

### **30. Tagung von Rue de l'Avenir Der Erfolg liegt (teilweise) in der Kommunikation**

Trotzdem die Kommunikation ein strategisch wichtiges Element für ein Verkehrs- und Stadtplanungsprojekt ist, wird bei Budgeteinschränkungen oft zuerst darauf verzichtet. Die psychologische Dimension jeder Planung und Massnahmenumsetzung stand im Zentrum der Tagung von Rue de l'Avenir am 27. September 2013 in Neuchâtel: Mit einer guten Kommunikation erhöhen sich die Erfolgchancen eines Projekts. In den Städten Graz (A) und Angers (F) sowie bei der Umsetzung des berühmten „Berner Modells“ war die Palette der umgesetzten Kommunikationsmassnahmen sehr breit: Medienarbeit, Kommunikationskampagne, Umfragen, Aktionstage, Informationsveranstaltungen etc. Der regelmässige Austausch zwischen den Planern (Behörde/Experten) und dem betroffenen Zielpublikum (Handelstreibende/Einwohner) erlaubten, die unterschiedlichen Vorstellungen und Erwartungen ans Licht zu bringen und aufeinander abzustimmen. Die Tagung endete mit den Ratschlägen der Expertin Suzanne Michel für eine erfolgreiche Kommunikationsstrategie: Identifizieren und Involvieren der Schlüsselakteure, starke politische Unterstützung vor der öffentlichen Diskussion, echte Einflussmöglichkeiten in den Vernehmlassungsverfahren, etc. Weitere Details sind im Dossier. (Sprachen: de, fr)

Weitere Informationen:

Alle Präsentationen der Tagung (fr)

[www.rue-avenir.ch/journees/archives/journee-2013](http://www.rue-avenir.ch/journees/archives/journee-2013)

Vorbildliches Mobilitätsmanagement in Graz

[www.graz.at/cms/ziel/2513599/DE](http://www.graz.at/cms/ziel/2513599/DE)

### **30<sup>ème</sup> journée Rue de l'Avenir Le succès repose (en partie) sur la communication**

Premier poste biffé lors de restrictions budgétaires, la communication constitue pourtant une composante stratégique d'un projet d'aménagement urbain. La dimension psychologique de tout changement a été traitée dans les exemples présentés lors de la journée d'étude annuelle de Rue de l'Avenir, le 27 septembre 2013 à Neuchâtel: en tenir compte permet d'augmenter les chances de succès d'un projet. A Graz (A), à Angers (F) ou dans l'application du célèbre «modèle bernois», la palette des mesures de communication réalisées en marge de certains projets d'aménagement est large: travail médias, campagne de communication «multicanale», sondages, journées d'action, séances d'information, etc. L'échange régulier entre planificateurs (autorités, experts) et populations concernées (commerçants, habitants) y a permis de révéler les différences de représentations et d'attentes, et de tenter de les rapprocher. La journée d'étude s'est achevée sur quelques conseils donnés par la spécialiste Suzanne Michel pour une bonne stratégie de communication: identification et implication des acteurs-clés, fort soutien politique avant d'ouvrir la discussion à la population, vraie possibilité d'influence dans les procédures de consultation, etc. A découvrir en détail dans les liens ci-dessous! (Langues: fr, de)

Plus d'informations:

Présentations effectuées durant la journée RdA

[www.rue-avenir.ch/journees/archives/journee-2013](http://www.rue-avenir.ch/journees/archives/journee-2013)

05.11.2013

# Accompagner les projets, sensibiliser, convaincre

## L'indispensable communication – avant, pendant, après

Touchant à des questions sensibles, les projets de modération de la circulation et de réaménagement de rues suscitent inévitablement des réticences devant le changement, qui peuvent générer des réactions négatives parfois fatales aux projets. La communication devient un volet essentiel d'accompagnement des processus, dès le début des projets et jusqu'au suivi après réalisation.

