



l'enquête publique  
au cœur des projets

# L'enquête publique et la communication

# L'ENQUÊTE PUBLIQUE ET LA COMMUNICATION

## SOMMAIRE

**LE COMMISSAIRE ENQUÊTEUR ET LA  
COMMUNICATION**

**LE CONTEXTE DE L'ENQUÊTE PUBLIQUE, ENJEUX ET  
STRATÉGIE DE COMMUNICATION**

**LA PRÉPARATION DE L'ENQUÊTE PUBLIQUE**

**LE DÉROULEMENT DE L'ENQUÊTE PUBLIQUE**

**APRÈS L'ENQUÊTE PUBLIQUE**

# **LE COMMISSAIRE ENQUÊTEUR ET LA COMMUNICATION**

**La communication du CE**

**L'opportunité de la communication**

**Les objectifs de communication**

**Le comportement du CE**

**Les qualités de communicant du CE**

**La communication au sein de la commission d'enquête**

**La communication avec le grand public**

**La communication avec le maître d'ouvrage**

**La communication avec les médias**

# LE COMMISSAIRE ENQUÊTEUR ET LA COMMUNICATION

## La communication du CE

Dans l'exercice de ses missions, la communication du CE, animateur principal de l'EP, est le **moyen d'échanges essentiel avec les autres acteurs de l'EP.**

Limitée par le périmètre de ses missions, il s'agit d'une **communication spécifique, adaptée au projet et à son contexte.**

Déterminée par la volonté et le comportement du CE, elle est caractérisée par une **posture de retenue, de neutralité, d'impartialité et d'objectivité**, compte tenu de l'indépendance et du devoir de réserve du CE.

**L'objectif d'efficacité impose une attitude pro-active.**

Ce n'est donc pas une communication institutionnelle, ni une communication d'influence.

Elle peut faire **référence au Code d'éthique et de déontologie de la CNCE.**

# LE COMMISSAIRE ENQUÊTEUR ET LA COMMUNICATION

## L'opportunité de la communication

Le CE doit saisir toute opportunité pour:

- **rappeler le droit du public à l'information et à la participation** à certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement (convention d'Aarhus, Charte de l'environnement, Charte de la participation, Ordonnance du 3 août 2016, ...) dans le cadre de la démocratie participative;
- **relever le déficit d'image et de notoriété de l'EP** en faisant connaître son objet, son utilité pour l'amélioration des projets et l'intérêt général en prenant en compte l'avis du public et l'environnement;
- **faire connaître et reconnaître le rôle du CE**, animateur principal de l'EP pour cette prise en compte.

# LE COMMISSAIRE ENQUÊTEUR ET LA COMMUNICATION

## Les objectifs de la communication

L'ordonnance 1060 du 3 août 2016 : le CE doit permettre au public de disposer d'une information complète sur le projet et de participer effectivement au processus de décision

La communication doit être **utile**, **efficace** et **perçue comme étant**:

- **Légitime** ;
- **Neutre, impartiale et indépendante**;
- **Explicative et pédagogique**;
- **Empreinte d'empathie et donnant confiance**;
- **Favorisant le dialogue social et environnemental**, en facilitant la circulation d'information et la communication entre le public et le maître d'ouvrage;
- **Apportant une traçabilité, un constat et une synthèse**, avec le rapport et les conclusions du CE.

**« L'écoute active du public est le fondement  
d'une bonne communication »**

# LE COMMISSAIRE ENQUÊTEUR ET LA COMMUNICATION

## Le comportement du CE

Les principes généraux de comportement à retenir par le CE :

### **Savoir être:**

- **à l'écoute;**
- **sociable:** recherche de dialogue, attentionné, donnant confiance;
- **ouvert** à tous les propos exprimés, sans ostracisme vis-à-vis des prises de positions du public discutables ou « politiquement incorrectes »;
- **transparent** pour révéler l'expression du public fidèlement en étant le porte parole de tous les publics;
- **rester indépendant.**

### Ne pas:

- Donner son avis sur le projet pendant tout le déroulement de l'EP;
- Instrumentaliser ou influencer les débats;
- Dévoiler ses batteries vis à vis du maître d'ouvrage.

