

# Fiche Outils de communication

Outil	Public cible	Objectifs	Supports de communication	Période d'utilisation	Avantages	Inconvénients
<b>OUTILS D'INFORMATION ET D'ECOUTE</b>						
<b>Enquête avec questionnaire</b>	Tous publics	Avoir une bonne représentation de la perception du projet par l'opinion publique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Questionnaire simple sur papier, accompagné d'une enveloppe T ;</li> <li>questionnaire sur Internet.</li> </ul>	Durant la concertation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Retour direct de l'opinion publique ;</li> <li>nombre d'avis important ;</li> <li>possibilité de statistiques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Traitement quantitatif important ;</li> <li>statistique de retour de questionnaire : entre 5 et 10 %.</li> </ul>
<b>Forum</b>	Internautas	Faciliter la participation et l'expression d'avis	Site Internet	Durant la concertation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facilite l'expression d'avis sur le projet et le débat ;</li> <li>ne contraint pas l'internaute à se déplacer pour exprimer son point de vue.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nécessite un modérateur pour éviter les débordements ;</li> <li>nécessite d'apporter une réponse aux questions et remarques.</li> </ul>
<b>Réunion publique</b>	Public intéressé	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire connaître le projet ;</li> <li>dialoguer avec la population ;</li> <li>répondre aux questions ;</li> <li>recueillir des avis, remarques, critiques...</li> </ul>	Présentation orale, diaporama, film, animation...	Durant la concertation, une ou plusieurs réunions	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation du projet par des élus et des techniciens ;</li> <li>questions- réponses possibles ;</li> <li>aspect "officiel" de la concertation.</li> </ul>	Petit nombre de personnes touchées
<b>OUTILS DE DIALOGUE</b>						
<b>Chat</b>	Public intéressé	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faciliter la participation et l'expression d'avis ;</li> <li>échanger avec un spécialiste.</li> </ul>	Site Internet	Durant la concertation, à des moments ponctuels très précis	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facilite l'expression d'avis sur le projet et le débat ;</li> <li>permet un échange en temps réel avec une personnalité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opération très ponctuelle ;</li> <li>nécessite une bonne organisation (choix de l'heure...) et une bonne préparation de l'intervenant ;</li> <li>public averti, plutôt jeune.</li> </ul>
<b>Atelier de concertation</b>	Groupe représentatif de personnes motivées et des acteurs indispensables au projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lieu permanent de recueil d'avis et d'apport d'idées ;</li> <li>Consultation en continu, permettant une coproduction du projet.</li> </ul>	Minutes, verbatim, compte rendus de réunions	Durant le projet, dès sa phase d'initialisation		<ul style="list-style-type: none"> <li>Participation des personnes intéressées seulement ;</li> <li>pas de recherche de consensus</li> <li>image peut être biaisée des préoccupations du public (peut être pas représentatif) OU sélection des personnes pour éviter de sur-représenter certains points de vue.</li> </ul>
<b>Comité de suivi</b>	Comité composé d'élus, de techniciens et de représentants de la société civile	<ul style="list-style-type: none"> <li>Débat technique ;</li> <li>transparence des études ;</li> <li>recueil d'information.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapport d'avancement ou intermédiaires</li> <li>dialogue</li> </ul>	Tout au long du projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avis d'experts et de personnes concernées ;</li> <li>favorise le développement d'un consensus via la transparence des informations.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Groupe un peu étranger au public* ;</li> <li>personnes intéressées, nécessite des connaissances techniques (ou leur acquisition).</li> </ul>

