les institutions ? La seule vertu d'intérêt général de la communication publique ne suffit plus à toucher les gens. Certains empruntent alors la voie de la communication de masse, d'autres celle de la pédagogie. En filigrane, se pose la question de la perception qu'ont les habitants de la puissance publique.

Avec : **Christian Gravel**, directeur du Service d'information du Gouvernement ; **Orlane Jauregui**, dircom de l'Eure ; **Hervé Letort**, maire de Saint-Erblon, vice-président de Rennes Métropole en charge de la communication.

Animé par **Yves Charmont**, consultant, ancien dircom de collectivités.

## CONTROVERSE

C2 | 16h30 à 18h30 | Auditorium Cyrano de Bergerac

### Faut-il faire du marketing public ?

Dans sa recherche d'efficacité et de relations avec des publics cibles, la communication publique s'ouvre au marketing. Mais les services publics sont-ils des produits et les habitants des consommateurs ? Que faut-il retenir des techniques de segmentation, de fidélisation et de vente et peut-on les adapter à la communication sur les services publics pour mieux toucher les publics ? C'est la forme du discours d'intérêt général que l'on bouscule. Au risque de perdre son âme s'alarment certains.

Avec : **Thomas Barbelet**, directeur exécutif Marque et communication du Groupe Keolis ; **Jean-François Portarrieu**, dircom du Grand Narbonne.

Animé par **Xavier de Fouchécour**, directeur de l'agence Beaurepaire.



## CARREFOUR NUMÉRIQUE

CN1 | 14h30 à 15h45 | Salle Roxane

### Anticiper les technos chaudes du web 3.0 et 4.0

Les services numériques évoluent très vite. Ils bousculent notre quotidien et remettent en cause des pans entiers de l'économie comme on le voit avec Uber, Airbnb ou Le bon coin. Qu'est-ce qui nous attend avec le web 3.0 et le web 4.0 ? Comment impacteront-ils les comportements et donc la communication publique ? Une heure pour rêver mais surtout pour avoir en tête les usages futurs car en communication numérique, demain n'est finalement pas si loin.

Avec : **Antoine Chotard**, chef de projets Transformation numérique à Aquitaine Développement Innovation.

Animation : **Marc Cervennansky**, chef de projet web de Bordeaux Métropole.

## CARREFOUR NUMÉRIQUE

CN2 | 16h00 à 17h15 | Salle Roxane

### Faire d'UX sur son site web

C'est une tendance de fond. L'UX, ou expérience utilisateur, met l'utilisateur au centre de l'organisation des sites web. L'objectif : mieux comprendre le comportement et les attentes de l'internaute pour travailler efficacement l'ergonomie de son site. Quand et comment mettre en place ce type d'approche ? Quels enseignements en tirer sur la conception de la homepage, le rubricage et l'arborescence du site, l'organisation des contenus ? Une démarche essentielle pour concevoir les parcours utilisateurs sur les sites d'institutions publiques.

Avec : **Caroline Bedaux**, UX/UI designer. Animation : **Benjamin Teitgen**, responsable information communication de la ville et métropole de Rennes.

## CARREFOUR NUMÉRIQUE

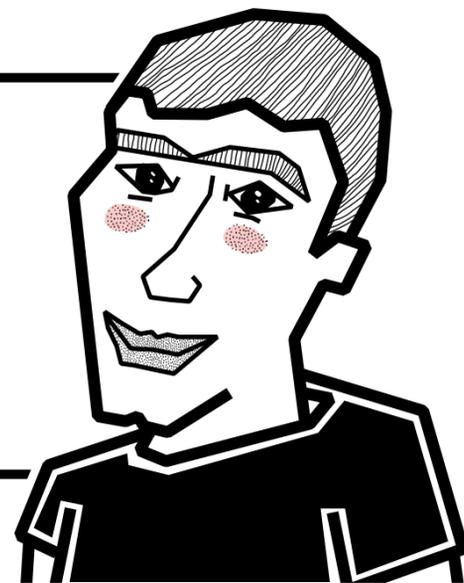
CN3 | 17h30 à 18h45 | Salle Roxane

### Utiliser la dataviz pour rendre les données plus sexy

La dataviz est une représentation graphique et éditorialisée de données brutes. Elle peut prendre des formes diverses, statiques ou interactives. Les applications peuvent être des plus simples aux plus complexes comme la présentation d'un budget ou la mise à disposition des données de l'opendata. Les réseaux sociaux en sont gourmands. Comment penser la dataviz ? Quelles sont les étapes du projet, les outils existants ? Comment choisir la forme la plus adaptée ? Comment bien s'en servir ?