# LE COMMISSAIRE ENQUÊTEUR ET LA COMMUNICATION

## Les qualités de communicant du CE

**Qualités et capacités:** celle requises pour l'admission aux listes d'aptitude (manifeste un **sens de l'intérêt général** et un **intérêt pour les préoccupations d'environnement**; témoigne de la capacité d'accomplir sa mission avec **objectivité, impartialité et diligence**);

- **Indépendance, sens de l'éthique et de la déontologie;**
- **Prise en compte de la théorie de l'apparence;**
- **Ecoute attentive;**
- **Maitrise** de l'expression;
- **Vigilance** dans ses propos et son attitude /acteurs de l'EP;
- **Préparation physique et mentale** à l'expression en public.



# LE COMMISSAIRE ENQUÊTEUR ET LA COMMUNICATION

## La communication au sein de la commission d'enquête

Sous l'autorité du président de la commission d'enquête, il convient de:

- **Répartir le travail;**
- **Partager la même analyse du dossier d'enquête;**
- **Partager les remarques sur le dossier** pour demander sa modification et ses compléments éventuels;
- **Arrêter les principales dispositions de l'organisation de l'enquête** à concerter avec l'AOE ;
- **Dresser la liste des actions de communication** à proposer: objet, cibles, moyens...;
- **Fixer le calendrier des productions** de la commission d'enquête;
- S'assurer que chaque CE dispose de la même information et utilise les mêmes éléments de positionnement et de langage et que, **face aux médias, chacun laisse le président s'exprimer au nom de la commission.**

# LE COMMISSAIRE ENQUÊTEUR ET LA COMMUNICATION

## La communication avec le grand public

**Rappeler le rôle du CE**, interlocuteur neutre, désigné par une autorité indépendante, dans le cadre d'une procédure réglementaire;

**Expliquer ce qu'est une enquête publique** et ce qu'elle n'est pas;

**Rappeler le rôle du maître d'ouvrage;**

**Rappeler les modalités d'organisation de l'enquête**, les moyens d'information et de participation;

**Rappeler les différents produits de l'EP** (procès verbal de synthèse des observations du CE, révélateur de l'expression du public, mémoire en réponse du MOA, rapport conclusions motivées et avis du CE, ce dernier étant à la disposition du public pendant un an);

**Rassurer quant à son savoir faire** pour la conduite d'enquêtes publiques, **sa neutralité** dans les débats, **sa capacité à se mettre à la disposition du public et l'écouter;**

Démontrer **sa disponibilité et sa présence, sa connaissance du dossier.**

**Etre vigilant face à des comportements agressifs.**

# LE COMMISSAIRE ENQUÊTEUR ET LA COMMUNICATION

## La communication avec le grand public

### Ce que le CE doit éviter de faire:

Evoquer des sujets sans rapport avec l'enquête susceptibles de donner des indications sur ses opinions en tant que citoyen;

Rapporter des propos prononcés par une partie du public sans avoir été l'objet d'observations déposées;

Répondre imparfaitement aux demandes d'assistance à la recherche d'informations et aux questions posées;

Donner un avis susceptible de provoquer une prise de position sur le contenu du projet ou de donner des indications sur le sens de son avis;

Contre le public ou développer un argument sur le fond;

Se faire le porte parole du maître d'ouvrage.

# LE COMMISSAIRE ENQUÊTEUR ET LA COMMUNICATION

## La communication avec le maître d'ouvrage

La communication du CE avec le maître d'ouvrage doit être **limitée aux différents aspects du dossier d'enquête et de son organisation.**

**Le plan de communication** conçu et mis en œuvre en liaison avec l'AOE, la maître d'ouvrage et les relais locaux (collectivités territoriales notamment), doit être un sujet d'échanges.

**La bonne gestion des documents** de l'enquête, du système d'information et de recueil des observations, doit être suivie afin de traiter si possible en temps réel les éventuels incidents et la modération.

**L'échange** peut porter sur les thèmes et sujets abordés par le public; mais il faut éviter d'évoquer en continu les questions soulevées en les réservant pour le procès verbal de synthèse des observations.

**Ce que le CE ne doit pas faire:** s'engager vis à vis du maître d'ouvrage sur le résultat de l'enquête et lui laisser penser qu'il est son allié ou son opposant..

# LE COMMISSAIRE ENQUÊTEUR ET LA COMMUNICATION

## La communication avec les médias

La communication avec les médias doit être **strictement limitée à l'information relative à l'organisation de l'enquête**, notamment celle qui intéresse le grand public, à l'exclusion de toute prise de position du CE ou de la commission d'enquête, du maître d'ouvrage et du public. **Le CE doit être très vigilant lors d'interviews** en évitant de répondre aux questions mettant en cause son droit de réserve; il doit rappeler les objectifs et les règles de l'EP et se limiter à l'information factuelle.

