

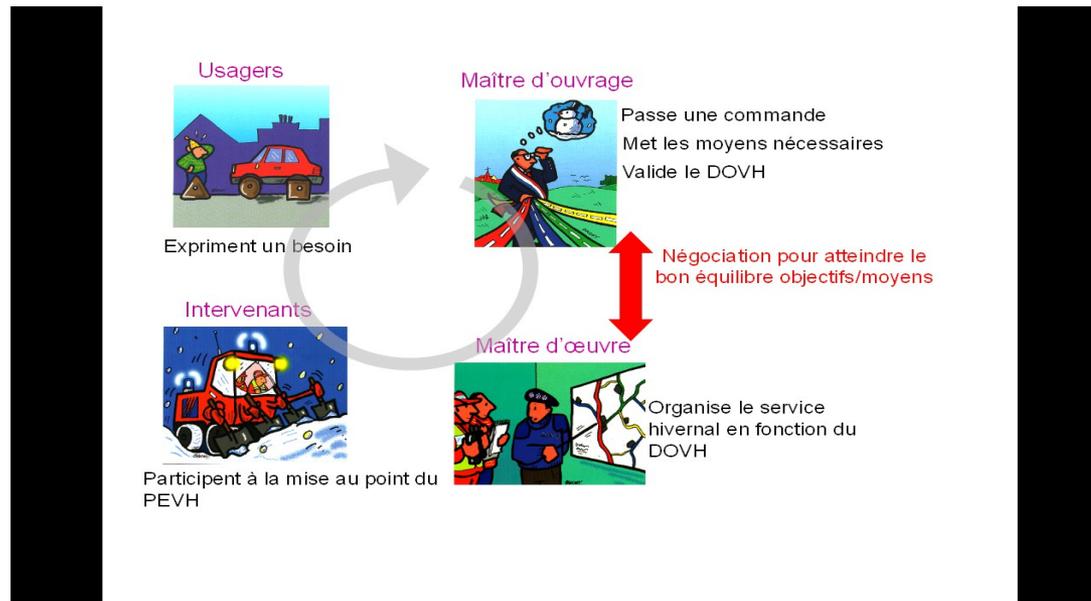
# Information – Communication à destination des élus et du public



Claude Horenkryg  
consultant expert  
en viabilité hivernale

# La communication, paramètre de réussite ou d'échec de la VH

## Les principes de la communication appliqués a la Viabilité Hivernale



# Com encadrée VH

➤ Le DOVH recense les points essentiels sur lesquels il est nécessaire de communiquer vers les usagers, avant, et pendant l'hiver;

➤ **Avant** pour sensibiliser les usagers aux difficultés

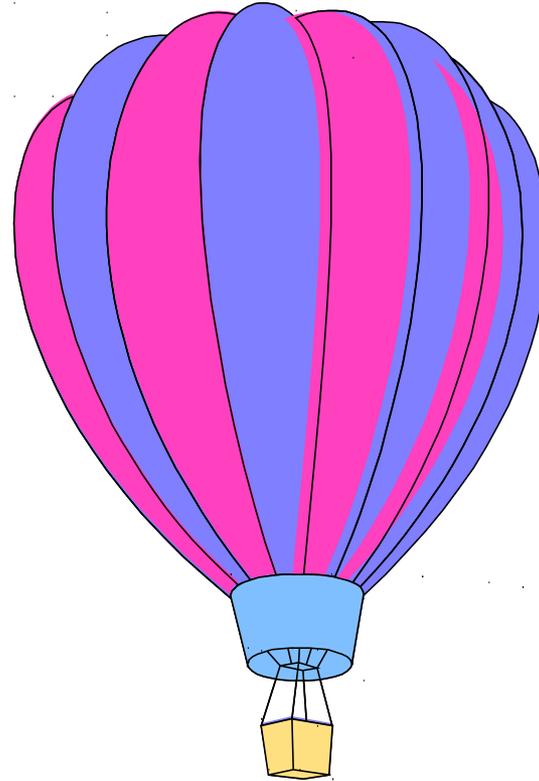
➤ **Pendant** pour les informer sur

- les conditions de circulation
- les interventions en cours
- les perspectives d'évolution

**Objectif** : leur permettre d'anticiper leurs déplacements,

# Un scoop !

Tous les ans  
à la même période  
c'est l' HIVER .....  
et POURTANT !