Avec : **Romain Pigenel**, directeur adjoint du Service d'information du Gouvernement ; **Laurent Riéra**, dircom de la ville et métropole de Rennes. Animation : **Pierre Bergmiller**, responsable de la com numérique de l'Eurométropole de Strasbourg.

Trois formats adaptés à chaque sujet. Les conférences, interventions magistrales en plénière qui éclairent sur les enjeux sociétaux. Les controverses, entre les pour et les contre, des débats stratégiques sur des questions de fond qui traversent la communication publique. Les ateliers - méthodologiques, numériques, d'études ou de décryptage - où des professionnels partagent leurs expériences concrètes et des experts rendent compte des méthodologies transposables.



#### ATELIER DÉCRYPTAGE

AT1 | 11h15 à 12h30 | Auditorium Cyrano de Bergerac

### L'état de l'opinion en France

Au lendemain des régionales, tirons les enseignements de deux années électorales. Les rapports des Français à la politique. Les sujets qui les intéressent et ceux qui font le débat public. Les motivations de l'abstention. La place des enjeux locaux et nationaux lors des scrutins. Une mise en perspective des résultats du Baromètre Epiceum-Harris interactive de la communication locale 2015.

Avec **Jean-Daniel Lévy**, directeur du département Politique et Opinion d'Harris Interactive.  
Animation: **Dominique Mégard**, présidente du Comité de pilotage de Cap'Com.

#### ATELIER DÉCRYPTAGE

AT2 | 11h15 à 12h30 | Salle Roxane

### Limoges : une expérience de la concertation

En matière de concertation et de démocratie de proximité, les initiatives prises par l'équipe municipale de Limoges font la promesse d'une politique différente. Ouverture d'antennes-mairie, conseils de quartier, commission éthique et charte Anticor, valorisation des débats du conseil, priorité donnée à la pédagogie dans la communication. Des outils qui s'articulent dans une stratégie qui vise à construire une nouvelle relation avec le citoyen. Après 18 mois de mandat, comment tout cela vit-il ?

Avec: **Émile-Roger Lombertie**, maire de Limoges.  
Animation: **Sophie Quéran**, dircom de Bondy.

#### ATELIER DÉCRYPTAGE

AT3 | 11h15 à 12h30 | Salle Edmond Rostand

### Presse territoriale réaffirmer la parole institutionnelle

La presse territoriale fait face à de nombreux défis : les contraintes budgétaires, la révolution numérique, la place de la parole institutionnelle et politique dans un paysage saturé d'information. Depuis les dernières élections, les projets éditoriaux se renouvellent beaucoup pour s'adapter à cette nouvelle donne. Deux expériences, récompensées au Prix de la presse territoriale 2015, en témoignent. Tam Tam, le journal d'Andelot-Morval, une commune de 90 habitants dans le Jura, et Gre Mag, le nouveau magazine de la ville de Grenoble.

Avec: **Pierre Gilbert**, maire d'Andelot-Morval; **Isabelle Touchard**, rédactrice en chef du magazine de Grenoble.  
Animation: **Didier Rigaud**, maître de conférences à l'Université Bordeaux Montaigne.

#### ATELIER DÉCRYPTAGE

AT4 | 11h15 à 12h30 | Salle des Cadets

### La fabrique des nouveaux logos

Nouvelles équipes, nouveaux territoires : les logos se créent, s'adaptent, se renouvellent, se transforment. Mais les restrictions budgétaires et la recherche de démarches participatives rendent les créations plus complexes. Si la tentation de l'interne est forte, pour des raisons évidentes d'économies, le processus doit être mené avec précision et le travail avec les créatifs reste essentiel. Deux exemples pour répondre aux questions que tout le monde se pose : quel est le véritable coût ? Qui mobiliser et avec qui travailler ? Comment mettre en œuvre la

création ? Comment accompagner ce changement en interne et en externe ?

