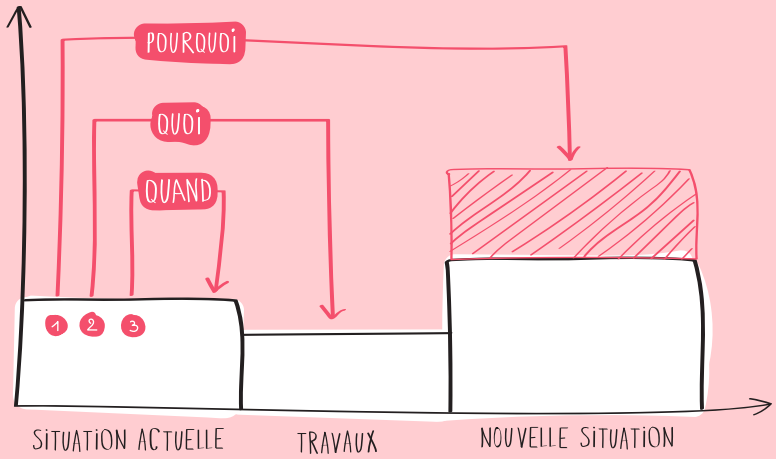
Communiquer en trois dimensions sur des nuisances

— Why ? What ? When ?

La communication est une histoire de timing. Que dire et à quel moment ? Vous n'avez forcément pas la même chose à raconter si vous vous trouvez dans la phase de planification ou sur le point de débuter les travaux. Pourtant, il y a un fil rouge dans votre communication et la technique 3D permet de placer les accents aux bons endroits afin de garder ce fil rouge. D'ailleurs, cette technique n'est pas réservée uniquement aux travaux générant nuisances et inconvénients, elle s'avère également excellente pour les projets au long cours.



Étape 1 Les trois temps de la communication

Qu'il soit petit ou grand, tout projet comporte une période de préparation, souvent longue, qui précède l'exécution avant la phase de mise en œuvre proprement dite. Vous pouvez identifier trois grandes phases avec une méthode de communication différente pour chacune d'entre elles.

- **Temps 1 : « Pourquoi le projet est nécessaire »**

C'est ici que commence votre rôle de communicant, bien avant que le premier coup de pelle ne soit donné. « Nous réalisons ceci pour ces raisons-là. » Vous expliquez pourquoi les travaux sont nécessaires. Vous voulez évidemment que tout le monde comprenne que la situation après les travaux sera meilleure que la situation actuelle et que le projet est donc nécessaire. « Nous devons réaliser ce projet pour sécuriser nos pistes cyclables. »

- **Temps 2 : « Voici ce que nous ferons »**

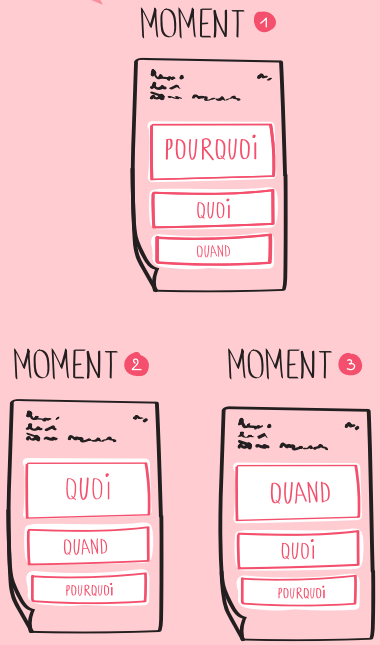
Si vous avez déjà progressé dans la planification de votre projet, vous pouvez également communiquer davantage sur la mise en œuvre. Vos groupes cibles, des riverains aux commerçants en passant par le conseil communal, vous poseront alors les questions suivantes. À quoi ressemblera le projet? Existe-t-il déjà une maquette ? À quel type de nuisances s'attendre ? Il y aura également des questions concernant le timing auxquelles vous pourrez répondre. Quel est le planning exact ? Quand subirai-je des nuisances ? Mais, et c'est important, vous devez continuer à communiquer sur les raisons de ces travaux, sinon vos groupes cibles oublieront pourquoi ils doivent se donner tout ce mal.

- **Temps 3 : « Quand le mettrons-nous en œuvre ? »**

Juste avant les travaux, votre attention se porte sur le timing. Un commerçant voudra, par exemple, savoir quand ses places de parking seront inaccessibles. Vous informez sur le timing en permanence, même durant le chantier, notamment concernant les phases intermédiaires ou les modifications dans le calendrier. Mais n'oubliez jamais de continuer à mentionner les raisons du chantier dans vos communications, surtout durant les périodes de fortes nuisances. Rappelez à quoi ressemblera l'ensemble une fois les travaux terminés.

Étape 2 Vos outils de communication en trois dimensions

Qu'il s'agisse d'un courrier aux riverains, d'un marché de l'information ou d'une publication Facebook, les trois dimensions de ce modèle permettent de vérifier à chaque instant si votre communication est bien équilibrée. Ce dont vous pouvez vous assurer en contrôlant l'importance des mots et des images pour chacun des trois W ou par leur ordre. Cela change donc avec le temps. Un courrier aux riverains concernant un projet peut ainsi avoir trois aspects différents à trois moments différents tout en étant pourtant exactement le même.





Ce modèle stratégique est tiré du livre **'Laat ons zeggen dat het (opnieuw) shit wordt'** de Bart Derison.

