

## Outil : Comprendre le rôle de la communication



Que puis-je faire avec cet outil ?

Comprendre le rôle de la communication vous aide à gérer les attentes réalistes par rapport à l'impact de votre communication. Il vous donne une perception claire du degré auquel la communication seule peut vous aider à atteindre votre but, ou de la nécessité d'avoir d'outils supplémentaires pour faire le travail. Il vous indique également les outils dont vous avez besoin.

A qui est destiné cet outil ?

Il est conçu pour les professionnels qui aident à mettre en œuvre les accords internationaux sur la biodiversité, les changements climatiques et le développement durable.

Quelles connaissances faut-il avoir pour pouvoir utiliser cet outil ?

Pour utiliser efficacement cet outil, il faut comprendre les sujet Clés 1 - 2 du [cours sur la communication Stratégique](#) dans [Frogleaps.org](#).

Quand puis-je l'utiliser ?

Il n'est jamais trop tard pour se focaliser sur la compréhension du rôle de la communication. Cependant, nous vous conseillons de le faire en premier lieu après que vous ayez fini d'analyser vos publics cibles. Le plus tôt serait le mieux ! Cela vous aidera à être plus stratégique dans l'utilisation de la communication et vous fera mieux réussir votre projet.

## Comment puis-je comprendre le rôle de la communication pour atteindre mon but ?

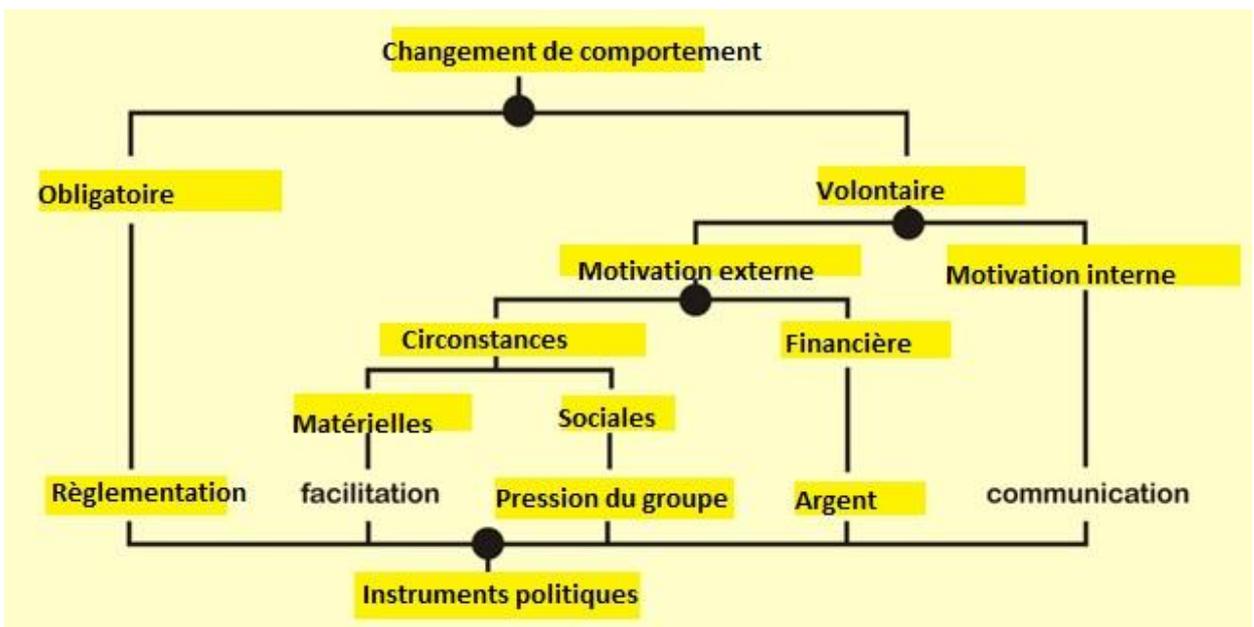
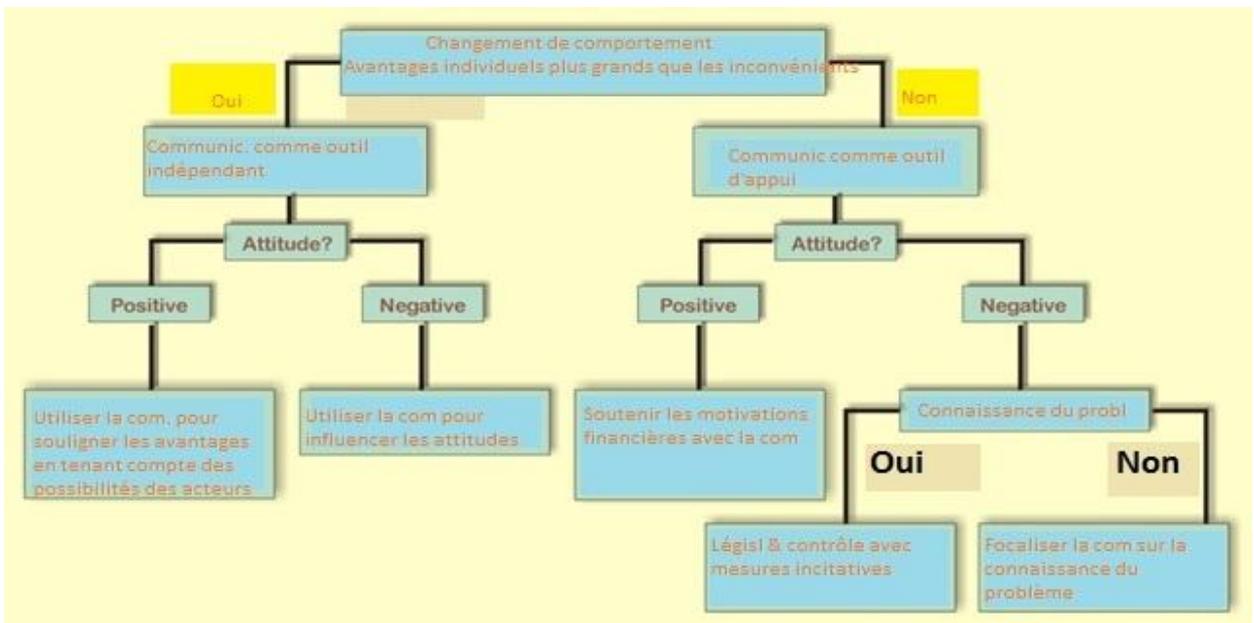
### **Avoir de trop grandes attentes par rapport à la communication mène à l'échec**