### Un manque de références

Si les exemples d'aménagement réalisés peuvent être visités et servir de source d'inspiration, on se trouve par contre plus démuné pour trouver des références dans le domaine de la communication, quant au contenu, au processus, à l'organisation, aux supports, ... Les expériences réussies ne sont pas souvent documentées, les agences spécialisées dans le domaine restent rares.

Comment communiquer le sens des projets autant que leur contenu «technique»? La communication devrait-elle toujours s'accompagner d'une démarche participative? Comment répondre aux arguments souvent très émotionnels des opposants? Que peut-on attendre de la communication pour sensibiliser à une autre culture de la mobilité? Comment argumenter le rapport coût-bénéfice?

La journée Rue de l'Avenir permettra de découvrir des exemples de démarches et d'échanger les expériences entre intervenants et participants.



**Graz (A).** Exemple emblématique que cette «ville à 30» qui mise depuis 20 ans d'abord sur la communication pour faire passer le message. Pour une nouvelle culture de la mobilité. (Photo Ville de Graz)

### Graz et Angers, villes à 30

On découvrira en particulier les expériences de deux «villes à 30»: l'exemple emblématique de Graz, en Autriche, connue pour avoir décidé il y a 20 ans de mettre 80% de la ville à 30, en une seule étape, en misant sur la communication plutôt que sur les aménagements. Un choix qui participe de la nouvelle culture de la mobilité voulue par cette ville de 270'000 habitants, et dont on pourra faire le bilan sur la durée.



**Angers (F).** Concertation et communication font partie intégrante du projet de faire passer 90% des rues à 30 d'ici fin 2014. Perspective positive pour les slogans aussi. (Photo Alain Rouiller)

L'expérience de la ville d'Angers est plus récente. L'objectif est là aussi ambitieux, avec le projet de faire passer 90% des rues de la ville à 30 d'ici fin 2014, dans une perspective d'amélioration de la qualité de vie. Concertation et communication font partie intégrante du processus, les habitants sont associés étroitement à la démarche.

### Un volet méconnu du modèle bernois

Une fois réalisés, les aménagements novateurs attirent les visiteurs, intéressés à s'inspirer d'expériences réussies. C'est le cas des exemples du désormais bien connu «modèle bernois», dont on connaît en revanche moins le volet communication. Construit pas à pas tout au long du processus et jusqu'au suivi après réalisation, il a largement contribué à la réussite de ces projets.



**Köniz (BE),** exemple bien connu du «modèle bernois». On en connaît moins le concept de communication imaginaire, développé sous de multiples formes – visibles ou non sur le terrain. (Photo Alain Rouiller)

### Echanges d'expériences

La partie réservée aux échanges et à la discussion sera précédée d'une présentation plus générale qui reviendra sur divers exemples pour faire le point sur les processus d'élaboration des projets et les facteurs de succès. Il n'existe pas de recette en la matière, chaque projet nécessite de construire un concept qui lui est propre et d'adapter le contenu et les moyens aux conditions particulières. On peut cependant dégager quelques constantes et principes de base.

### Neuchâtel et les visites du matin

Le matin on aura découvert des aménagements réalisés dans le secteur de la gare, et en cours de réalisation dans le quartier du site de Microcity. Neuchâtel a été il y a 20 ans la première ville de Suisse romande à se doter d'une conception d'ensemble de modération de la circulation. Plus récemment, elle a connu un échec concernant le projet de réaménagement de la place Numa-Droz (voir RdA 1/2012), remis en question suite au rejet en votation, illustration du parcours difficile et parfois cahotique de projets inhabituels et novateurs. Elle est par ailleurs l'une des trois villes associées à la démarche urbaine.ch

