Le Cab'Politique

Conseil et logiciels politiques intelligents

ÉTUDE DE CAS

Mise en place d'un logiciel de consultation citoyenne

AGRANDISSEMENT DE LA SCIERIE DU BOURG



Contactez-nous !
contact@le-cab-politique.fr

AGRANDISSEMENT DE LA SCIERIE DU BOURG

La commune

POPULATION
2400 habitants

ZONE
Rurale

ENVIRONNEMENT
Montagneux & forestier

DERNIER PROJET
La nouvelle mairie a fait rénover l'ensemble de la voirie du centre et piétonnisé la rue principale après son élection.

LE PROJET

La commune a fait appel à nos services pour l'aider à établir un plan de communication sur des travaux d'agrandissement de la scierie en périphérie du bourg. Cette entreprise emploie un grand nombre d'habitants de la commune et fait vivre plusieurs familles. Son agrandissement pourrait aider à créer de nouveaux emplois. Cependant, l'ampleur des travaux d'agrandissement d'un bâtiment de cette envergure entraînait des transformations conséquentes des environs de l'installation : la voirie sera élargie et une parcelle communale nécessaire à l'extension devait être cédée à l'exploitant. La difficulté résidait également dans la communication hybride comprenant une part communale et l'autre privée, appartenant à la scierie. Pour prévenir toutes les difficultés et faire au mieux accepter la décision, la commune a décidé de faire appel à nous.

LES OBJECTIFS

Le plan de communication que nous avons établi avait 3 objectifs majeurs : faire accepter la décision à la population, la faire adhérer au projet et éviter les recours.

1. **Acceptation.** Éviter les recours lors du dépôt du permis de construire, et les contestations visant à ralentir les travaux.

2. **Adhésion.** Faire adhérer la population, pour que celle-ci accueille favorablement les travaux et n'en perçoive que les aspects positifs, faisant ainsi oublier les éléments le plus douloureux (et contraignants).

3. **Satisfaction.** Faire en sorte que les habitants aient bien saisi les impacts positifs des travaux et restent informés régulièrement.

Cependant, les difficultés étaient nombreuses et parfois non visibles pour les élus étant constamment occupés. Ces difficultés deviennent le socle de rumeurs circulant sur la commune, qui peuvent être facilement évitées grâce à un plan de communication efficace et adapté. Elles peuvent prendre plusieurs formes :

- modification définitives des conditions de circulation à proximité du site (ralentisseurs, dos d'ânes, chicanes, trottoirs escamotés) ;
- nuisances sonores liées aux travaux et à la densification du trafic. Nuisances ayant lieu en soirée, la nuit, tôt le matin ou les week-ends ;
- l'usage fait des finances municipales, détournements d'argent, chantiers arrêté à cause de défaut de paiement.

Ces types de rumeurs et ces difficultés ont des conséquences désastreuses pour la collectivité et pour le mandat. En effet, elles peuvent :

1. ruiner votre crédibilité et celle du conseil ;
2. dissuader de potentiels investisseurs de s'installer sur votre commune ;
3. nuire considérablement au bon déroulement du projet, avec toutes les conséquences imaginables qui y sont inhérentes ;
4. entraîner des tensions au sein de l'équipe municipale.

Pour remédier à ces problèmes et mener la campagne nous avons établi une stratégie en 3 étapes.

DÉSAMORCER LES RUMEURS

Désamorcer les rumeurs avant qu'elles ne viennent envenimer les échanges avec les citoyens.

Exemple
Lors d'une rencontre sur le marché de la commune, un citoyen fait part de son étonnement sur le fait qu'une parcelle de terrain communale avait été cédé supposément gratuitement. La rumeur enflait : « c'est ce qui se dit » mettait à mal la conduite du projet auprès de l'opinion.

Conseil
Cette récurrence a poussé les élus à rédiger une newsletter d'information envoyée par mail à tous les citoyens. Puis à inclure des documents, prises de vues, cadastres décisions du conseil, afin d'illustrer leurs propos et désamorcer les rumeurs.