Si vous attendez trop de la communication, vous allez échouer. Avant de concevoir votre stratégie de communication vous devez avoir un jugement réaliste : la communication seule peut-elle me permettre d'atteindre mon but ? Ou ai-je besoin d'autres interventions parallèles pour faire le travail ? Par exemple :

- Des règles. Pour interdire le mauvais comportement ou prescrire le bon comportement.
- L'application des règles. Sans application, les règles ne sont qu'un tigre en papier.
- De l'argent. Pour rendre le bon comportement gratifiant.
- Des infrastructures. Pour aider à mettre en œuvre le bon comportement.

Le diagramme sur la page suivante aide à clarifier le rôle de la communication sous l'angle du changement de comportement. Selon l'effet du changement de comportement proposé sur les avantages et sur les attitudes, vous pouvez soit utiliser la communication comme instrument unique ou avoir besoin d'autres instruments d'appui.

## Identifier le rôle possible de la communication avec un outil



Source : Van Woerkum, *Le changement de comportement et des instruments politiques*

## Exercice 1 : Définir le changement de comportement que vous demandez à votre public cible

Trouvez un endroit calme et prenez un flip chart et quelques marqueurs. Expliquez à vos collègues le défi de la Communication et la nécessité de savoir ce que vous attendez de la Communication dans votre cas. Demandez-leur de vous aider à répondre aux questions suivantes pour évaluer le rôle potentiel de la Communication.

### 1. Définir le changement de comportement que vous demandez à votre public cible

Exemple de notre cas, Simona : *'Les visiteurs pendant les célébrations du 1<sup>er</sup> mai ne doivent pas perturber le site Natura 2000 qui abrite l'anémone Pulsatilla Grandis en conduisant, stationnant, campant, allumant des feux, faisant de la moto et du vélo etc. partout où ils veulent sur la prairie de la montagne. Ils doivent le faire plutôt dans des endroits où ils ne détruiraient pas la biodiversité.'*

Demandez si le changement de comportement souhaité est clair, et si ce n'est pas le cas, améliorez la description. Discutez ensuite du prochain exercice.

