



GESTION DE L'EAU – COMMUNIQUER AVEC LES ELUS

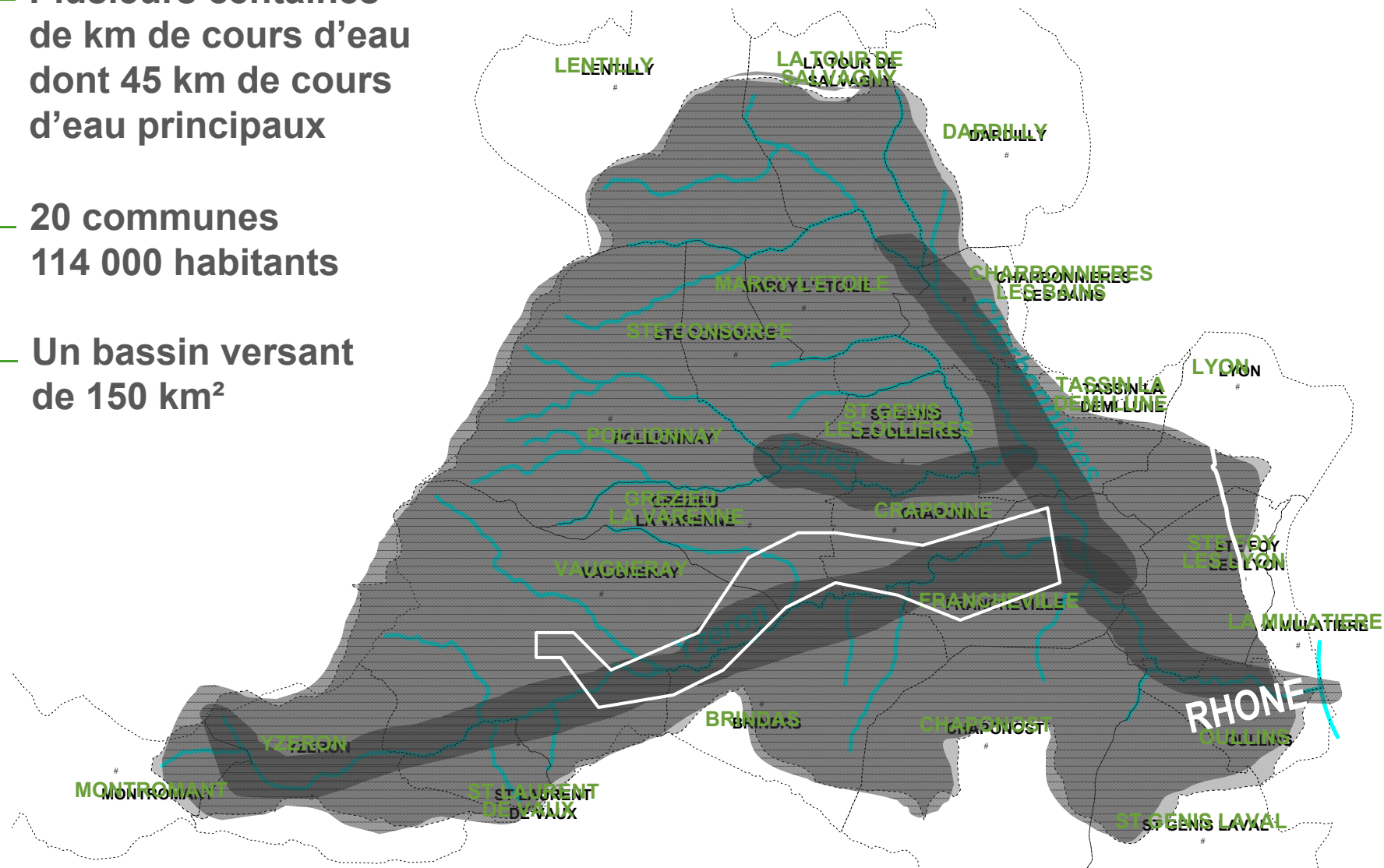
Intervention d'un assistant à maîtrise d'ouvrage spécialisé
sur le bassin versant de l'Yzeron (69)