LA STRATÉGIE

Nous avons composé une stratégie de communication citoyenne et de démocratie participative en 3 grandes étapes : avant, pendant et après le projet. Notre méthodologie ? Préparer une consultation pour chacun des objectifs que nous avions fixé : acceptation, adhésion, satisfaction. Les consultations sont composées de rencontres qui prennent souvent la forme de tournées de porte-à-porte ou de discussions informelles sur des sites stratégiquement ciblés et liés à l'agrandissement de la scierie (écoles, riverains, commerces locaux, place du marché). Lors de chacune de ces consultations, les élus du conseil municipal et d'autres employés de la mairie sont aller à la rencontre des habitants. Les tournées de porte-à-porte avaient des objectifs précis qui s'adaptaient en fonction des retours et des discussions engagées entre les citoyens et leurs élus. Ces discussions informelles ont dessiné des attentes et des craintes qui n'étaient pas perceptibles lors des tournées de porte-à-porte.

> « Les discussions engagées de façon informelles ont dessiné des attentes et des craintes qui n'étaient pas perceptibles lors des tournées de porte-à-porte. »

L'IDÉE EN BREF

Le problème
L'agrandissement de la scierie entraîne son lot d'interrogations et de crispations chez les riverains impactés comme chez les habitants de la commune. Comment anticiper ces problèmes ?

L'opportunité
Une nouvelle équipe municipale à l'écoute des citoyens et prête à aller sur le terrain, pour rester proche des attentes et à l'écoute des craintes.

La solution
Une stratégie planifiée avec des outils de communication adaptés permettant une meilleure prise en compte des attentes des citoyens.

Pourquoi ? Parce que ce lien était durable, solide et ne se limitait pas à une seule consultation épisodique liée à une volonté électorale. L'utilisation du logiciel de communication et de relation citoyenne est simple et permet un usage plus inclusif. Il est particulièrement adapté à toutes les situations impliquant des axes de démocratie participative ou de communication. Dans les communes rurales (où l'enclavement numérique est fort), périurbaines ou tout simplement dans les collectivités souhaitant développer les relations avec leurs habitants, le contact humain et personnel est indispensable. Il permet créer un vrai lien et solidifier la crédibilité politique des élus locaux.

Comment ? En associant l'efficacité du numérique à la proximité des élus locaux, les démarches de consultations citoyennes sont grandement simplifiées. Tout en continuant leur travail quotidien avec la population les élus locaux qualifient des bases de contacts pour être plus proche de leurs concitoyens. Notre logiciel de consultation citoyenne comme outil de communication permet d'allier rapidité et simplicité, pour que chaque interaction apporte quelque chose dans le processus. Chaque sortie sur un marché, chaque discussion se retrouve optimisée pour aider les élus saisir les craintes et les attentes des citoyens. Ils y apportent ainsi des réponses rapides, ciblées et pertinentes.



UN PLAN D'ACTION EN 3 ÉTAPES

ÉTAPE 1 / RASSURER

L'avant-projet. La nouvelle des travaux imminents et leur déroulement s'est répandue très rapidement à l'issu d'une commission municipale portant sur la voirie et les travaux. Comme tout projet structurant, il entraîne son lot d'incompréhensions (*« pourquoi faire des travaux ? »*), d'interrogations (*« qu'est-ce qu'ils vont faire ? »*), de suppositions (*« est-ce qu'il va y avoir une augmentation des impôts locaux ? »*) et d'appréhensions (*« on va encore couper la route, les camions vont passer à toute vitesse devant l'école »*). La 1ère tournée de porte-à-porte a permis de recueillir les remarques préliminaires qui pouvaient poser des problèmes, notamment lors du dépôt du permis de construire, ou de désarmer l'opposition municipale sur la vente de parcelles communales. Les discussions informelles engagées avec les parents d'élèves qui attendaient devant les écoles à 11h 30 permirent de cibler les appréhensions des personnes qui n'étaient pas riveraines et immédiatement concernées.

> « Toutes les conversations et rencontres ont fait émerger des thématiques connexes aux travaux d'agrandissement. »

Les discussions ont été fluides et rapides grâce à l'outil de discussion intégré au logiciel. Toutes les conversations et rencontres ont fait émerger des thématiques connexes aux travaux d'agrandissement. Les thèmes ressortant des discussions sont classés et permettent aux équipes municipales d'avoir une vue d'ensemble sur chacun des projets sur lesquels ils concertent leur population.

Résultat. Aucun recours contre le permis de construire n'a été déposé et l'instruction a pu se faire en temps et en heure.