## Exercice 2 : Analyser pour voir si les avantages individuels de ce changement de comportement sont plus nombreux que les inconvénients

Utilisez les informations que vous avez rassemblées sur votre public à la page 2 de l'Outil intitulé Comprendre votre public cible. Les inconvénients du changement de comportement dépassent-ils les avantages qu'il procure ? Si c'est le cas, la communication est mieux utilisée comme instrument d'appui (ex : pour expliquer la nouvelle réglementation). Utiliser la communication seule n'entraînera pas le changement de comportement souhaité. Écrivez les réponses sur le flip chart ou dans le tableau ci-dessous :

### 2. Les avantages individuels de ce changement de comportement dépassent-ils les inconvénients ?

Exemple venant de notre cas, Simona: *'Les avantages pour les visiteurs individuels des célébrations du 1<sup>er</sup> mai découlent du fait de conduire, stationner, camper, faire du feu etc. seulement sur des aires où ils ne peuvent nuire à la biodiversité sont moins nombreux que les inconvénients de ce nouveau comportement. Par exemple, ils ne savent pas où se trouvent ces aires et comment y arriver. D'autres outils sont nécessaires pour obtenir le changement de comportement souhaité (les aires désignées pour le stationnement, le camping, le blocage des routes, les panneaux indicatifs, etc.).'*

### Exercice 3 : Analyser les attitudes par rapport au changement de comportement

Cherchez à savoir à travers des discussions si les attitudes de votre public par rapport au changement sont positives ou négatives. Écrivez les réponses à la question suivante sur le flip chart ou le tableau ci-dessous :  
*L'attitude de votre public relative au changement de comportement est-elle positive ou négative ?*

3. L' attitude de votre public par rapport au changement de comportement est-elle positive ou négative?

Exemple tiré de Notre cas, Simona: *'Les attitudes des visiteurs de la prairie et de la montagne pendant les célébrations du 1er mai étaient positives du fait d'un 1er mai sans conflits, plus sécurisé pour les enfants qui jouent et des rassemblements familiaux dans la quiétude et la joie. Leurs attitudes vis-à-vis du changement– s'il est facilité par des infrastructures d'appui –étaient positives'.*

Si les **avantages du changement de comportement et les attitudes sont tous les deux positifs** discutez pour voir comment vous pouvez promouvoir le changement de comportement volontaire en utilisant la communication comme instrument indépendant. La motivation interne pourrait suffire pour changer les comportements, et la communication peut alors être utilisée pour mettre en exergue les avantages du nouveau comportement.

Si les **avantages du comportement sont positifs mais l'attitude est négative**, discutez sur la façon dont vous pouvez transformer cette attitude négative en attitude positive en utilisant la communication.

Si les **avantages du comportement sont négatifs mais les attitudes positives**, utilisez la communication pour expliquer et informer des interventions d'appui telles que les règles, les infrastructures et les motivations.

Si les **avantages du comportement et les attitudes sont tous les deux négatifs**, le rôle de la communication dépend de la connaissance qu'on a du problème. Le groupe cible connaît-il le problème ? Si le groupe cible connaît déjà le problème, alors un changement dans la pratique ne peut se faire qu'avec des règles, des infrastructures et des motivations. La communication peut être utilisée pour expliquer ces interventions.

Si le groupe cible manque de connaissances sur le problème, la communication doit également se focaliser sur la reconnaissance du problème.

Exemple: *Au début, dans notre cas à savoir celui de Simona, la Communication a été utilisée pour inviter les parties prenantes à une table ronde pour discuter des problèmes & des solutions pour les célébrations du 1er mai. Le comportement souhaité dans ce cas était la participation à une réunion. Etant donné que la plupart des parties prenantes sinon toutes étaient insatisfaites des célébrations, ne pas participer était moins attrayant que participer à cette réunion. De ce fait, tout le monde a participé à la table ronde. Le rôle de la Communication consistait à souligner les avantages de trouver une solution conjointe et de s'assurer que la table ronde se tienne à un moment qui convienne aux participants. Lire plus dans [le sujet clé 2](#) sur comment Simona a utilisé la communication en tant qu'instrument d'appui pour atteindre son but.*

## Exercice 4 : Définir le rôle de la communication dans votre cas

Quel rôle pourrait jouer la communication dans votre cas ?

Exemple tiré de notre cas, Simona : *'Le club des montagnards et des chasseurs informent leurs membres avant les célébrations du 1<sup>er</sup> mai. Les visiteurs savent maintenant à quoi s'en tenir. La Communication pendant le 1<sup>er</sup> mai : panneaux indicatifs & instructions destinés aux visiteurs du parc et stand d'information sur l'aire protégée pour ceux qui veulent en savoir davantage sur la biodiversité'.*