ARRA > 14 octobre 2014

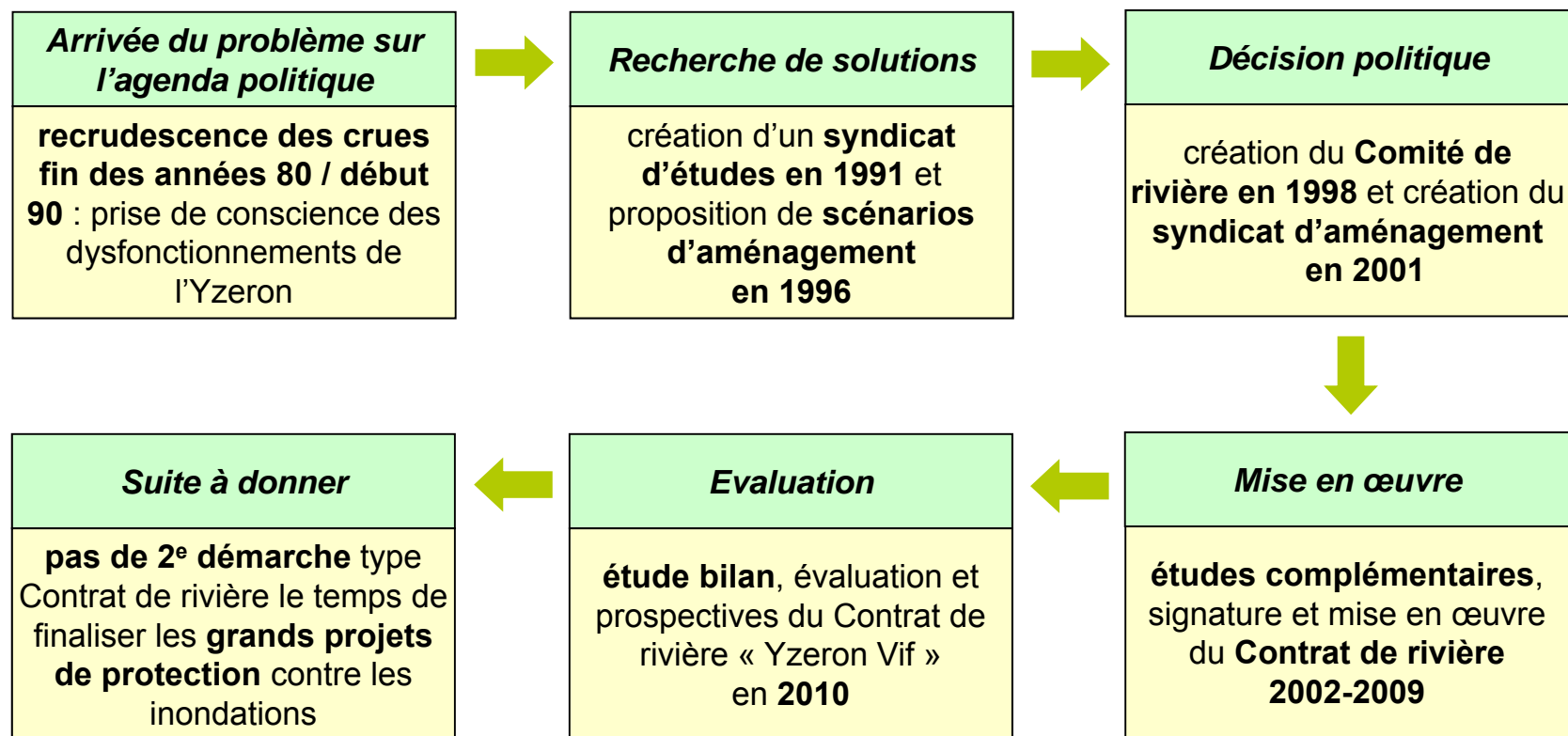


Présentation du bassin versant

- Plusieurs centaines de km de cours d'eau dont 45 km de cours d'eau principaux
- 20 communes
114 000 habitants
- Un bassin versant de 150 km²



Historique de la démarche de bassin versant



2013 : candidature et labellisation d'un dossier PAPI



Le Contrat de rivière « Yzeron Vif » 2002-2009

7 volets et objectifs majeurs

- A : améliorer la **qualité des eaux** superficielles
- B : assurer une meilleure gestion des **débits d'étiage**
- C : maîtriser les risques liés aux **inondations** et se protéger contre les crues
- D : favoriser le **fonctionnement naturel** des milieux aquatiques et **restaurer** les secteurs dégradés
- E : valoriser et préserver le **patrimoine** lié à l'eau, structurer la **fréquentation**
- F : encourager la **concertation**, animer, **informer** et **sensibiliser**
- G : **pérenniser** la restauration, suivre et mettre en place la **gestion** du bassin versant et de la ressource en eau

VOLET C

Document de planification technique et financière : 130 opérations d'études et de travaux à lancer sur 6 ans, représentant 52 millions d'euros HT

Le risque inondations – préoccupation opérationnelle



— Problématique principale = inondations / enjeux de sécurité

- attente forte des usagers par rapport aux engagements des élus
- près de 1 000 habitations concernées, soit plus de 3 000 personnes
- 10 inondations depuis 1983

— Souci stratégique

- engagement de travaux = prioritaire par rapport au volet C du Contrat de rivière (communication et éducation à l'environnement)



