

# La préparation et l'utilisation des supports écrits

*Les documents écrits ont pour objectifs de présenter une version réelle du projet et de le porter à la connaissance du public.*

*Excellents moyens de mobilisation, ils permettent également d'atteindre un large public, avec des explications claires, une présentation des modalités de concertation à venir et des informations pratiques pour les personnes intéressées à participer. Au cours de la concertation, ils peuvent être aussi une base pour les discussions et les débats.*

## 1. Comment préparer et proposer des écrits efficaces

### → Penser les supports de façon stratégique

● Concevoir et réaliser des supports écrits implique de la part des chefs de projet une importante préparation en amont. Veillez à proposer des outils cohérents et complémentaires (et non substituables) aux outils de dialogue.

Pour tout besoin de conseil ou d'assistance, vous pouvez contacter votre communication technique

→ Les écrits ne sont pas appropriés à tous les projets > ils sont parfois inefficaces auprès des publics et peuvent être générateurs d'incompréhension de la part des divers acteurs. Ex. Supports non évolutifs, non interactifs ou beaucoup trop longs...

## 2. Quels sont les points clés pour concevoir un support écrit efficace

### → Partir de la stratégie de concertation

- Définir l'objet de la concertation et son cadre,
- élaborer le support en fonction du public visé,
- prévoir les actions et les outils de concertation à mettre en œuvre,
- une validation politique de la stratégie est nécessaire avant d'engager réellement la concertation.

Après ces différentes étapes, il est alors plus simple de déterminer si des supports écrits peuvent être exploités dans le cadre du projet concerné. En fonction des différentes cibles visées et des objectifs, il est donc important de proposer des outils adaptés en les ajustant aux publics.

### → Rester "pédagogue"

Présentez les informations de façon claire et synthétique. Chaque document doit être accessible à l'ensemble de la population et utilisable à tout moment. Évitez donc d'employer des notions trop « techniques » et préférez des supports incluant des illustrations (plans...) avec pour chacune d'elles des explications précises.

### → L'attractivité des documents : une nécessité !

Aérez et illustrez le document pour le rendre attractif. Les supports doivent avoir une présentation claire, agréable et inciter à la lecture. Pour cela, l'usage d'illustrations, de paragraphes aérés est recommandé. Cela est particulièrement vrai pour les documents longs (dossiers ou bilans de concertation) nécessitant un effort de compréhension des publics.

→ L'utilisation de la couleur est coûteuse et n'est pas forcément indispensable

## 3. Comment diffuser les supports écrits ?

Si le projet nécessite le développement de supports écrits, ceux-ci doivent être réalisés pendant les périodes actives mais aussi tout au long du processus de concertation. Cette étape importante permet de trouver un compromis entre coût et efficacité (par rapport au public visé).

### → Avant diffusion

Avant chaque diffusion, une consultation et une validation par les services de communication technique sont obligatoires. Cette expertise (réflexion sur la forme du support, relecture, canaux de diffusion à utiliser,...) est nécessaire pour créer de véritables supports de communication favorisant une cohérence globale des différents outils développés.

### → Les circuits existants

- **les supports institutionnels** : le bulletin municipal, le magazine Lille Métropole Info et les sites Internet, et plus rarement, la distribution « toutes boîtes »,
- **les lieux publics fréquentés** : mairies, bibliothèques, etc. Ces lieux stratégiques doivent être exploités en fonction de la nature du projet et de sa localisation,
- **les médias (presse, télévision, radio)** : ils sont souvent utilisés dans le cadre de grands projets car ils permettent une large couverture médiatique. Leur usage doit rester cohérent et adapté à chaque projet.

### 3. L'évaluation de la stratégie de concertation Une phase essentielle du projet

Souvent négligée, cette étape permet cependant de préparer la suite de la concertation et de mieux cibler la campagne de communication suivante.

Il s'agit donc d'évaluer, même dans les grandes lignes, quels types de supports ont apporté une information large et bien comprise et quels supports ont été délaissés par le public.

Par exemple, les sondages d'opinion ou les enquêtes de satisfaction sont des outils très utiles pour évaluer l'impact et l'efficacité des supports de communication développés auprès du grand-public.

#### En résumé

- Les écrits sont donc d'excellents supports à exploiter. Toutefois, les chefs de projet doivent veiller à les utiliser à bon escient et à préserver une harmonisation et une cohérence globale.
- Le vocabulaire, le ton, le style des écrits doivent toujours être adaptés aux destinataires.
- Les écrits sont de véritables supports stratégiques : ils ne sont pas nécessaires pour chaque projet !