Avec: **Benjamin Béchaux**, dircom de Lille; **Guillaume David**, directeur de l'Agence Graphème; **Mickaël Fouanon**, responsable de la promotion du territoire de la Communauté d'agglomération du Pays de Flers.  
Animation: **Jean Breillat**, dircom de Tours.

#### ATELIER MÉTHODO

AT5 | 14h30 à 15h30 | Salle des Cadets

### Utiliser le crowdfunding pour mobiliser les habitants

Au-delà de la recherche de ressources pour financer un projet, souvent décevante, le financement participatif vise surtout à mobiliser un territoire et faciliter l'appropriation du projet par les habitants. Mais quel dispositif adopter : choix d'une plateforme, règles juridiques, mobilisation des partenaires, animation de l'opération ? Quelle communication mettre en place pendant mais aussi après la campagne ?

Avec: **Sonia Zilli**, chargée de com de la Fondation de l'œuvre Notre-Dame à Strasbourg; **Arnaud Burgot**, directeur général d'Ulule.  
Animation: **Vincent Lalire**, dircom du Département de Seine-Maritime.

#### ATELIER MÉTHODO

AT6 | 14h30 à 15h30 | Salle Edmond Rostand

### Communiquer grâce au porte-à-porte

Toucher moins de monde mais de manière directe peut être plus efficace qu'une grande campagne d'affichage. Les ambassadeurs du tri en témoignent : ils délivrent un message bien compris et créent une

relation entre les habitants et l'institution. Aller à la rencontre des publics permet d'adapter le message et de faciliter la pédagogie sur des sujets complexes comme les risques industriels. Comment concevoir une opération de porte-à-porte ? Comment constituer et animer l'équipe ? Ce dispositif peut se révéler assez économe et efficace.

Avec: **Cyril Courtier**, chargé de la sécurité juridique, industrielle et environnementale de Notre-Dame de Gravenchon; **Armelle Sicot**, dircom du syndicat des déchets de Rouen (Smedar).  
Animation: **Barbara Wülfsen**, directrice de l'Atelier des Giboulées.

#### ATELIER MÉTHODO

AT7 | 16h00 à 17h00 | Salle des Cadets

### Travailler son identité sonore

Le son est un vecteur puissant de communication qu'on oublie souvent. Pourtant, doter son institution d'une identité sonore permet de créer un autre lien avec les usagers. Accueil téléphonique ou numérique, transports publics, événementiel, les utilisations sont multiples. Comment créer et déployer son identité sonore ? Comment passer un brief et choisir entre banque de données sonores et composition originale ? Quel budget prévoir ? En regard de l'identité institutionnelle, l'expérience de la Métrophonie de la métropole de Lyon illustrera une démarche originale : créer une cartographie sonore du territoire avec le concours des habitants.

Avec: **Bruno Delas**, responsable de la mission site historique de la ville de Lyon.  
Animation: **Anne Premel**, dircom de Metz Métropole.

#### ATELIER MÉTHODO

AT8 | 16h00 à 17h00 | Salle Edmond Rostand

### Toucher les influenceurs

Le web social a bouleversé le modèle classique des relations presse. Les médias et les relais d'opinion se sont diversifiés. Il ne faut plus penser seulement journalistes mais influenceurs. Qui sont-ils ? Comment identifier les bons influenceurs et entrer en contact avec eux ? Quels types de contenus leur proposer ? C'est en comprenant mieux comment ils fonctionnent qu'on saura interagir efficacement. À l'heure des restrictions budgétaires, savoir toucher les influenceurs se révèle souvent payant.

Avec: **Caroline Baron**, responsable marketing d'Augure; **Mathieu Giua**, blogueur, directeur de la publication numérique 37'.  
Animation: **Régis Rostein**, directeur du tourisme du Département du Var.

#### ATELIER MÉTHODO

AT9 | 17h30 à 18h30 | Salle des Cadets

### Mettre en place des groupes de citoyens référents

Val Touraine Habitat a constitué depuis 2012 un groupe de locataires référents formés puis associés aux prises de décisions et à la communication de l'Office. À partir de la présentation de cette initiative, on évoquera des méthodes pour recréer de la confiance avec les habitants en les associant à la gestion et en valorisant leur implication.

Avec: **Éric Thomas**, dircom de Val Touraine Habitat, et un locataire référent.  
Animation: **Aline Winninger**, dircom de Mulhouse Habitat.