**Dans le cas d'une commission d'enquête, seul le président est habilité à s'exprimer devant les journalistes.**

**Au début de l'enquête, la presse peut être informée de son organisation** (site internet de l'enquête, dates et heures de permanences, notamment par communiqué de presse ou réunion permettant de présenter certains supports (panneaux, illustrations, maquette, kakémonos...));

**Le CE peut encourager le public à s'exprimer et à participer à la réunion publique d'information et d'échanges.**

# L'ENQUÊTE PUBLIQUE ET LA COMMUNICATION

## SOMMAIRE

LE COMMISSAIRE ENQUÊTEUR ET LA  
COMMUNICATION

LE CONTEXTE DE L'ENQUÊTE PUBLIQUE, ENJEUX ET  
STRATÉGIE DE COMMUNICATION

LA PRÉPARATION DE L'ENQUÊTE PUBLIQUE

LE DÉROULEMENT DE L'ENQUÊTE PUBLIQUE

APRÈS L'ENQUÊTE PUBLIQUE

# LE CONTEXTE DE L'ENQUÊTE PUBLIQUE, ENJEUX ET STRATÉGIE DE COMMUNICATION

## Contexte général

Démocratie participative/contestation des projets;  
Critiques des notables et du système;  
Critiques de la communication et des médias.

## Contexte local et contexte particulier du projet

Prise en compte de la concertation préalable, et des jeux  
d'acteurs;  
Contexte géographique, socio-politique.

## Prise de la mesure de la situation par le CE

Etablir un diagnostic, lister les opportunités et menaces.

# LE CONTEXTE DE L'ENQUÊTE PUBLIQUE, ENJEUX ET STRATÉGIE DE COMMUNICATION

## Stratégie de communication

A établir par le CE, compte tenu du contexte:

- description du **contexte** et de ses **enjeux**;
- perception de la possibilité de faire évoluer le projet, de la réelle volonté de concertation et de la prise en considération des résultats de l'EP de la part du maître d'ouvrage;
- **détermination des cibles, publics, messages, outils, appuis, relais et outils de communication**;
- **opportunités** permettant de rappeler le droit du public à l'information et à sa participation; de relever le déficit d'image de l'EP : communiquer sur l'objet de l'EP; l'utilité de l'EP pour améliorer le projet, son intérêt général et son adéquation aux besoins; la prise en compte de l'environnement.



# L'ENQUÊTE PUBLIQUE ET LA COMMUNICATION

## SOMMAIRE

LE COMMISSAIRE ENQUÊTEUR ET LA  
COMMUNICATION

LE CONTEXTE DE L'ENQUÊTE PUBLIQUE, ENJEUX ET  
STRATÉGIE DE COMMUNICATION

**LA PRÉPARATION DE L'ENQUÊTE PUBLIQUE**

LE DÉROULEMENT DE L'ENQUÊTE PUBLIQUE

APRÈS L'ENQUÊTE PUBLIQUE

## Le CE doit être pro actif pour la préparation et l'organisation de l'EP

A partir du contexte et des enjeux de l'EP, **le CE détermine ses propositions et ses justifications** sur le périmètre de l'EP; les lieux d'enquête, le nombre, les dates et les horaires de permanences; les actions prioritaires de communication pour faire connaître l'EP et ses modalités; le principe de réunions publiques et d'échanges; le plan de communication sur l'EP.

Il formule des **propositions pour améliorer la lisibilité, la connaissance et la compréhension du projet** (résumé, illustrations, maquette, publications, ...).

# L'ENQUÊTE PUBLIQUE ET LA COMMUNICATION

## SOMMAIRE

LE COMMISSAIRE ENQUÊTEUR ET LA  
COMMUNICATION

LE CONTEXTE DE L'ENQUÊTE PUBLIQUE, ENJEUX ET  
STRATÉGIE DE COMMUNICATION

LA PRÉPARATION DE L'ENQUÊTE PUBLIQUE

**LE DÉROULEMENT DE L'ENQUÊTE PUBLIQUE**

APRÈS L'ENQUÊTE PUBLIQUE

## Communication avec le public pour développer son information et sa participation notamment pendant les permanences

**Accueil du public** en allant à sa rencontre pour connaître son identité, sa localisation, l'information lui ayant permis d'être informé de l'enquête, son motif d'intérêt pour l'enquête, son niveau d'information sur le dossier;

**Ecoute du public et échanges;**

**Présentation objective du dossier et du projet sur des supports adaptés;** la rendre compréhensible par tout public; le CE ne doit pas être le thuriféraire, le laudateur ou le pourfendeur du dossier; il ne doit pas dire « je pense que » mais « le dossier dit que »;

**Réponse à la demande de documentation,** d'obtention d'extraits;

**Dialogue et réponses aux questions,** sans pour autant défendre le projet (pas de réponse sur l'opportunité, la qualité ou les choix stratégiques qui ont présidé à la conception du projet).