# Généralités

Inéluctabilité

inévitable

Altérité

transformation, différences

Globalité

intégralité

Pertinence,

juste parfaitement approprié

Temporalité

durée et chronologie

Probabilité

comportement aléatoire

Interaction,

créer la relation et la maintenir

Confrontation

Anticipation,

préparer les réponses

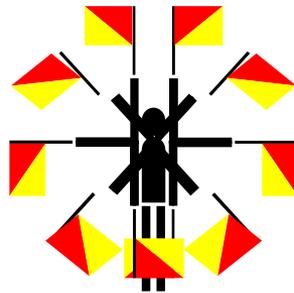
Idées fausses et historiques,

perception et interprétation possible

-

# Des risques autour de la communication

- › L' Improvisation une vraie possibilité de s'embrouiller
- › Rappel aux agents de terrain sur les sollicitations des médias et les conduites à tenir
- › Une image a préserver et aussi a gagner , un seul mot peut tout...
- › Penser a valoriser le métier des agents qui sont attentifs aux messages
- › Assister le maître d'ouvrage dans la préparations des déclarations
- › Émotions, polémique irrationnelle
- › Dégradations des relations avec les médias et sociale
- › L'urgence = stress = erreurs



# Des solutions à trouver

➤ Cohérence entre tous les communicants

➤ Rappel aux agents sur les sollicitations des médias

➤ Une image à préserver et aussi à gagner, un seul mot peut tout....

➤ Valoriser le métier et le travail des agents (qui sont aussi attentifs aux messages car ils seront en première ligne)

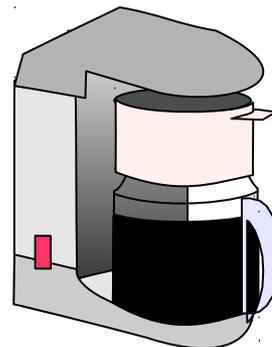
➤ Enjeux des messages ( se rapprocher des services com, cabinets , des élus ) ( en fonction des périodes de la vie locale et nationale)

➤ Assister le maître d'ouvrage si il doit communiquer



# Entrer en relation pour délivrer des messages

- Créer un cadre préalable a tout échange, acquérir de la crédibilité
- Entretenir ses contacts avec les médias
- Savoir renseigner, ( PC de crises, réseaux sociaux, info trafic)
- Faire un état des lieux juste et à l'heure
- Diffuser des messages régulièrement et actualisés
- Annoncer les actions en cours et les résultats obtenus
- Transmettre de l'information, qui diminue l'incertitude et a un effet sur les prises de décisions des usagers, elle permet aussi de gérer les risques de déplacements
- Donner des perspectives d'évolutions

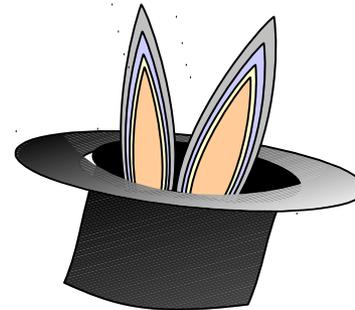


# Comment communiquer

AVANT novembre	Comment	PENDANT Régulier actualisée	Comment	APRES fin	Comment
public	Fiches actions, journaux, consignes, N° tel, campagne de com, bac a sel, essais salage	Public	PMV, journaux, radios, TV, tel, PC crise, info trafic, réseaux sociaux	Public	PMV, journaux, radios, TV, tel, PC crise, info trafic, réseaux sociaux
Medias; prises de contact	Communiqués, conférences, N° tel et interlocuteur	Medias	Communiqués, conférences, N° tel et interlocuteur, reportages, internet	Medias	Communiqués, conférences, N° tel et interlocuteur, reportages, internet
Maires Pdt VP Élus, et cabinets présentation, particularités	Courriers, présentation N° tel et interlocuteur	Maires Pdt VP Élus, et cabinets Poles	Courriers, tel interlocuteur, fax, internet	Maires Pdt VP Élus, et cabinets Poles BILAN DE VH	Courriers, tel interlocuteur, fax, internet
Interne, tous services surtout exploitation	Présentation du plan et contenu Procédures de com.	interne	Informations,	Interne BILAN DE VH	Informations,
Service com, rédaction totale, partielle	Avec ou présentation du plan et contenu	Service com	Avec ou présentation		
Administrations et Urgences					