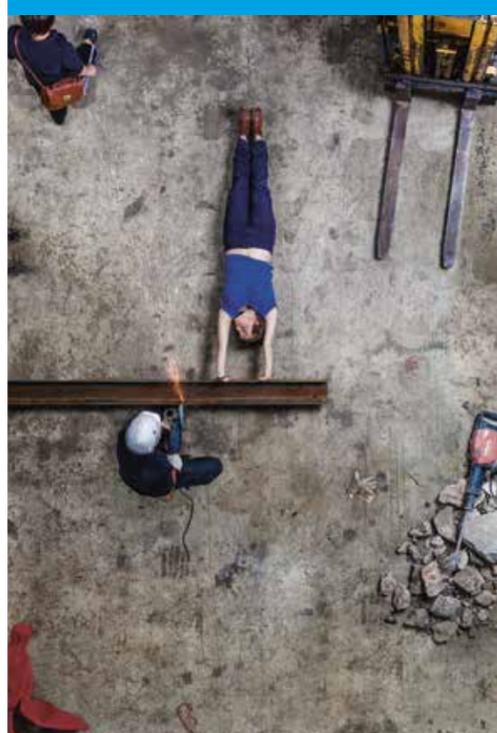
#### ATELIER MÉTHODO

AT10 | 17h30 à 18h30 | Salle Edmond Rostand

### Mener une campagne Facebook advertising

Facebook compte 30 millions d'utilisateurs en France. Les algorithmes du réseau permettent aux annonceurs de cibler les messages en fonction des critères d'âge, de géographie, de sexe, mais aussi de centres d'intérêt. Le budget est maîtrisé puisqu'on le définit au départ. Un dispositif adapté notamment aux campagnes destinées à des cibles bien définies. Comment bien concevoir une campagne sur Facebook ? Comment l'administrer ? Combien faut-il investir pour obtenir des résultats ?

Avec: **Julian Nacci**, responsable digital et innovation de l'agence Beaurépaire; **Sabine Rodriguez**, chargée de com à la Métropole européenne de Lille.  
Animation: **Matthias Cardon**, dircom interne du Département de Saône-et-Loire.



# LA SOIRÉE DU FORUM



La soirée du Forum se tient dans un lieu atypique : le Point Haut à Saint-Pierre-des-Corps, une ancienne usine Lesieur reconvertie en lieu de création artistique par l'architecte Patrick Bouchain. Un espace inauguré en avril dernier, dédié à la recherche artistique et aux activités de création et de fabrication.

19h30 à 21h00 | Point Haut

#### REMISE DU GRAND PRIX DE LA COMMUNICATION PUBLIQUE

La soirée débute par la cérémonie de remise du 27<sup>e</sup> Grand Prix Cap'Com présentée par **Émilie Tardif**, journaliste à TV Tours, en présence du président du jury 2015, **Geoffrey Dorne**, de **Philippe Brilland**, président de la communauté d'agglomération Tours Plus, député-maire de Saint-Cyr-sur-Loire et de **Marie-France Beauvils**, sénatrice-maire de Saint-Pierre-des-Corps et vice-présidente de Tours Plus.

21h00 à 23h00 | Point Haut

#### LE GRAND BANQUET DES COMMUNICANTS

Seconde partie de la soirée du Forum, le grand banquet des communicants, animé par la Compagnie Off, qui se terminera par une soirée dansante.



JEUDI  
17  
DÉCEMBRE

# CONFÉRENCES, ATELIERS, CONTROVERSES

## PLÉNIÈRE DE CLÔTURE

12h00 à 13h00 | Auditorium Cyrano de Bergerac

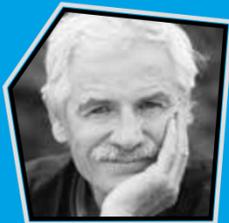
### Communiquer autour des enjeux climatiques

Une semaine après la clôture de la Conférence Climat de Paris, quel en sera le bilan ? Certes, tout au long de la préparation de la COP21, les acteurs locaux ont joué un rôle majeur dans la mobilisation autour des enjeux climatiques et la communication s'est avérée être un levier essentiel. Toucher les jeunes publics sur ces questions reste primordial. Les nouvelles générations, forcément concernées et souvent préoccupées par les problématiques environnementales, attendent autre chose que des discours fatalistes ou culpabilisateurs qui les empêchent d'agir.