Conception, réalisation : Infogplan - Carmaux - PNO System - Octobre 2006

Outil	Public cible	Objectifs	Supports de communication	Période d'utilisation	Avantages	Inconvénients
<b>OUTILS D'INFORMATION ET D'ECOUTE</b>						
<b>Annonce légale</b>	Public averti et intéressé	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informers le public du lancement de la concertation ;</li> <li>respecter l'obligation légale.</li> </ul>	Journaux (presse locale grand tirage voire nationale)	Au lancement de la concertation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respecte l'obligation réglementaire ;</li> <li>informe sur tous les moyens d'information et de participation du public.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pages spécifiques des journaux ;</li> <li>forme imposée, communication peu attractive ;</li> <li>diffusion restreinte (moins lu).</li> </ul>
<b>Communiqué de presse</b>	Tous publics	Informers le public de l'avancement du projet	Journaux, radio, TV, site Internet	Durant tout le projet : <ul style="list-style-type: none"> <li>quand une étape est franchie ;</li> <li>avec une publication plus régulière.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diffusion large ;</li> <li>peut faire l'objet d'un traitement plus conséquent de la part du média, le communiqué servant de prétexte de départ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pas de retour ;</li> <li>pas d'obligation de parution de la part des médias.</li> </ul>
<b>Dossier de concertation</b>	Public intéressé par le projet	Fournir une information détaillée et compréhensible par tous	Document papier à laisser dans les lieux officiels (mairies) voire de passage (bibliothèques...) et/ou document électronique à télécharger sur le site web	Durant tout le projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Information de qualité, complète ;</li> <li>document de référence.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Document plus long, nécessitant un effort ou un intérêt particulier (certainement moins lu) ;</li> <li>non évolutif ;</li> <li>document "classique" à soigner particulièrement, y compris dans sa forme (aspects juridiques).</li> </ul>
<b>Présentation diaporama</b>	Public assistant aux réunions publiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fournir une information compréhensible par tous ;</li> <li>fournir une information synthétisée et rapidement assimilable.</li> </ul>	Document électronique type PowerPoint projetable lors d'une réunion publique : peu de texte écrit mais présentation orale	Durant les réunions publiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>Information rapidement assimilable ;</li> <li>pédagogie ;</li> <li>support de discussion.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Synthétique, donc pas détaillé...</li> <li>usage spécifique.</li> </ul>
<b>Site Internet</b>	Internautas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faciliter l'accès à des informations volumineuses, fouillées ;</li> <li>actualiser les informations sur le projet.</li> </ul>		Durant tout le projet et après	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permet d'actualiser les informations ;</li> <li>permet de proposer une information volumineuse (fichiers à télécharger).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ne couvre pas toute la population (notamment les personnes âgées ou à faibles revenus) ;</li> <li>possibilité de piratage.</li> </ul>

Outil	Public cible	Objectifs	Supports de communication	Période d'utilisation	Avantages	Inconvénients
<b>OUTILS D'INFORMATION ET D'ECOUTE</b>						
<b>Exposition (itinérante)</b>	Potentiellement, tous publics	<ul style="list-style-type: none"> <li>Information du public ;</li> <li>Recueil d'avis des visiteurs</li> </ul>	Panneaux d'exposition	Durant la concertation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Information rapidement assimilable ;</li> <li>pédagogie ;</li> <li>support agréable ;</li> <li>possibilité de la déplacer (si itinérante) pour couvrir une zone large.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non évolutif ;</li> <li>à placer dans des localisations qui attirent du public, avec des horaires d'ouverture large.</li> </ul>
<b>Maquette</b>	Tous publics	<ul style="list-style-type: none"> <li>Information du public ;</li> <li>représentation d'une projet réalisé.</li> </ul>	A associer à une exposition	Phase de réalisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Support qui facilite la visualisation du projet ;</li> <li>possibilité, pour un riverain, de localiser son logement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non évolutif ;</li> <li>la réflexion sur le projet doit être bien avancée ;</li> <li>coût.</li> </ul>
<b>Maison du projet</b>	Tous publics	<ul style="list-style-type: none"> <li>Information ;</li> <li>écoute.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Associer une exposition ;</li> <li>sert de lieu de réunion pour des ateliers.</li> </ul>	Toute la durée du projet "école du projet"	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proximité ;</li> <li>lisibilité du projet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>coût</li> </ul>
<b>Point chantier</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Public touché par le projet ;</li> <li>large public de personnes intéressées ;</li> <li>sorties d'école ou de centre aéré.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Information du public ;</li> <li>recueil d'avis des visiteurs.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Panneaux d'information ;</li> <li>dialogue avec le responsable du chantier ;</li> <li>vue du site.</li> </ul>	Vers la fin du projet, peu avant et/ou durant la réalisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Information de qualité, complétée par un avis d'un responsable ;</li> <li>à proximité du chantier (meilleure "visualisation" du projet).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peu d'interaction avec le chef de projet ou l'élu ;</li> <li>risque de n'attirer qu'un public convaincu.</li> </ul>
<b>Opération portes ouvertes/visite de chantier</b>	Public intéressé	<ul style="list-style-type: none"> <li>Information du public ;</li> <li>discussion entre le public et les professionnels.</li> </ul>	Divers : <ul style="list-style-type: none"> <li>oral (questions au personnel) ;</li> <li>visuel (visite des installations).</li> </ul>	Lors de l'exécution des travaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permet d'ouvrir le chantier et de démystifier ;</li> <li>le personnel est directement atteignable dans un cadre propice à la discussion.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risque de n'attirer qu'un public convaincu ;</li> <li>il est nécessaire que le personnel présent connaisse suffisamment le projet ;</li> <li>l'accent est mis sur la réalisation.</li> </ul>
<b>Film vidéo</b>	Internauts, personnes visitant l'exposition sur le projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Information du public pédagogique voire ludique ;</li> <li>meilleure représentation du projet par le public.</li> </ul>	A associer à une exposition, une conférence, une réunion ou un site Internet	Durant la concertation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permet de proposer une information rapidement assimilable et claire ;</li> <li>pédagogique, compréhensible par tous publics.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Etre suffisamment avancé sur le projet pour avoir des informations pour présenter un scénario d'aménagement ;</li> <li>diffusion relativement restreinte ;</li> <li>outil assez "technique".</li> </ul>

