

I nformer – Communiquer - Expliquer

ENJEU

Communiquer contribue à informer les riverains et l'ensemble des usagers des **changements** qui vont être (sont) apportés, mais également à faire accepter l'**aspect temporaire** des mesures prises, comme un test avant leur validation définitive, mais aussi comme un droit à l'erreur car des évaluations seront réalisées.

Certaines décisions, comme par exemple la mobilisation de places de stationnement pour élargir les trottoirs et garantir la distanciation physique, peuvent soulever des inquiétudes de la part des riverains, des commerçants, voire de certains clients. Il s'agit de rassurer les usagers sur les enjeux de l'aménagement et sur leur caractère momentané, au moins dans un premier temps.

La communication auprès du grand public implique de prévoir des canaux d'information adéquats, avec des messages clairs, accessibles à tous, et de faire appel à des supports médias variés.

Sur les lieux mêmes des aménagements, il s'agit d'optimiser les supports et de les placer judicieusement en évitant notamment de créer de nouveaux obstacles et de réduire l'espace disponible à la circulation des piétons et des cyclistes.

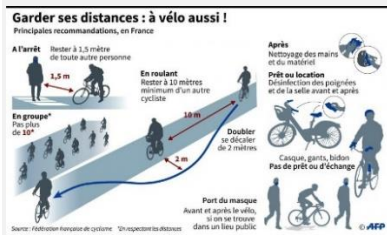
BIEN COMMUNIQUER... PETIT RAPPEL

Seule une réflexion préalable permet de mettre en place un dispositif de communication pertinent. Pourquoi communiquer ? À qui va-t-on s'adresser ? Avec quel message ? Lorsque ces éléments sont clarifiés, se pose, naturellement, la question des canaux à privilégier et de la fréquence. En résumé :

- Définir précisément les objectifs de la communication ;
- Identifier le public concerné et adopter son point de vue : quels sont ses besoins, ses craintes, ses motivations ;
- Choisir les bons leviers : difficile de parler à tout le monde de la même façon, il faut adapter ses argumentaires tout en restant cohérent ;
- Examiner les médias à solliciter : réseaux sociaux, spot TV, site Web, affichage...
- Penser dispositif : la communication est l'art de la répétition. Et la qualité perçue va soutenir ou - au contraire – desservir le projet ;
- Évaluer et si besoin rectifier le tir et améliorer l'efficacité des actions de communication.

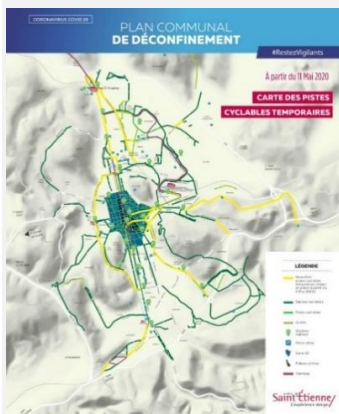
En savoir plus : Communication et mobilité, Quelle stratégie adopter ? Le Cematelier n°6, 2018.
[http://mobilite.wallonie.be/files/eDocsMobilite/Conseiller%20en%20mobilit%c3%a9/cematelier/Communication et mobilit%c3%e9.pdf](http://mobilite.wallonie.be/files/eDocsMobilite/Conseiller%20en%20mobilit%c3%a9/cematelier/Communication%20et%20mobilit%c3%e9.pdf)

COMMUNIQUER SUR LA DISTANCIATION PHYSIQUE



Sources : AFP / Océvélo / Tous à pied

COMMUNIQUER SUR LES MESURES DE CIRCULATION



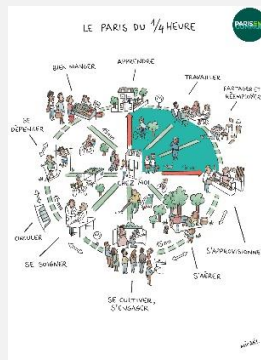
Source : Ville de Saint-Etienne

COMMUNIQUER SUR LES MESURES D'ACCOMPAGNEMENT



Sources : coupdepouce.fr

COMMUNIQUER SUR LE MODE DE TRANSPORT



Sources : bike.brussels / Micaël