# Préparer et se préparer

- Faire un plan , préparer , associer l'exploitation et les Spécialistes
- Éviter les surprises, voire l'historique,
- Aller sur le terrain, avoir une bonne connaissance du territoire,
- Tester en fonction des événements, les règles locales, clarifier la situation,
- Donner quelques chiffres, les moyens, organisation, les zones délicates, les n° de tel et sites internet, les consignes, qui, ou, comment, quand, et surtout annoncer les fin de crise,
- Réagir vite , identifier les points critiques.

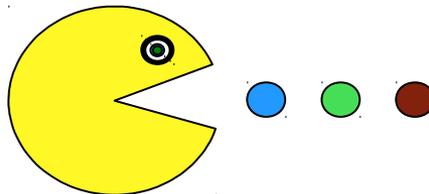


# Com verbale

- Communiquer efficacement, (voire les formations)
- QUI PARLE , designer un porte parole
- Le contexte , quoi, quels réseaux , cibles, effets , pourquoi
- Un porte parole légitime qui s'exprime bien, un bon look , et surtout disponible, qui connaît le sujet
- Indispensable ; être préparé, avoir répété, et faire des essais

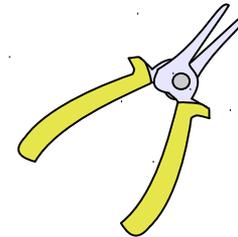
Objectifs : Réduire les incertitudes, être transparent, et responsable, avoir le bon ton et la bonne attitude, posséder les bonnes informations, pas de langues de bois,

- Avoir une boîte à outils, avec des bons mots, attention aux lieux communs



# Les outils rédactionnels à disposition

- Bulletin météo hebdomadaire (voire météo France ou +) ;
- Bulletin météo avec un prévisionniste ;
- Rapports d'activités exploitation, blocages, actions en cours, voies ouvertes, Site Web météo service
- Échange avec cadres expérimentés ;
- Événements locaux, congrès, foires, marchés, etc... ;
- Événements nationaux ;
- Partage de la décision avec les spécialistes de com et si besoin avec les autres acteurs de VH et des territoires limitrophes ;
- Si plan de crise conduite par le préfet , passer par le service de l'autorité



# ORGANISATION DU PC NEIGE AU GRAND LYON

- Animation: direction de la propreté
- Missions:
  - gestion de la crise
  - organisation des moyens communautaires
  - consignes aux cadres des subdivisions
  - évaluation de la situation et ajustement de la stratégie
  - interface avec la préfecture
- Ouverture: 24/24h durant les opérations
- Composition du PC Neige :
  - un cadre directeur d'astreinte chargé de la coordination générale,
  - un cadre affecté au *COD (Centre opérationnel départemental)* ouvert par le Préfet,
  - un cadre, chargé de la communication
  - un cadre gestionnaire des informations
  - trois opérateurs téléphoniques

# PC neige : un rôle de communication entre les services

## Procédure en lien avec la préfecture

Suivant l'importance de la crise : Organisation placée sous l'autorité du Préfet

- Gestion de la crise
  
- Coordination des moyens :
  - services de police, de gendarmerie, CG 69, Grand Lyon, DDE, KEOLIS...
  - suivi des opérations
  - rendu compte avec le cadre placé à la préfecture
  - conférence téléphonique

## En interne , Traçabilité des actions et des consignes

Il est indispensable de communiquer en interne avec les agents

La traçabilité pour :

- Établir un bilan hebdo,
- Établir une main courante sur les événements majeurs,
- Établir un bilan annuel,

La fiche doit laisser apparaître :

- les bulletins météorologiques
- les actions engagées,
- les dispositions prises