## RENCONTRE

**Yann Arthus-Bertrand,**  
réalisateur, président de la Fondation GoodPlanet

À l'occasion de la sortie de son dernier film *HUMAN*, Yann Arthus-Bertrand partagera son approche de la communication sur l'environnement. Peut-on mobiliser les citoyens, particulièrement les jeunes, sur des enjeux de long terme ? Sur quel registre jouer : le beau, l'émotion, la peur, la responsabilité ou la culpabilité ? Comment articuler des démarches grand public et les opérations de proximité, portées par les collectivités et les acteurs locaux ? Car Yann Arthus-Bertrand en convient : son travail et sa notoriété, qui favorisent une prise de conscience, n'ont de sens que si des actions de terrain contribuent aux changements de comportements.



## TÉMOIGNAGE

**Laurent Guimier,** directeur de France Info

Avec l'opération #maplanete2050, France Info a donné la parole à 1 000 collégiens et a recueilli leurs propositions dans un « Livre blanc de la jeunesse ». Qu'est-ce qui touche et mobilise les jeunes ? Quels enjeux prioritaires perçoivent-ils ? Quelles solutions pour le climat avancent-ils en matière de consommation, de transport ou d'habitat ?

Conférence animée par **Christophe Bultel**, administrateur du Comité 21.  
Intervention de **Corinne Jacquemoud**, dircom de collectivités et de **Philippe Lancelle**, dircom de la Région Franche-Comté.  
*Un extrait de HUMAN, présenté en ouverture de la conférence, illustrera l'engagement sur le terrain d'habitants de différents pays.*



Projection-débat | 14h30-19h00 | Auditorium

### Human, le Forum fait son cinéma

Projection-débat avec Yann Arthus-Bertrand. Séance ouverte au public à l'invitation de Cap'Com et des collectivités publiques du territoire. En mettant les maux de l'humanité au cœur des témoignages recueillis *HUMAN* nous confronte à la condition humaine.

## Film

Une projection de la version cinématographique (190 minutes) du film *HUMAN*, dans l'Auditorium du Centre Vinci.

## Débat

À l'issue de la projection, un débat s'engagera avec Yann Arthus-Bertrand : « Je souhaite que chacun s'empare du film à sa façon et devienne un ambassadeur du vivre ensemble ! »

## CONTROVERSE

C3 | 10h00 à 12h00 | Auditorium Cyrano de Bergerac

### Faut-il forcer l'identité des territoires ?

Avec les communes nouvelles, les fusions d'intercommunalités, l'affirmation des métropoles, la création des grandes régions, le paysage des collectivités évolue sans cesse. Pour faire reconnaître ces nouveaux territoires institutionnels, élus et communicants cherchent à créer un sentiment d'appartenance concordant avec les frontières administratives. Mais l'identité du territoire est-elle un passage obligé de la communication institutionnelle ?

Avec **Anne Balayer**, dircom de la Métropole Rouen Normandie ; **Maguelone Hédon**, dircom de la Région Centre-Val de Loire.

Animé par **Bertrand Bellanger**, directeur de la promotion du territoire d'Amiens Métropole.

## CARREFOUR NUMÉRIQUE

CN4 | 10h00 à 12h00 |

### Les réseaux sociaux, c'est mieux à plusieurs

Il n'y a pas que Facebook et Twitter dans la vie. Il existe d'autres réseaux sociaux, plus spécialisés, qui s'attachent à des formats (la photo sur Instagram, le clip vidéo sur Vine) ou à des usages, professionnels sur LinkedIn. Si le propos n'est pas de chercher à investir l'ensemble des réseaux, certains d'entre eux peuvent répondre à des problématiques de communication justement parce qu'ils proposent une approche ciblée. Entre tendance profonde et effet de mode, l'enjeu pour le communicant est de mieux les connaître pour savoir les mobiliser efficacement. Au programme : Snapchat, Pinterest, LinkedIn, Periscope, Vine, Instagram. Une table par réseau pour comprendre son fonctionnement, son public, son avenir et échanger autour de vos projets.