# Accompagner les projets, sensibiliser, convaincre

## L'indispensable communication – avant, pendant, après

### Programme du vendredi 27 septembre 2013 à Neuchâtel

Heure	Activités
8h30	<b>Accueil, café - croissant</b> dans le bâtiment de la gare (salle 1er étage au-dessus du Buffet Espresso) Présentation de la plate-forme <b>urbaine.ch</b> , par M. Daniel OSWALD, directeur d'Ecoparc.
9h00	Visites sur le terrain, en compagnie de M. Olivier NEUHAUS, architecte-urbaniste communal de la Ville de Neuchâtel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Espace de l'Europe</b> et <b>zone de rencontre quartier Ecoparc</b></li> <li>• <b>Passerelle du Millénaire</b> (inaugurée en juillet 2013): liaison directe piétons-vélos entre secteur de la gare et colline de Bel-Air. Explications concernant le nouveau projet de passerelle sur les voies CFF.</li> <li>• <b>Quartier Microcity</b>, démarche de concertation avec les habitants, aménagement des espaces publics, réaménagement de rues (zone de rencontre Marie-de-Nemours, zone 30 rue de la Maladière).</li> </ul> <i>Déplacement vers l'ancienne salle du SCAN, Faubourg-de-l'Hôpital 65 (à proximité de la ruelle Vaucher et du Fun'ambule)</i> <b>Retour sur la visite</b> , questions avec la participation des accompagnants de la visite
12h00	<b>Pause de midi - buffet</b> Mot de bienvenue de M. Olivier ARNI, président de la Ville de Neuchâtel, conseiller communal directeur de l'urbanisme, de l'économie et de l'environnement
13h15	<b>Présentation de l'après-midi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil et présentation introductive</li> <li>• <b>Graz – étapes d'une nouvelle culture de la mobilité</b>, Gudrun RÖNFELD, Ville de Graz.</li> <li>• <b>Angers – Code de la rue, ville à 30 et communication</b>, Georges FISZMAN, directeur de la Voirie, Ville d'Angers.</li> <li>• <b>Le «modèle bernois» et la communication: partie intégrante de la démarche</b>, Fritz KOBI, ancien ingénieur en chef arrondissement II, Ponts et chaussées canton de Berne.</li> <li>• <b>La communication, facteur de succès – parmi d'autres</b>, Suzanne MICHEL, agence de communication, Berne.</li> </ul>
15h00	<b>Questions - discussion - table ronde</b> avec la participation des intervenant-es de l'après-midi. Animation Laurent BONNARD.
16h00	<b>Grand témoin</b>
16h10	<b>Mot de conclusion, clôture de la journée</b> <i>Départ des trains 16h27 pour Delémont, 16h34-16h37 pour Sion, Lausanne, Fribourg, Genève.</i> <i>Funiculaire à 3mn à pied (fréquence 5mn, durée du trajet 2mn).</i>

**Coût de la journée:** Fr. 200.- (abonnés RdA: Fr. 150.-, étudiants: Fr. 50.-) buffet et documentation compris. Pré-programme de la veille à Bienne Fr. 40.- (seulement pour les personnes inscrites le vendredi, et sous réserve des places disponibles, infos sur [www.rue-avenir.ch](http://www.rue-avenir.ch))

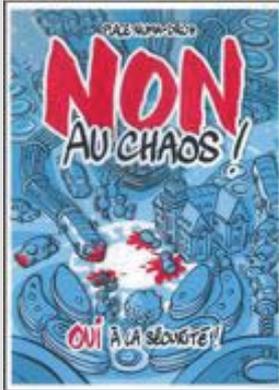
**Inscriptions:** via notre site Internet ([www.rue-avenir.ch](http://www.rue-avenir.ch)) **jusqu'au 16 septembre 2013.**

La journée Rue de l'Avenir est organisée avec le soutien financier de l'Office fédéral des routes / domaine mobilité douce, la participation de la Ville de Neuchâtel et de l'association Ecoparc.