# MISSIONS DU COMMUNIQUANT

- établir des communiqués de presse portant sur les éléments météorologiques majeurs (à venir, en cours, évolution), décisionnel (moyens déployés et éléments quantitatifs), situationnel, messages au regard des usagers (cf annexe 7 – la procédure communication)
- informer régulièrement la presse et les médias de la situation,
- dresser des bilans d'étape réguliers sur l'état situationnel,
- répondre aux sollicitations des médias (presse, radio, TV),
- informer régulièrement info route de la situation de façon à relayer l'information sur les décrochages radios locales et PMV,
- assister pour établir la main courante.
- répondre aux appels des usagers, avec si possible une équipe formée

## DES OUTILS DISPONIBLES

- Le téléphone
- Le PC avec connexion internet
- Les récepteurs divers
- Info route
- Site Web interne
- Le PC de crise
- Le DOVH
- Les traçabilités de déneigement ou main courante
- Les supports de formation
- Les carnets d'adresses et téléphoniques des médias et élus
- La procédure communication
- Le site météorologique
- Le bulletin météorologique
- Le prévisionniste
- La vidéo conférence
- Les PMV
- Les bulletins municipaux et journaux internes

# REDIGER UN FLYER EN DEBUT DE SAISON

- Qui êtes vous, administration , élus .....
- Pourquoi faire : préparer, conseiller, informer sur les points particuliers ...
- Rappel des bonnes pratiques
- Si possible mettre de la couleur , rendre attractif
- Donner des adresses, des numéros de téléphone
- Quelques chiffres
- L'organisation et les niveaux de services
- Les recommandations

**GrandLyon**  
commissariat urbain

**Préparons l'hiver ensemble !**  
www.grandlyon.com

**Quelques contacts**

- **Coordonnées de contact avec le Grand Lyon :**  
140, rue de la République, 69600 St-Etienne  
04 77 13 13 13
- **Coordonnées de contact avec les Agglomérations**  
Nivernais : 182 Avenue de la République, 89000 Auxerre  
03 86 30 00 00
- **Prévisions météorologiques :** 182 Avenue de la République, 89000 Auxerre  
03 86 30 00 00
- **Transport TSL 1195 (France 01) :**  
04 76 10 12 12 (hors d'appel local)
- **Équipementier spécialiste de déneigement ?**  
Sélectionnez votre ville sur les pages jaunes en cliquant sur l'icône de la neige ou sur le déneigement :  
04 76 95 88 88 (hors d'appel local)

**Chiffres clés saison 2011-2012**

- 88 usagers cotisés
- 1 011 agents communaux
- 110 000 tonnes de neige traitées
- 10 000 tonnes de sel achetées
- 10 000 tonnes de neige traitées

**GrandLyon**  
Commissariat Urbain de Lyon  
Direction de la Sécurité, 170 Avenue de la République, 69600 St-Etienne  
04 77 13 13 13

**GrandLyon**  
commissariat urbain

**Il neige sur le Grand Lyon**

**Quelques contacts**

- **Prévisions :** 182 Avenue de la République, 89000 Auxerre  
03 86 30 00 00
- **Transport TSL 1195 (France 01) :**  
04 76 10 12 12 (hors d'appel local)
- **Équipementier spécialiste de déneigement ?**  
Sélectionnez votre ville sur les pages jaunes en cliquant sur l'icône de la neige ou sur le déneigement :  
04 76 95 88 88 (hors d'appel local)

**Quelques chiffres**

- 88 usagers cotisés
- 1 011 agents communaux
- 110 000 tonnes de neige traitées
- 10 000 tonnes de sel achetées
- 10 000 tonnes de neige traitées

**GrandLyon**  
Commissariat Urbain de Lyon  
Direction de la Sécurité, 170 Avenue de la République, 69600 St-Etienne  
04 77 13 13 13

# EXEMPLE DE FLYER

S'informer :  
[www.grandlyon.com](http://www.grandlyon.com)

• **Conditions de circulation sur le Grand Lyon :**

<http://infotrafic.grandlyon.com>  
0800 15 30 50

• **Conditions de circulation hors agglomération**

**lyonnaise :** <http://www.bisonfute.equipement.gouv.fr>  
0800 100 200

• **Prévisions météorologiques :** <http://www.meteo.fr>

0899 710 269 (1,35 euros par appel + coût à la minute).

• **Transports TCL :** <http://www.tcl.fr>

04 26 10 12 12 (coût d'un appel local).