Coffee camp animé par **Pierre Bergmiller**, responsable de la com numérique de l'Eurométropole de Strasbourg ; **Marc Cervennansky**, chef de projet web de Bordeaux Métropole ; **Emmanuel Chila**, consultant chez Wayta ; **Damien Filbien**, chargé de com numérique d'Arras ; **Benjamin Teitgen**, responsable information communication de la ville et métropole de Rennes.

## MÉTHODO

AT11 | 10h00 à 11h30 |  
Salle Roxane

### Travailler la couleur dans sa communication

Au premier regard sur une publication, sur une page internet, on perçoit d'abord l'ambiance colorée avant de s'attacher aux formes et aux contenus. Les couleurs sont une composante puissante de la communication. Elles véhiculent un sens et une personnalité. Leur choix et leur déclinaison participent à la perception de l'institution. Comment la couleur peut-elle renforcer le message et conforter l'identité ? Existe-t-il des règles à respecter ? Faut-il suivre les tendances ? Bref, comment bien choisir ses couleurs et dépasser le jugement de goût ?

Avec : **Joëlle Goepfert**, dircom de la ville et de l'agglomération d'Orléans ; **Geoffrey Dorne**, graphiste, fondateur de Design & Human.  
Animation : **Antoine Burbaud**, journaliste, ancien dircom de collectivités.

## MÉTHODO

AT12 | 10h00 à 11h30 |  
Salle Edmond Rostand

### Accompagner la réforme territo- riale en interne

Organisation interne, cadre de travail, compétences : la réforme territoriale bouscule les agents. Comment communiquer pour anticiper et gérer les conséquences des changements ? Comment accompagner les responsables de services alors que les incertitudes restent inhérentes aux réformes de cette ampleur ? Recherche de solutions au regard d'expériences qui ont été menées et d'outils innovants qui ont été mis en place.

Avec : **Gaëlle Beauchesne**, responsable com interne du Département du Gard, présidente de l'association Communicants Public Méditerranée ; **Mireille Schembri**, DRH de la communauté urbaine de Marseille ; **Philippe Debondue**, ancien dircom du Rhône, délégué général du musée départemental de Saint-Romain-en-Gal. Animation : **Stéphane Aguilera**, responsable com interne du Département de l'Essonne.

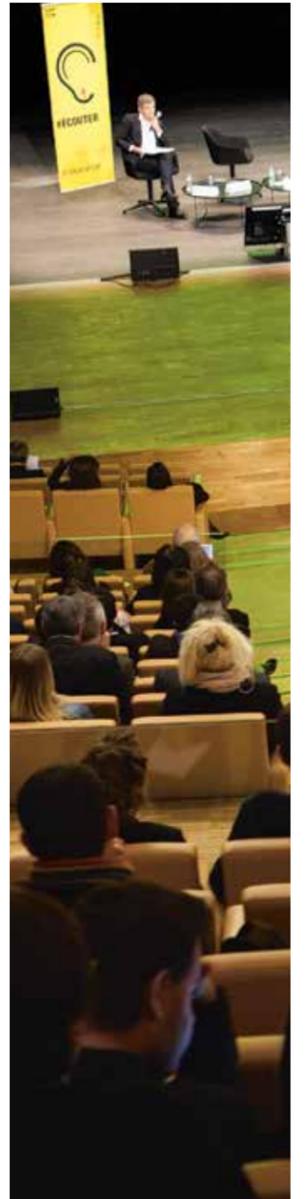
## ÉTUDE

AT13 | 14h30 à 16h00 |  
Salle Roxane

### Qu'attendent les publics éloignés de la communication locale ?

Un Français sur quatre s'intéresse peu à l'information publique locale. Le Baromètre de la communication locale 2015 fait apparaître des différences notables entre les attentes de ce public et celles de l'ensemble de la population française. Or, pour toutes les collectivités, ces habitants, plus jeunes, plus urbains, ne peuvent être délaissés par les communicants. Mieux les comprendre, c'est mieux les toucher. Les enseignements de ce sondage grand public éclairent les stratégies à tenir.

Avec : **Virginie Carolo**, maire de Notre-Dame de Gravenchon ; **Isabelle Panhard**, directrice d'études chez Harris Interactive ; **Marie-Paule Mémy**, dircab de Saint-Pierre-des-Corps. Animation : **Christian DelaGuéronnière**, directeur de l'agence Epiceum.



