



COMMUNIQUER AVEC LES HABITANTS

Pourquoi communiquer avec le public ?

- Pour ouvrir le dialogue afin de connaître les attentes des usagers.
- Pour expliquer, valoriser et faire respecter les actions menées par la commune.
- Pour inciter les administrés à bien planter et entretenir leurs arbres (les végétaux "privés" composent souvent une grande proportion du patrimoine arboré des communes)

La communication au quotidien

■ Etre à l'écoute des usagers

La mise en place de procédure d'écoute et de réponse aux réclamations désamorce beaucoup de mécontentement.

La communication ne doit pas se limiter à l'écoute. Le service doit analyser la demande et apporter une réponse rapide à chaque requête sans quoi la crédibilité de cette écoute serait très vite remise en cause.

Les moyens

- Dialogue des jardiniers avec les usagers (le jardinier fait remonter les informations et suggestions du public au décideur et il explique et valorise le travail effectué par son service. Il peut apporter des conseils et sensibiliser les propriétaires privés)
- Permanence d'accueil du public en Mairie
- Numéro de téléphone vert et adresse e-mail "réclamation, suggestion, conseil" affiché dans les parcs, sur les chantiers en mairie et dans le bulletin municipal
- Comités de quartiers

■ Expliquer la politique de l'arbre

La commune peut s'engager auprès de ses administrés en rédigeant une Charte de l'arbre.

La charte montre aux acteurs et aux utilisateurs le sérieux et la crédibilité d'une démarche de qualité sur le long terme.

La charte de l'arbre

Une charte consigne un certain nombre de principes destinés à protéger le patrimoine arboré.

Elle mentionne les actions qui permettent de créer et d'entretenir un patrimoine de qualité. On y retrouve les prescriptions à respecter pour le choix des végétaux, la mise en oeuvre de nouvelles plantations, la réalisation des tailles dans les règles de l'art, les précautions à prendre sur les chantiers lors des travaux à proximité des systèmes racinaires ...





■ Faire connaître et apprécier les arbres et leur gestion

Lorsque l'arbre est connu (fragilité, beauté, entretien, ...) il est respecté. De plus cette sensibilisation incite les habitants à entretenir leurs propres arbres dans les règles de l'art.

Les moyens

- Circuits, guides et signalétique botanique permettant d'identifier les arbres
- Visites guidées
- Expositions
- Dossiers thématiques (plantation, élagage, ...) sur support papier (bulletin municipal) ou sur le site internet de la ville
- Sensibilisation des enfants dans les écoles (les enfants sont un vecteur de persuasion très efficace auprès de leurs parents)
- Plantations avec les habitants
- Plantation et entretien de massifs fleuris au pied des arbres par les riverains volontaires
- Parrainage d'arbre - Une naissance une plantation
- Plantations réalisées par des personnalités nationales
- Rencontres culturelles sur le thème de l'arbre dans un espace arboré (poésie, musique, théâtre, sculpture, arts graphiques, ...)
- Initiation au grimper (accrobranchés)
- Concours d'élagueur
- Fête de l'arbre à la Sainte Catherine avec vente de végétaux, démonstrations, jeux, ...

Communiquer lors de la réalisation d'un nouveau projet

Tout projet lié aux arbres (abattage, élagage, plantation, ...) techniquement justifié peut devenir source de polémique et de conflit si il n'est pas expliqué, si il n'y a pas eu de dialogue avec les habitants.

La transformation d'un espace public nécessite de communiquer en trois phases distinctes et successives : la phase d'étude, la phase de chantier puis la phase de livraison du chantier.

■ Premier temps - La phase d'étude

Définir le programme et les grandes orientations du projet en privilégiant la concertation entre le concepteur, le public et le futur gestionnaire.

Attention : La concertation a l'avantage de rendre l'aménagement plus fonctionnel, mieux admis et respecté. Par contre une concertation faite de nombreux compromis, risque de brider la créativité du concepteur et de lisser son projet.