• **Déneigement : problèmes de déneigement ?**

Standard neige ouvert dès les premières interventions et jusqu'à la fin des opérations de déneigement :  
04 78 95 88 44 (coût d'un appel local).

Attention : le déneigement des trottoirs est sous la responsabilité des riverains (copropriétaires, habitants, commerçants, etc.).



## Où se procurer du sel ?

Vous pouvez acheter du sel de déneigement en grandes surfaces et dans les magasins spécialisés.

## Chiffres clés saison 2011-2012

- 93 saieuses mobilisées.
- 231 agents communautaires mobilisables à chaque instant.
- 20 000 tonnes de sel stockées dans 8 centres d'exploitation.
- 110 tonnes de sel en sacs stockées dans une centaine de dépôts.
- 2 785 km de voies à déneiger.



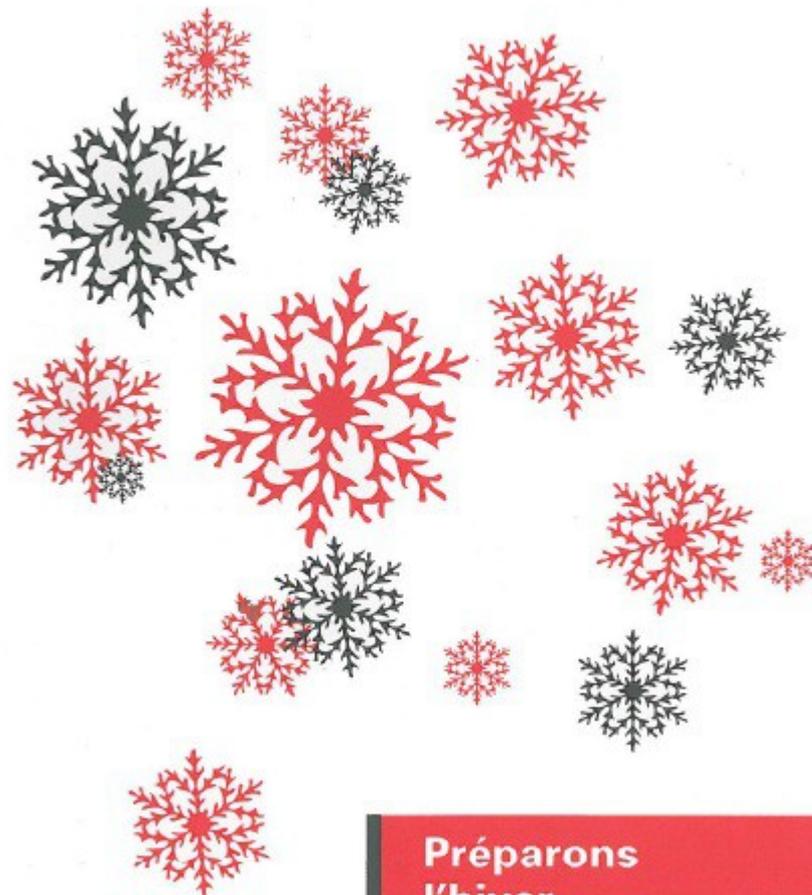
# GRANDLYON

Communauté urbaine de Lyon

Direction de la propreté - 20 rue du Lac - 69003 Lyon  
Tél. 04 78 95 88 00 - [www.grandlyon.com](http://www.grandlyon.com)

# GRANDLYON

communauté urbaine



Préparons  
l'hiver  
ensemble !

[www.grandlyon.com](http://www.grandlyon.com)

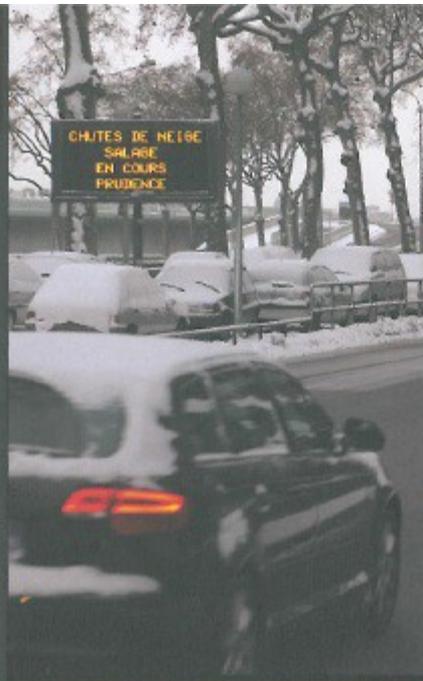
# EXEMPLE DE FLYERS

## Les chutes de neige : Un plaisir en montagne, une contrainte en ville !

Chaque année, les agents du Grand Lyon se mobilisent pour assurer votre sécurité et déneiger les routes, mais également pour vous prévenir.