Le programme du Forum est construit par le Comité de pilotage de Cap'Com et avec les communicants du territoire. Chaque atelier est piloté par un membre du Comité.



#### ÉTUDE

AT14 | 14h30 à 16h00 | Salle Edmond Rostand

### Peut-on mutualiser la communication des territoires ?

Alors que la mutualisation des services communication semblait être une tendance naturelle, celle-ci s'avère moins évidente depuis les dernières élections. Les stratégies et le positionnement des intercommunalités supposent des axes de communication différents de ceux portés par la ville centre. Surtout lorsque les exécutifs ne se confondent pas, au point que certains services ont même été démutualisés. Les voies de coopération sont cependant nombreuses. Elles permettent de penser une nouvelle relation entre l'agglomération et l'ensemble des communes qui la composent. Une réflexion conduite à partir des résultats du dernier Baromètre de la communication intercommunale, réalisé en avril 2015.

Avec : **Charles-Éric Lemaigen**, président de la Communauté d'agglomération Orléans Val-de-Loire, président de l'AdCF; **Pierre Chavonnet**, responsable du pôle corporate d'Occurrence.  
Animation : **Bertrand Bellanger**, directeur de la promotion du territoire d'Amiens Métropole.

#### ÉTUDE

AT15 | 14h30 à 16h00 | Salle des Cadets

### Quelles perspectives pour l'affichage dynamique public ?

Alors que l'affichage dynamique se déploie fortement dans les espaces commerciaux, il peine à trouver sa place dans les espaces publics. Il offre pourtant des possibilités intéressantes pour renforcer la communication de proximité. Il favorise aussi l'interactivité avec les habitants. Quelles sont les opportunités et les difficultés techniques ? Quels sont les modèles économiques ? Réflexion sur un outil en plein devenir à partir de la présentation de l'étude « Communication publique et affichage dynamique » réalisée en juin 2015 et de deux expériences concrètes.

Avec : **Christophe Berrier**, dircom de Coudekerque-Branche; **Denis Saada**, directeur business développement Digital de Clear Channel.  
Animation : **Yves Charmont**, consultant, ancien dircom de collectivités.

#### DÉCRYPTAGE

AT16 | 14h30 à 16h30 | Hôpital Bretonneau

### La communication d'un CHU : l'exemple de Tours

Le CHU de Tours est le premier employeur du département : 8000 agents répartis en 80 services sur 4 sites principaux. Sa communication touche un public très large (les professionnels, les patients, les visiteurs, les étudiants, les habitants) et répond à des missions de nature très différente : com institutionnelle et com interne, information des usagers, signalétique, recherche médicale, prévention mais aussi animation de semaines thématiques, expositions Petite équipe, peu de moyens et beaucoup d'astuces : l'exemple du CHU de Tours illustre un quotidien partagé par nombre d'institutions.

**In situ.** Un atelier-visite du site principal du CHU de Tours pour comprendre comment s'organise la communication et comment elle s'articule avec celles des collectivités locales. Une occasion de découvrir les coulisses de l'hôpital.

Avec : **Anne-Karen Nancey**, dircom du CHU de Tours.  
Animation : **Rémi Heym**, dircom du CHU de Rouen.



# FILIÈRE MÉTIER

Pour accompagner les évolutions professionnelles, le Tapis de paroles est consacré au métier. Des experts répondent à toutes vos questions.



Mercredi 16 | 11h30 à 12h30 | Salle du vicomte

### LE BINÔME DGS-DIRCOM

À côté de sa relation avec l'élu et le dircom, le dircom forme avec son DG un binôme dont la collaboration est de plus en plus étroite dans le respect de l'autorité de l'un et des compétences de l'autre. Un binôme dont l'entente est essentielle à la réussite de la communication, dans un contexte où les arbitrages budgétaires pèsent.

Avec : **Nadège Baptista**, DGS de la ville et de l'agglomération de Châteauroux, déléguée régionale de l'Association des administrateurs territoriaux de France et **Jean-Pierre Triquet**, dircom de la Communauté urbaine de Dunkerque.