Le volet C du Contrat de rivière comme base de travail

— 9 fiches actions au total

- élaboration du plan de communication
- lettre d'information et rapport d'activité
- éducation à l'environnement et achat de matériel pédagogique
- soutien de projets / concours d'idées
- diffusion de notes de vulgarisation techniques et réglementaires
- exposition itinérante, film et site internet

— Problème de hiérarchisation

- sans plan de communication élaboré, le volet C prévoit déjà un catalogue d'outils budgétisés et planifiés
 - *articulation avec les autres actions opérationnelles ?*
 - *réponse à une analyse préalable de besoin propre au bassin versant ou actions type de l'outil Contrat de rivière ?*
- pour autant, forte attente des partenaires et financeurs régulièrement rappelées en Comité de rivière, et nécessité de réaliser les fiches actions



Les élus et la communication au début du Contrat de rivière

Commission « communication »

- présente et motivée, mais...
- aucune connaissance approfondie des enjeux, moyens et capacités de mise en œuvre des grandes actions par le Syndicat de rivière
- lancement direct sur des actions de base (logo, lettre d'information, éducation à l'environnement) sans établir préalablement de stratégie et de plan de communication
 - *cibles, acteurs*
 - *gestion de crise / crédibilité du Syndicat*
 - *hiérarchisation etc.*

Recrudescence des inondations en début de contrat

- attentes fortes de l'équipe du Syndicat sur la mise en œuvre des grands projets
- prise de conscience difficile de la complexité opérationnelle et de ses conséquences sur des enjeux forts de communication : finalisation des projets techniques, réalisation de visuels, engagement sur un planning...
- cristallisation des tensions politiques et fragilisation de la solidarité de bassin



Un minimum de communication d'abord géré en interne

— Suivant un plan de charge dense principalement orienté sur les autres volets du Contrat de rivière

- réunions de travail, de présentation et de décision pour la mise en œuvre des actions du contrat, réunissant élus, techniciens et autres acteurs
- rédaction d'une lettre d'information par an, au contenu très dense et technique, et dont la parution est irrégulière et la diffusion aléatoire
- lancement sans succès d'actions éducatives

mise en œuvre sans compétence spécifique en communication, y compris pour les relations conflictuelles avec les riverains inondés





Lancement en fin de contrat d'une mission complète externe

— Possible une fois les principales actions techniques engagées

- disponibilité du plan de charge et cohérence vis-à-vis des élus (logique actions → communication)
- suite à un changement de vice-président connaissant bien le domaine de la communication publique

— Choix d'une délégation complète sous forme d'AMO

- pour « rattraper » 4 ans de communication
- en cohérence avec les moyens et enjeux du bassin versant

— Rédaction complexe du cahier des charges

- pas ou peu de retours d'expérience disponibles
- marché à bons de commande pour plus de souplesse → durée 4 ans / montant min 55 000 € HT / max 220 000 € HT
- moyen fort d'impliquer les élus sur le sujet



Candidat et missions

— Un prestataire spécialisé dans la communication publique et possédant des références dans le domaine de l'eau

- *bons de commande émis au fur et à mesure des besoins*
- *possibilité d'établissement de devis préalables*
- *difficile, dans une logique d'assistance "quotidienne", de quantifier précisément la mission d'AMO*
- *certains éléments fixés aux forfaits, et d'autres aux prix unitaires à multiplier autant que nécessaire → prix horaires des intervenants*

— 4 éléments principaux de la mission

- Formaliser (valider, actualiser et réorienter) la **stratégie de communication** du contrat (inventorier et cibler les acteurs et publics concernés par les actions de communication, identifier les attentes, les difficultés et les priorités...)
- Décliner la stratégie identifiée en termes de **plan d'actions** et de **calendrier** de réalisation, sur la base des fiches actions du volet communication prévues au contrat de rivière (valider, compléter et affiner si nécessaire les actions)
- **Mettre en œuvre** les actions (prise en charge complète de la prestation)
- **Conseiller** et accompagner spécifiquement le SAGYRC sur la communication liée aux **grands aménagements** (coordination avec les communes, les autres MO, rencontre des partenaires, médiation, relations presse...)

