

LA COMMUNICATION CHANTIER



IMPÉRATIF N°1

Avoir une vision globale, territoriale, des chantiers passés, récents, en cours, à venir.
LA REDONDANCE DES TRAVAUX EST UN FACTEUR IMPORTANT



IMPÉRATIF N°2

Adopter le point de vue de l'utilisateur, pas celui de l'ingénieur.
“ UN “PETIT” TROU D'UN MÈTRE DE PROFONDEUR M'EMPÊCHE D'ACCÉDER À LA BOULANGERIE : CE SONT DES TRAVAUX IMPORTANTS ”



LES TYPOLOGIES DE PUBLICS



LES “NON AU CHANTIER !”
Ils sont contre, un point c'est tout.



LES NIMBY
Ils veulent bien, mais pas devant chez eux.



LES “ON N'ARRÊTE PAS LE PROGRÈS”
Un brin fatalistes, un brin optimistes.



LES “MON APPART' VA FAIRE UNE PLUS-VALUE”
Opportunistes, ils voient leur intérêt dans la réalisation du chantier.



LES “VIVE LE CHANTIER !”
Ils sont pour car c'est l'intérêt général qui les guide.

LE CHANTIER DU XXI^{ÈME} SIÈCLE EST UN CHANTIER RESPONSABLE



LE CHANTIER INFORME
en permanence, avec des outils physiques et numériques



LE CHANTIER ÉCOUTE
tous les publics grâce à des outils et de vraies oreilles : celles des agents de proximité



LE CHANTIER GÈRE SES NUISANCES ET SES DÉBLAIS
il tient compte du rythme de vie des riverains, traite ses déblais



LE CHANTIER S'ADAPTE
à la vie de son environnement (marchés, fêtes, ...)



UN CHANTIER EST TOUJOURS UNE NUISANCE



AVANT LE CHANTIER

- RENCENSER LES GÊNES ENVISAGEABLES
 - Bruits, odeurs, poussière, vibrations, boues...
 - Modifications de la vie publique (marchés, manifestations...)
 - Emplacements des différentes zones du chantier (stockage, base vie...)



PENDANT LE CHANTIER

- VÉRIFIER LES NUISANCES RÉELLES
- MESURER L'ACCEPTABILITÉ DES NUISANCES
 - “Tournée des popotes”
 - Réunions publiques
 - Veille digitale
 - Libérer et capter la parole via les outils digitaux



LE CAS EMBLÉMATIQUE DE LA PALISSE DE CHANTIER

Concrétisation du chantier, **la palissade en est à la fois la limite en matière d'accessibilité et la porte d'entrée**. Au-delà de sa fonction de mise en sécurité des personnes et des engins, elle est le porteur emblématique du message global des travaux : qu'elle oublie de se situer précisément, qu'elle soit par exemple perçue comme empiétant sur l'espace public minimum et elle se verra dénigrée, dégradée, déplacée ; qu'elle se soucie du détail et porte l'empathie en direction du public et **elle deviendra le média le plus puissant de la communication chantier**. En bref la palissade de chantier concentre une part importante de l'acceptabilité sociale du chantier, l'un des objectifs du dispositif global de communication.



La palissade est **porteuse d'une identité graphique**, celle du projet. Elle doit permettre la pose, la maintenance et la compréhension de cette identité sans engendrer de contrainte technique insurmontable ou d'exigence économique inacceptable.

8 CONSEILS POUR UNE COM' CHANTIER RÉUSSIE

- 1 • Traiter la palissade comme le premier média des travaux.
- 2 • Faire de l'emprise des travaux un point de vue remarquable et accessible avec des dispositifs d'observation.
- 3 • Montrer l'intérieur du chantier grâce à un dispositif numérique.
- 4 • Faire des abords du chantier un lieu d'échange et de rencontre avec les agents de proximité.
- 5 • Impliquer les acteurs locaux et partager la communication avec eux.
- 6 • Optimiser l'esthétique des lieux grâce à une charte graphique.
- 7 • Événementialiser les temps du chantier : 1ère pierre, visites, ouvrages spectaculaires...
- 8 • Maintenir le dialogue en permanence : réunions publiques, cafés projet, rendez-vous avec les agents de proximité.