De novembre à mars, une permanence est assurée 24h sur 24, 7 jours sur 7, pour une intervention rapide. En lien quotidien avec les services de la météorologie, le Grand Lyon est en mesure d'intervenir sur les 2765 km de voies dont il a la responsabilité (neige, verglas).

Parce que les saisons hivernales ne se ressemblent pas, il est important de rester vigilant et de se préparer ensemble, aux possibles épisodes neigeux !



## Quelques conseils

### Avant les intempéries :

- Prévoir les équipements nécessaires pour son véhicule (pneus neige au même titre qu'un déplacement en montagne).
- Disposer de sel et d'une pelle pour déneiger le trottoir au droit de sa propriété.
- Élaguer les arbres aux droits des propriétés pour éviter les chutes de neige ou de branches.
- Veiller à ce que tout véhicule personnel garé dans la rue ne gêne pas la circulation des véhicules de déneigement.

**Les sapeurs-pompiers sont à votre service uniquement pour le secours aux biens et aux personnes. Ne les appelez pas pour déneiger.**

### Pendant la période neigeuse ou verglaçante :

- Reporter son déplacement ou utiliser le métro, le tramway ou le bus pour lesquels le Grand Lyon priorise le déneigement des voies.
- Rester patient et prévoir des temps de déplacement plus longs.
- Déneiger les trottoirs, les accès, les voies privées (lotissements).
- Faciliter l'intervention des engins prioritaires de déneigement (le gyrophare bleu) en se garant sur le côté de la voie.

## Anticiper & s'informer

En anticipant ses déplacements, chacun contribue au maintien de conditions de circulation acceptables. Pour alerter les automobilistes sur les conditions de circulation, les codes ci-dessous sont diffusés sur les Panneaux à Messages Variables, repris sur le site internet et dans les communiqués de presse du Grand Lyon. Les messages sont également diffusés par le biais d'Info-Trafic sur de nombreuses radios locales et par le biais des alertes mails et SMS (en cas de fortes intempéries).



Conditions de circulation normales



Conditions de circulation délicates



Conditions de circulation difficiles



Conditions de circulation impossibles

### Bon à savoir :

La circulation peut rapidement se dégrader et passer de condition **normale** à **difficile**, voire **impossible**. Son rétablissement se fait toujours par palier : de **difficile** à **délicate**, puis de **délicate** à **normale**.

### Les différents intervenants :

- Conseil Général du Rhône : routes départementales hors agglomération + Boulevard L. Bonnevey (Boulevard périphérique).
- Communes : les espaces municipaux (jardins, parcs, cours d'école, etc.).
- Usagers : les trottoirs, voies privées, voies de lotissement (se référer à l'Arrêté du Maire de chaque commune).
- Préfecture : coordination des actions lors de forts épisodes neigeux.



## Plan d'actions

### Le Grand Lyon :

2 765 km d'intervention hiérarchisée en trois niveaux de priorité :

### Les voies de niveau I (850 km) :

Une priorité donnée au déneigement des 15 lignes de transports en commun les plus fréquentées et aux voies à fort trafic permettant l'accès aux communes et établissements publics. Le délai d'intervention pour traiter ce réseau est de 4 heures.

### Les voies de niveau II (800 km) :

Toutes les autres voies inter quartiers et les voies de liaison entre les communes ou quartiers principaux des villes. Il faut environ 8 heures pour traiter ce réseau.

### Les voies de niveau III (1 100 km) :

Ce sont toutes les autres voies de circulation à faible trafic. Lors de fortes précipitations neigeuses, l'action peut porter à plusieurs reprises sur les niveaux I et II avant d'entreprendre le niveau III.