ÉTAPE 2 / EXPLIQUER

Pendant le projet. Une fois le premier contact effectué, les relations entre élus et habitants se sont solidifiée grâce à une 2ème tournée de porte-à-porte. Elle a été complétée par des e-mails d'information réguliers et ciblés, envoyés grâce aux données de contact récoltées auprès des habitants. Ainsi les parent d'élèves recevaient les informations concernant la sécurité routière aux abords des établissement scolaires. Les commerçants du village recevaient aussi des informations sur l'évolution des travaux et des mesures prises pour limiter l'impact de ces derniers sur le bon fonctionnement de leurs commerces. Enfin, les citoyens rencontrés ayant accepté de communiquer leurs coordonnées ont reçu des communications électroniques relatives au projet dans son ensemble. Ces communications institutionnelles émanant de la mairie ne comprenaient que des éléments utiles déterminés grâce aux tournées déjà effectuées.

Lors de chaque arrêt de travaux en raison des conditions climatiques des explications étaient envoyées par e-mail, ce qui évitait toutes incompréhensions relatives à la poursuite des travaux.

Résultat. Les rumeurs naissantes ont été désamorcées rapidement et officiellement. La parole publique des élus de la majorité était d'autant plus renforcée, que ces derniers répondaient efficacement aux sollicitations des citoyens inquiets ou curieux.

ÉTAPE 3 / ÉCOUTER

L'après-projet. Une dernière consultation a été effectuée, incluant elle aussi des tournées de porte-à-porte ainsi que des rencontres, avec les habitants des zones impactées plus ou moins directement par les travaux d'extension. Les travaux étant fraîchement terminés, l'objectif de cette ultime tournée était de recueillir les ressentis des citoyens à la suite des travaux. Les questions relatives aux craintes et si ces dernières étaient avérées ont permis de qualifier les ressentis en plusieurs catégories (positif, neutre, négatif) et ainsi de continuer à communiquer (inauguration, nombre d'emplois créés, réfection des routes, sécurisation des abords d'écoles...) de façon ciblée, en comprenant en profondeur quelles étaient les ressentis de citoyens, une fois sortis de « l'émotion des travaux en cours ».

C'était aussi l'occasion de vérifier si les préoccupations liées aux travaux étaient susceptibles de perdurer malgré la fin des chantiers.

Résultat. Les incompréhensions ainsi que les parties moins visibles liées aux travaux ont pu être décelées et corrigées grâce à cette ultime consultation. Celle-ci a entraîné la mise en œuvre d'une communication citoyenne suivie, permettant d'éviter les remarques négatives car les enjeux étaient mis en lumière.

Identifier les acteurs impactés en priorité. Très souvent, lors des premières réunions liées à l'émergence de projets structurant ou de chantiers importants, l'évaluation de l'impact fait défaut aux élus locaux et peut entraîner des erreurs. Ces erreurs sont parfois minimes et le temps les efface. Mais pour la grande majorité des cas, les erreurs produites dans l'évaluation des cibles impactées peuvent avoir des conséquences bien plus dramatiques.

C'est là que nous intervenons ! Notre logiciel dédié à la communication citoyenne est avant tout un outil au service de votre vision politique, pour réduire le fossé qui se creuse entre les élus et les citoyens. La démocratie participative et la consultation citoyenne ne servent pas uniquement qu'à faire émerger des idées. C'est aussi un moyen très utile pour gérer au quotidien la mise en place de vos politiques publiques, créer et maintenir du lien entre vous et les citoyens.

Les résultats sont sans appel :

- la proximité et la réactivité que notre outil a donné aux élus de la commune ont permis de construire des liens de confiance entre élus et habitants ;
- les échanges se poursuivaient très souvent en ligne à travers l'outil de discussion simplifiée de notre logiciel et l'image des équipes municipales en a été renforcée.

Les 5 raisons qui poussent les collectivités à s'équiper de notre logiciel

Réussir localement grâce au numérique.

DÉCELER les préoccupations profondes des riverains et personnes impactées.

IDENTIFIER les déclencheurs d'appréhension parmi les habitants lors d'un projet.

CONSTRUIRE un lien de confiance solide et durable entre vos élus et vos citoyens !

ANTICIPER les éléments douloureux et frustrants pour les différents acteurs (notamment économiques).

ANALYSER d'un simple coup d'œil les ressentis des citoyens et leurs attentes (tendances, thématiques).

Contactez-nous

Intéressé ? Nous vous aiderons à construire une communication efficace pour vous, votre collectivité et vos concitoyens.



Anthony Grally

Responsable élus & collectivités

contact@le-cab-politique.fr
07 50 89 28 18