# DÉROULEMENT DE L'ENQUÊTE PUBLIQUE

**Recueil des avis, assistance à la rédaction des observations, avis et propositions; mise à disposition des avis exprimés;**

**Veille du bon déroulement des permanences:**

le CE est le seul responsable et le « seul patron » de la salle de permanences (**sécurité, police, gestion du dossier et des registres**, régulation et modération des prises de position inadéquates et les débordements: expression des élus, prosélytisme, monopolisation de la parole par des meneurs; troubles manifestes à l'ordre public);

la salle de permanences ne doit pas être partagée avec des services et d'autres activités;

**Egalité de traitement et de l'accès à l'information;**

**Réponse favorable aux demandes d'entretien** individuel;

Prolongement éventuel de certaines permanences;

**Prise de rendez vous** pour recevoir à leur demande public et associations.

Créer un climat de confiance et se préparer à une éventuelle gestion de crise

Affirmer la **neutralité** du **CE**, ni maître d'ouvrage, ni son **représentant**,

Affirmer son **autorité** pour maintenir le calme et le dialogue au **profit de tous**,

Contacts et analyse de la situation permettant **d'apprécier l'opportunité de la tenue d'une réunion publique d'information et d'échanges** .

Préparation et tenue de la réunion d'information et d'échanges (pm)

# L'ENQUÊTE PUBLIQUE ET LA COMMUNICATION

## SOMMAIRE

LE COMMISSAIRE ENQUÊTEUR ET LA  
COMMUNICATION

LE CONTEXTE DE L'ENQUÊTE PUBLIQUE, ENJEUX ET  
STRATÉGIE DE COMMUNICATION

LA PRÉPARATION DE L'ENQUÊTE PUBLIQUE

LE DÉROULEMENT DE L'ENQUÊTE PUBLIQUE

**APRÈS L'ENQUÊTE PUBLIQUE**

## La prise de contacts

**L'audition par le CE de personnes consultées pour compléter son information** sur le projet ne doit pas être de nature à instrumentaliser l'EP.

## La préparation et la présentation du PV de synthèse

Au-delà de la préparation des questions à poser au MOA pour relayer l'expression du public (y compris lors de la rïe), et obtenir un éclairage sur les avis critiques des PPA et Ae, il s'agit de communiquer sur **l'acceptation sociale et environnementale du projet** et de convaincre le MOA de rédiger un mémoire en réponse circonstancié et précis sans « langue de bois », à produire dans les 15 jours après remise du PV de synthèse.

## La rédaction du rapport et des conclusions

**L'expression du public pendant l'enquête doit être retranscrite fidèlement.** Le CE ne doit pas interpréter la pensée de tel intervenant, ni se poser en donneur de leçons, ni prendre partie sur l'attitude de groupes de pression.

Il doit maîtriser la **rédaction** pour être **expressive de l'ambiance de l'EP et non excessive.**



# APRÈS L'ENQUÊTE PUBLIQUE

## La remise du rapport et des conclusions à l'AOE

Lors de cette remise, les commentaires du CE sur l'EP devraient être limités aux points forts de cette EP et à la synthèse des conclusions motivées.

## La remise du rapport et des conclusions au TA

Lors de cette remise, la note décrivant les difficultés particulières de l'EP peut être commentée à l'exclusion de toute délation de personnes voire de CE ayant participé à l'EP.

## La suspension de l'EP et l'enquête complémentaire

Les principaux enseignements des EP initiales en matière d'information et de participation du public doivent être évoqués.

L'ensemble des points précédents en matière de communication sont à prendre en considération pour la communication liée à ces EP .

## La réunion organisée éventuellement par l'AOE 2 mois après le clôture de l'enquête en présence du maître d'ouvrage dont le CE est informé

Il n'est pas conseillé au CE d'y assister.

**Le CE doit rester en permanence à sa place et dans son rôle.**

**Sa communication doit en témoigner .**



l'enquête publique  
au cœur des projets

**FIN**

**MERCI DE VOTRE  
ATTENTION**