Mercredi 16 | 14h30 à 16h00 | Salle du vicomte

### STATUTS ET CARRIÈRE

Le point sur les questions liées au statut : quelles sont les possibilités de devenir fonctionnaire, que prévoit la loi Sauvadet sur la titularisation, quelles sont les évolutions de carrière possibles, comment fonctionnent les concours et la formation ?

Avec : **Nathalie Péron**, directrice du Centre de gestion d'Indre-et-Loire et **Xavier Ducordeaux**, dircom du Grand-Dole.

Mercredi 16 | 16h30 à 18h00 | Salle du vicomte

### COMPÉTENCES ET MOBILITÉ

Plusieurs responsables de cabinets de recrutement spécialisés dans la communication ou le secteur public viennent témoigner des compétences recherchées, des opportunités de mobilité et des moyens d'anticiper son évolution professionnelle dans ou en dehors du domaine de la communication.

Avec : **Sylvie Raviat**, directrice du cabinet Raviat & Owen Conseil ; **Julien Perez**, directeur du Pôle public de Quadra consultants.

Jeudi 17 | 10h00 à 11h00 | Salle du vicomte

### ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

Après le travail réalisé au sein du réseau depuis deux ans, au regard d'expériences francophones, s'engagera le débat sur le projet de Comité éthique de la profession et sur les références déontologiques du métier.

Avec : **Louis Latraverse**, président de l'association des communicateurs municipaux du Québec, dircom de la ville de Sorel-Tracy; **Jacques Moisse**, président de WBCOM (communication publique Wallonie Bruxelles), directeur du département communication du Service public de Wallonie; **Christelle Champion\***, responsable réseau Énergie de Femmes Rhône-Alpes EDF.

Jeudi 17 | 11h00 à 13h00 | Salle du vicomte

### SPEED DATING MÉTIERS

Besoin d'un conseil précis et personnalisé sur sa situation professionnelle ? Les experts se mobilisent pour vous accueillir individuellement lors d'entretiens minutés.

Avec : **Christelle Morisseau-Maguy**, responsable des concours du CDG37; **Julien Baillou**, gestionnaire du service concours du CDG37.

# DANS LE OFF

Au cœur du Forum, espace des territoires, des partenaires et des réseaux, le Off est le lieu de toutes les rencontres, de toutes les démonstrations, de toutes les découvertes.

Mardi 15 | 21h00 à 23h30 | Départ de l'Hôtel de ville de Tours

### LA VISITE DE LA NOUVELLE RÉPUBLIQUE ET TV TOURS

Une visite nocturne exceptionnelle des studios de TV Tours, de la rédaction et de l'imprimerie de la Nouvelle République, le principal quotidien régional en Centre-Val de Loire et Poitou-Charentes. Nombre de places limité, inscription préalable obligatoire.

Mercredi 16 | 11h00 à 18h30

### LES ATELIERS SUR LE SON BINAURAL DE RADIO FRANCE

Radio France présentera ses dernières innovations dans le domaine de l'audio « 3D » ou son immersif destiné à l'écoute au casque.

Des écoutes et des démonstrations du site web nouvOson seront réalisées.

Avec : **Hervé Déjardin**, responsable du développement de l'audio binaural à Radio France.

Mercredi 16 | 12h30 à 13h00

### L'APÉRO DES NOUVEAUX

Une véritable institution : Bernard Deljarrie et le Comité de pilotage de Cap'Com accueillent tous ceux qui découvrent le Forum pour la première fois. Bienvenue dans le réseau.

Jeudi 17 | 8h30 à 10h00

### LES CAFÉS RÉSEAUX

Pour faciliter les échanges entre homologues, le temps du café du jeudi matin sera consacré aux rendez-vous de réseaux, programmés ou spontanés.

### LE PLATEAU RADIO CAP'COM

Assistez à l'enregistrement des émissions en direct et participez aux interviews de la radio du réseau. Radio Cap'Com, réalisée par Mediameeting, est accessible toute l'année sur cap-com.org et podcastable sur iTunes.

### LA MARE AUX CANARDS

Chaque participant apporte ses publications et tous viennent y pêcher des idées et repartir avec de bonnes prises.

### LA LIBRAIRIE DU FORUM

Une riche bibliographie sur les thématiques du programme, les dernières parutions sur la communication et tous les ouvrages des intervenants. Venez faire le plein de bouquins et rencontrer leurs auteurs.