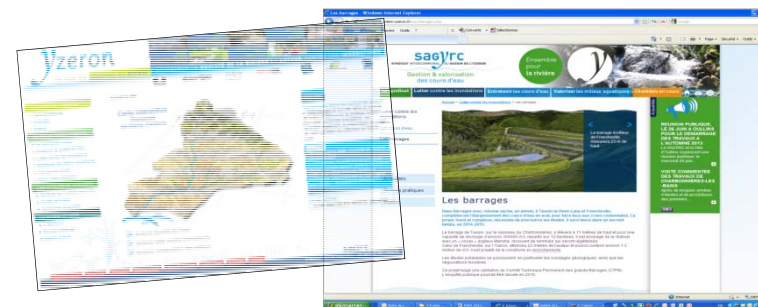
Fonctionnement et implication des élus

Création d'un comité de suivi communication regroupant les 20 communes

- demande officielle de désignation d'un élu et d'un personnel référents
- réunion trimestrielle pour faire le point sur les dossiers et les besoins afférents en communication, et garantir une cohérence entre les actions des communes et celles du Syndicat

Définition pertinente et mise en œuvre efficace du plan de communication

- des outils clé en main, au service du grand public mais également des élus à travers les groupes de travail pour les élaborer, et la clarté des messages diffusés
 - charte graphique et son évolution
 - journal d'information (ligne éditoriale, fréquence et modalités de diffusion etc.)
 - exposition itinérante à disposition des communes et des partenaires
 - site internet



Fonctionnement et implication des élus (suite)

— Une approche spécifique pour la communication interne et institutionnelle

- création d'un **extranet** et d'une **newsletter**
 - *implication difficile des élus pour la consultation de l'extranet (solution abandonnée au bout de 2 ans)*
- organisation d'un **comité de rivière** extraordinaire
 - *élargi aux riverains et sous forme de conférences-débats pour donner la parole aux élus et favoriser les échanges avec les usagers et partenaires*
- un cadre valorisant donné aux **visites de terrain** (invitation, programme, organisation, plaquettes etc.)



Fonctionnement et implication des élus (suite)

— Une assistance rassurante sur des sujets délicats

- pilotage des **relations presse**
 - proposition d'organisation de points presse (programmation, format)
 - rédaction complète de dossiers et communiqués
 - organisation de conférences de presse
- intervention d'un **médiateur** dans les réunions publiques « inondations »



- propositions pertinentes d'outils via un réseau de sous-traitants spécialisés et compétents (images de synthèse etc.)

Fonctionnement et implication des élus (suite)

— Une assistance rassurante sur des sujets délicats (suite)

Etat actuel



- Les aménagements de cours d'eau : l'exemple à Oullins

Etat projet



Fonctionnement et implication des élus (suite)

— Une assistance rassurante sur des sujets délicats (suite)

- Les aménagements de cours d'eau : l'exemple à Oullins



Fonctionnement et implication des élus (suite)

— Une assistance rassurante sur des sujets délicats (suite)

- organisation et pilotage des phases de **concertation publiques**
 - *réponse aux exigences réglementaires (code de l'urbanisme, code de l'expropriation etc.)*
 - *préparation des enquêtes publiques (réunions publiques, site internet dédié, panneaux explicatifs, flyers de synthèse, organisation de l'accueil du public pour les permanences du commissaire enquêteur etc.)*



- *très nette plus value apportée pour l'enquête publique des grands aménagements de protection contre les inondations (plus de 1 000 contributions / 94% d'avis favorables / avis favorable du commissaire enquêteur / nombreux échanges / relance des négociations foncières)*

Fonctionnement et implication des élus (suite)

Mise en valeur du Syndicat dans le cadre de projets événementiels





Fonctionnement et implication des élus (suite)

— Gestion des relations politiques entre élus

- création d'un **comité des maires**
 - *instance préparatoire et décisionnelle sur les opérations à enjeux*
 - *validation des avancées techniques, administratives, réglementaires et des implications financières*
 - *enjeux fort pour harmoniser la communication politique à l'échelle de l'intercommunalité, malgré les clivages et les étiquettes différentes*
 - *l'AMO communication peut intervenir neutralement et « librement » sur ces volets stratégiques, dans le cadre de cette instance voire du Bureau syndical, et bâtit son plan de communication en fonction (messages forts, choix des cibles et des modalités de prise de parole etc.)*
 - *cette intervention spécialisée et externe, ajoutée à la qualité des supports produits, est appréciée de l'ensemble des élus (notion de retour sur investissement)*



Bilan

— Un investissement important mais justifié

- 445 000 € HT dépensés sur 9 ans, soit environ 50 000 € HT / an
 - *à mettre en perspective d'un programme opérationnel d'investissement de près de 50 M€ HT à l'échelle des 20 communes et des démarches de Contrat de rivière 2002-2009 et PAPI 2013-2019, soit un budget communication de 0,1 % / an des coûts d'investissement*

— Des gains et avancées importants

- crédibilité du Syndicat de rivière sur sa capacité à agir et réagir
- solidarité de bassin versant
- recentrage de l'équipe du SAGYRC sur ses missions et savoir-faire techniques et opérationnels

— Mais...

- prend quand même du temps...



sagyrC

Gestion & valorisation
des cours d'eau du bassin de l'Yzeron

MERCI DE VOTRE ATTENTION