Outil	Public cible	Objectifs	Supports de communication	Période d'utilisation	Avantages	Inconvénients
<b>OUTILS D'INFORMATION ET D'ECOUTE</b>						
<b>Publicité radio/vidéo</b>	Tous publics	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire connaître le projet ;</li> <li>passer un message simple dans l'opinion publique.</li> </ul>	Radio (locale, nationale), télé (locale, nationale), cinéma, ...	Tout au long du projet, en préparation de la concertation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bonne couverture de la population ;</li> <li>information rapidement assimilable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Message succinct et simplifié ;</li> <li>pas de retour sur la perception.</li> </ul>
<b>N° vert</b>	Public intéressé	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire connaître le projet ;</li> <li>apporter toute information et détails aux personnes interrogées.</li> </ul>		Durant la concertation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Information rapidement assimilable, sur-mesure et gratuite ;</li> <li>renvoi possible vers des compléments d'information ;</li> <li>possibilité de recueillir des avis, remarques, questions...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Public faisant la démarche de téléphoner ;</li> <li>pas de présentation de supports.</li> </ul>
<b>Registres</b>	Public intéressé par le projet	Permettre à ceux qui le souhaitent de laisser leurs avis/questions... sur le projet	Document relié, paginé, à laisser dans les lieux officiels où une personne pourra veiller à ouvrir et clore le registre tous les jours. A accompagner d'un dossier de concertation ou tout support d'information sur le projet.	Durant la concertation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Moyen d'expression "contrôlé" ;</li> <li>anonymat possible, permettant aux personnes de ne pas s'auto-censurer.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Public intéressé par le projet, susceptible de se déplacer dans les lieux officiels pour remplir ce registre ;</li> <li>horaires d'ouverture des lieux officiels ;</li> <li>lieu de passage "restreint".</li> </ul>
<b>Fiche avis</b>	Public participant à une réunion publique ou visitant une exposition	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recueillir l'avis de participants ou visiteurs par écrit ;</li> <li>inciter les personnes silencieuses ou discrètes à s'exprimer sur le projet.</li> </ul>	Un document simple, sur une page, éventuellement avec un mini questionnaire et une partie d'expression libre	Durant la concertation, pendant les réunions publiques et sur les lieux d'événements (exposition, visite de chantier/porte ouverte, bureau d'information...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Moyen d'expression pour les silencieux ;</li> <li>anonymat possible, permettant aux personnes de ne pas s'auto-censurer.</li> </ul>	Public intéressé par le projet, susceptible de se déplacer dans les lieux officiels.
<b>Sondage d'opinion</b>	Panel de personnes représentatives de catégories de la population	Avoir une bonne représentation de la perception du projet par l'opinion publique	Sondage administré par téléphone ou de visu	Avant et durant la concertation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bonne visibilité de l'opinion publique ;</li> <li>suivi possible de l'évolution de l'opinion publique.</li> </ul>	Sélection de personnes : <ul style="list-style-type: none"> <li>faire appel à un prestataire.</li> </ul>

