

OPC du canton de Berne	Planification stratégique		
Classeur Aménagement des eaux	180	Communication	
Date : 04.01.10 / V 1.2/f Révisé le :		Page	1

Principes de la communication pour l'aménagement des eaux

Pour tout projet d'aménagement des eaux, il est impératif de faire preuve de **flexibilité**. La direction de projet doit repenser en permanence le processus de planification et le réévaluer. Par conséquent, le schéma de communication ne doit pas non plus être tributaire d'un déroulement figé. Il s'agit plutôt de se pencher régulièrement sur les questions suivantes : que doit-on communiquer, à qui, comment et quand ? Ce réajustement est incontournable et permet à la direction de projet de créer la confiance.

Suivant le contexte et la nature du projet d'aménagement des eaux, les responsables de projet peuvent être très exposés. Les attentes de la population sont souvent extrêmement élevées. Il faut parvenir à des résultats, et ce rapidement. La planification se déroule donc la plupart du temps dans un contexte administratif et politique complexe. Dans la phase initiale d'un projet d'aménagement des eaux, la première tâche en matière de communication consiste à apaiser l'opinion publique en utilisant des moyens ad hoc et à **créer un contexte** propice à l'élaboration d'un projet de qualité.



La **direction de projet** devrait donc disposer d'une personne dont l'approche est **communicative**. Pour les projets complexes et exigeants, il peut s'avérer utile de mandater un spécialiste. Il n'est pas impératif de faire appel à la personne responsable de la communication externe pour remplir ce mandat de conseil.

La planification des projets d'aménagement des eaux est participative : ces projets généralement au centre de nombreux intérêts nécessitent la participation de plusieurs acteurs. Dans le cadre du processus participatif, la communication a pour objectif de montrer à tous les acteurs les possibilités, les limites et les règles d'une procédure de **participation**. Ces points sont notamment importants pour les groupes d'accompagnement. La Confédération et le canton peuvent encourager la planification participative en accordant des aides supplémentaires (cf. chap. 312).

Phases du projet déterminantes en matière de communication

La communication est importante surtout pendant les trois phases de projet suivantes : planification stratégique, conception et réalisation. Et à chaque phase son objectif, soit respectivement créer un contexte adapté aux travaux de planification, instaurer la confiance afin d'assurer la poursuite du projet en sensibilisant et en informant l'opinion publique et miser sur une communication orientée événement (cf. chap. 512).

Communication interne / externe

La **communication interne** fait partie du processus de conception dès le début et est en règle générale du ressort de la direction de projet. Il s'agit en premier lieu d'échanger des informations au sein de l'équipe de projet. Les documents de planification (procès-verbaux par ex.) et

OPC du canton de Berne	Planification stratégique		
Classeur Aménagement des eaux	180	Communication	
Date : 04.01.10 / V 1.2/f Révisé le :			Page 2

l'élaboration d'un manuel de projet décrivant l'organisation, les déroulements et les processus font partie de la communication interne. Il est également judicieux d'intégrer à temps dans le processus les organes politiques, comme le conseil communal, le comité de la corporation des dignes ou l'association d'aménagement des eaux en leur fournissant des rapports par exemple.

Quant à la **communication externe**, il convient de la lancer au plus tard à l'approche de la procédure de participation publique. Avant et pendant cette dernière ou pendant l'enquête publique, l'activité de communication peut représenter une charge de travail non négligeable. Mais elle peut contribuer notablement à améliorer l'acceptation du projet par la population. Suivant l'ampleur et la taille du projet, il faut peser le pour et le contre de l'attribution d'un mandat de communication externe, l'avantage étant que la direction de projet s'en trouve déchargée.

Les jalons de la communication externe sont les suivants :

- Procédure de participation publique
- Mise à l'enquête publique
- Situations exceptionnelles (inondations, votes, oppositions particulières, etc.)



Prestations possibles en matière de communication :

- **Activités générales**
 - Conseil stratégique à la direction de projet
 - Collecte de bases spécifiques
 - Traitement rédactionnel et conceptuel des bases
 - Suivi et évaluation de participations publiques
 - Etablissement d'arguments
- **Organisation d'événements publics**
 - Réunions d'information
 - Forum de discussions
 - Excursions, visites
 - Visites de chantier
 - Expositions
 - Apéritifs, etc.
- **Relations publiques**
 - Communiqués de presse
 - Conférences et excursions pour les médias
 - Articles
 - Interviews
 - Monitoring des médias

OPC du canton de Berne	Planification stratégique		
Classeur Aménagement des eaux	180	Communication	
Date : 04.01.10 / V 1.2/f Révisé le :			Page 3

- **Organisation / Rédaction de produits d'information (imprimés, électroniques)**

- Affiches, transparents, feuille d'information, panneaux de signalisation
- Brochures, newsletter
- Présentations
- Représentations graphiques
- Présence sur Internet

Internet

L'importance d'Internet n'est plus à démontrer et va croissant. Mais un site Internet portant sur un projet d'aménagement des eaux ne se fait pas en un jour (recherche de textes et de photos, choix du concept, etc.). Grâce à la Toile, les chefs de projet bénéficient de davantage de marge de manœuvre en matière de planification et de réalisation. Toutes les informations peuvent être communiquées sur le site et en cas de questions, il est possible de renvoyer aux pages Internet. Pour tirer profit au maximum de ce moyen de diffusion des informations, le site devrait être activé au plus tard à l'approche de la procédure de participation.