Moment 1 Accent sur le “POURQUOI”

POURQUOi

QUOi

QUAND

Moment 2 Accent sur le “QUOI”

QUOI

QUAND

POURQUOI

Moment 3 Accent sur le “QUAND”

QUAND

QUOI

POURQUOI

EXEMPLE

EXEMPLE DE SITUATION FICTIVE

Durant l'été 2023, un entrepreneur entamera le réaménagement de la rue de la Gare en plein cœur de la commune. Grâce au modèle 3D, vous pouvez distinguer différents moments où votre façon de communiquer met à chaque fois en avant des aspects différents au cours de la longue période précédant le début des travaux.

Moment 1 Accent sur le “POURQUOI”

↳ nous sommes en octobre 2022

Aujourd'hui, la rue de la Gare est connue pour l'absence d'une infrastructure de qualité destinée à la mobilité douce et par un nombre insuffisant de places de stationnement de taille suffisante. C'est pourquoi, les années passées ont vu une augmentation drastique du nombre d'accidents entre cyclistes et automobilistes quittant leur emplacement de parking. Les bus scolaires et la circulation dense provoquent également de longues files et des embouteillages, tandis que les commerçants se plaignent du manque de places de stationnement pour leurs clients. Pour sécuriser la rue de la Gare, améliorer la circulation et maintenir l'accessibilité des commerces, la commune réaménagera en profondeur cette importante voirie communale.

POURQUOI

Afin de résoudre définitivement les dangereuses conditions de circulation, la commune investira pour aménager des pistes cyclables adaptées et plus sûres. La circulation des bus se fera sur une bande séparée afin d'éviter les embouteillages tandis que l'accessibilité des commerces sera à l'avenir garantie par la construction d'une voie de service parallèle à la rue de la Gare.

QUOI

Selon le planning actuel, les travaux commenceront à l'été 2023. Nous vous tiendrons bien sûr informés dès que nous aurons davantage de détails sur le calendrier et le planning.

QUAND

Moment 2 Accent sur le “QUOI”

↳ nous sommes en mai 2023

En rénovant la rue de la Gare, la commune investira dans des pistes cyclables plus sûres et des trottoirs confortables pour protéger les usagers faibles. Des pistes cyclables surélevées et séparées seront construites sur toute la longueur de la zone du projet, tandis que des îlots centraux seront installés à des endroits cruciaux pour que cyclistes et piétons puissent traverser la rue de la Gare en toute sécurité. Un couloir séparé pour les bus garantira la fluidité de la circulation des bus même en cas d'embouteillage dans la rue de la Gare. La construction d'une voie de service, c'est à dire une voie parallèle à la rue de la Gare destinée uniquement aux clients des commerces et aux riverains pour accéder à un parking ou à une propriété privée, garantira une accessibilité rapide aux commerces et aux parkings privés.

QUOI

Les travaux seront divisés en trois grandes phases, dont la première commencera en juillet 2023. Les entreprises de services publics commenceront par des travaux préparatoires qui dureront jusqu'à la fin du mois d'août. De septembre 2023 à mars 2024, une deuxième phase aura lieu entre le carrefour avec la rue Neuve et l'intersection avec la rue du Ruisseau. Dans une troisième et dernière phase, jusque fin 2024 l'entrepreneur réaménagera la zone jusqu'à l'intersection avec la rue de l'Industrie.

QUAND

La commune prévoit cet important réaménagement afin de réduire le nombre d'accidents entre les cyclistes et les automobilistes quittant leur emplacement de stationnement.

POURQUOI

Moment 3 Accent sur le “QUAND”

↳ *nous sommes début juin 2023*

Le lundi 3 juillet 2020, d'importants travaux de réaménagement débutent dans la rue de la Gare. Durant les deux premières semaines de juillet, l'entreprise de services publics Ores réinstallera les conduites dans la chaussée sur l'ensemble de la zone du projet. La circulation dans la rue de la Gare se fera sur des bandes rétrécies mais sera toujours possible. De la mi-juillet à la fin août, des travaux préparatoires auront lieu pour raccorder les maisons et les commerçants de la rue de la Gare aux conduites déplacées mais ces travaux n'auront aucune incidence sur la circulation. Les travaux de réaménagement proprement dits commenceront en septembre, entre le carrefour avec la rue Neuve et l'intersection avec la rue du Ruisseau. Dans une troisième et dernière phase, les travaux se poursuivront jusqu'à la fin 2024 jusqu'au carrefour avec la rue de l'Industrie. Restez informé de l'avancement du chantier et des changements de phases en vous inscrivant à notre newsletter digitale bimensuelle.

QUAND

Afin de résoudre définitivement les dangereuses conditions de ciruclation dans la rue de la Gare, la commune construit des pistes cyclables surélevées, modifiées et plus sûres sur toute la longueur de la rue de la Gare. La circulation des bus sera dirigée sur une bande séparée afin d'éviter les embouteillages tandis que l'accessibilité des magasins sera à l'avenir garantie par la construction d'une voie de service parallèle à la rue de la Gare.

QUOI

La commune prévoit cet important réaménagement afin principalement de réduire le nombre d'accidents impliquant des cyclistes et des voitures quittant leur place de stationnement. Une fois les travaux terminés, la rue de la Gare sera un axe de circulation plus sûr, plus fluide et plus accessible.

POURQUOI