

COMMUNICATION.

La direction de la Communication du Conseil départemental est la seule en France normée ISO 9001.

Une démarche d'amélioration continue

La direction de la Communication du Conseil départemental est composée de sept personnes : un directeur, deux chargées de projet, deux graphistes, un webmaster et une assistante administrative et financière. Elle s'appuie aussi sur un réseau d'interlocuteurs au sein du Conseil départemental. Sa mission est de fournir des informations sur les actions de l'institution départementale à ses « clients », c'est-à-dire les usagers des services publics (routes, services sociaux, collègues...), mais aussi sur la façon dont sont gérés les budgets administrés par les élus.

Pour cela, elle a développé un certain nombre d'outils : le magazine *Au Fil de l'Yonne*, le site internet www.yonne.fr, une page facebook, un compte twitter et autres réseaux sociaux. Elle réalise également de nombreuses plaquettes, une newsletter électronique, le marquage des voitures du Conseil départemental, les panneaux de chantiers... Organise des manifestations comme la Journée des maires, le concours scientifique Ramène ta science, des actions sur des salons pour promouvoir l'implantation de nouveaux médecins dans le département... Elle pilote le tutorat pour l'emploi Espoirs 89, assure les relations avec la presse, diffuse les carnets de correspondance auprès de 13 000 collégiens icaunais...

« Nous travaillons avec des prestataires qui sont choisis par appel d'offres, notamment des journalistes, des photographes, des vidéastes, des imprimeurs... explique Fabrice Jobard, le directeur de la Communication. L'argent public étant plus

rare et les exigences des usagers en matière d'information de plus en plus fortes, nous sommes entrés dans une démarche qualité et nous sommes aujourd'hui la seule direction de la Communication privée comme publique normée ISO 9001. Il s'agit d'une démarche d'amélioration continue dont le but est de développer l'efficacité, c'est-à-dire le meilleur rapport impact / prix pour chacune de nos actions. Pour cela nous avons des processus de travail, des indicateurs d'efficacité et des objectifs. Tous les ans, un institut de certification vient vérifier si les règles du jeu que nous avons définies sont fiables, ou si nous devons nous remettre en question. »

Cette rationalisation a conduit par exemple à introduire la publicité dans le magazine *Au Fil de l'Yonne* afin de faire fortement baisser le budget tout en conservant un organe mensuel et de qualité. Il a également été décidé de mieux articuler la direction de la Communication avec les élus départementaux. Une commission Communication a été créée, pilotée par Isabelle Joaquina, vice-présidente, avec un certain nombre de conseillers départementaux. « Nous nous réunissons à peu près une fois par mois et nous définissons les grandes opérations à venir, en dehors de l'accompagnement au quotidien de l'action du Département, précise Isabelle Joaquina. Nous faisons également remonter des informations de nos collègues et de leur territoire pour alimenter le magazine *Au Fil de l'Yonne*. Nous contribuons aussi à l'évaluation des actions conduites par la direction de la communication. »

LES CHIFFRES CLEFS

1,53

million de magazines
Au Fil de l'Yonne distribués en
2016 dans les boîtes aux lettres

6 126

fans de la page facebook

2 224

abonnés twitter

1 200

abonnés à la newsletter
électronique

700 000

visiteurs uniques sur le portail
www.yonne.fr

82

communiqués de presse
émis en 2016



Les membres de la commission Communication :
entourant Isabelle Joaquina (assise), de gauche à droite Michel Ducroux,
Michèle Crouzet, William Lemaire, Sylvie Charpignon et Fabrice Jobard.
Absents sur la photo : Colette Lerman et Christophe Lemeux.



L'équipe de la direction de la Communication, de gauche à droite :
Arnaud Dejoux, Raynald Henry, Laurence Vée, David Tanfin, Stéphanie
Michon, Fabrice Jobard et Marie Loison.