#### Partenaires:



Les zones à 30 km/h seraient un facteur de risque pour les piétons



Le débat s'échauffe autour des zones 30

Bataille de chiffres quant à l'efficacité de la limitation de la vitesse dans certains secteurs



Le «chantier du siècle» inquiète les commerçants

**Accompagner les projets, sensibiliser, convaincre**

**L'indispensable communication – avant, pendant, après**

30<sup>e</sup> journée Rue de l'Avenir, 27 septembre 2013, Neuchâtel

*Dominique von der Mühl, EPFL-ENAC-Chôros et comité Rue de l'Avenir*

## un volet essentiel des projets

- pourtant rarement traité dans notre domaine
- manque de références, agences spécialisées restent rares
- importance sous-estimée, sous-exploité comme mesure d'accompagnement
- politiques et professionnels peu préparés à la tâche
- souvent pas prévu d'emblée au budget – et le premier poste qui saute ou se réduit

## *vers la ville apaisée et une nouvelle culture de la circulation*

Trois exemples:

- deux « villes à 30 » : Graz (A) et Angers (F)
- sur les axes principaux: le modèle bernois

### Graz (Autriche)

- 270 000 habitants
- depuis 20 ans, toute la ville à 30, sauf axes principaux en une seule étape
- mesures légères + sensibilisation
- nouvelle culture des déplacements



# Angers

- 156 000 habitants
- « jeune ville à 30 »
- objectif: 90% des voiries à 30 d'ici fin 2014
- construction du projet avec les habitants
- vision positive, parler de sens



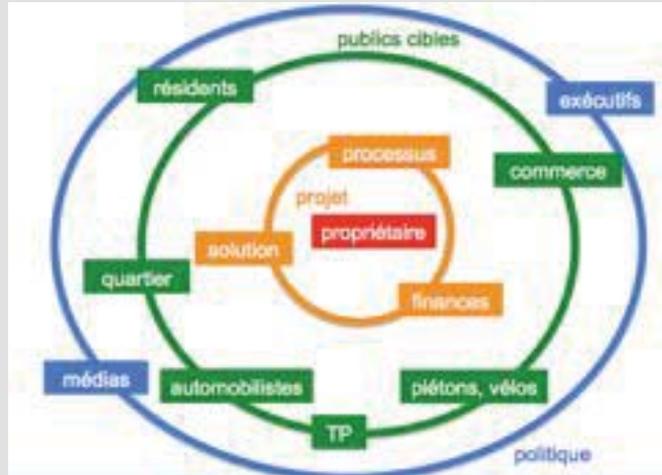
# le « modèle bernois »

- dès début années 90  
Zollikofen, Wabern, Köniz, Belp  
+ Bremgarten
- axes importants  
> cohabitation, conciliation  
des intérêts des usagers
- cinq principes  
urbanisation//TP, gestion trafic,  
implication population, suivi et  
évaluation, nouveaux rôles
- concept communication  
inventif – dont essais



... et pour « nouer la gerbe »

- une présentation plus générale à partir de la pratique
- temps d'échanges – discussion – table ronde
- *notre « grand témoin »*



on n'épuisera pas le sujet...

*bons exemples?*

*objectifs?*

**incitation**

**sensibilisation**

**information**

comment?

**pour qui?**

réaménagements

**par qui?**

**rapport coût-bénéfice**

**avec qui?**

grandes villes  
// petites communes

évaluation

**participation**

**quand?**

## programme riche, mais on tiendra l'horaire!

- pour se ménager le temps de discuter en dernière partie
- pour pouvoir attraper les trains (fin à 16h15)\*

*\*funiculaire à 2mn à pied  
toutes les 5 mn, durée 2mn, arrivée  
directement dans le sous-voies*



## ... et encore...

- *possibilité de prolonger les échanges informels en fin d'après-midi devant le verre de l'amitié*
- présentations sur le site internet: coming soon!
- en projet:  
une page thématique  
exemples, liens,... – vos infos bienvenues!

[www.rue-avenir.ch](http://www.rue-avenir.ch)

[www.rue-avenir.ch](http://www.rue-avenir.ch)

[www.rue-avenir.ch](http://www.rue-avenir.ch)