La concertation - un savoir faire

La concertation est une action délicate qui doit être préparée méticuleusement pour porter ses fruits. Une concertation ouverte à tous par le biais de réunions publiques fait surgir des attentes souvent personnelles, diversifiés et parfois contradictoires qu'il est impossible de satisfaire totalement. Ce type de consultation génère par conséquent beaucoup de frustration.

Il est largement préférable de tout d'abord identifier les usagers et les gestionnaires (promeneurs, sportifs, riverains, touristes, enfants, entrepreneurs, commerçants, jardiniers ...) et d'engager ensuite avec chacun de ses représentants (associations, comité de quartier, service espace-vert, ...) une concertation. À partir de la masse d'information récoltée, de sa connaissance et de son expérience, le concepteur pourra proposer un projet cohérent. La concertation avec les plus réfractaires permet souvent d'expliquer et de désamorcer des conflits potentiels.

Les autres moyens

- Articles dans le journal municipal (support papier le plus lu)
- Exposition temporaire, livre blanc et animateur sur le site permettant d'expliquer le projet et de faire émerger des attentes ou des idées intéressantes.
- Impliquer la population riveraine en lui proposant de choisir les arbres à partir de deux ou trois végétaux sélectionnés répondant aux contraintes techniques et paysagères du site.





Charte européenne de l'arbre d'agrément

■ Préambule

La présente charte a pour objet de régir les principaux rapports entre l'Homme et l'arbre d'agrément.

Article 1

L'arbre est un être vivant : il naît, s'épanouit et meurt. Cependant son existence n'est pas à la mesure de l'échelle humaine et peut s'étendre sur plusieurs siècles.

Article 2

Au regard de l'arbre, l'homme distingue généralement :

- L'arbre de la forêt qui produit le bois et lui permet d'abriter, d'embellir et d'améliorer son confort
- L'arbre fruitier qui le nourrit
- L'arbre d'agrément qui, par ses nombreuses fonctions, joue un rôle essentiel dans l'équilibre écologique des milieux ruraux et de la ville, où il accompagne le paysage urbain, et contribue au bien-être du citoyen.

Article 3

Les arbres d'agrément, porteurs d'histoires et de symboles, sont les témoins de l'évolution des sociétés humaines et constituent un patrimoine vivant que nous avons reçu, que nous devons maintenir et embellir pour le transmettre.

La pérennité de tels patrimoines, tenant compte de la diversité des situations d'ordre écologique ou culturel, ne peut être garantie que par l'élaboration de programmes complets comprenant : l'information de la population, le développement de la recherche, et toutes les actions de conception, de gestion, d'entretien et d'enrichissement de ces plantations dans un souci constant de qualité.

Les édiles qui sont les garants de cette pérennité et de la transmission de ce patrimoine doivent encourager l'élaboration de tels programmes à long terme et veiller à leur mise en œuvre.

Article 4

La connaissance scientifique de l'arbre commence à se développer mais demeure embryonnaire. Les progrès de la science en ce domaine nécessitent des moyens techniques, financiers et humains qui doivent être pris en compte par des institutions publiques ou privées, soutenues par les communautés nationales, européennes et internationales.

Article 5

L'arbre d'agrément est soumis à des contraintes spécifiques qui impliquent de lui prodiguer des soins particuliers afin de le maintenir dans un état satisfaisant et d'assurer la sécurité des usagers. L'organisation et la réalisation de ces travaux sont porteurs d'une activité économique créatrice d'emplois et de richesses qu'il y a lieu de soutenir.

Article 6

Les compétences requises pour une gestion dynamique d'un tel patrimoine demandent des formations spécifiques à tous les niveaux de la conception, de la décision et de l'intervention. L'harmonisation de ces informations doit être réalisée au sein de la Communauté Européenne en tenant compte des singularités culturelles.

Article 7

La conduite des arbres relève des pratiques de l'arboriculture ornementale. Une même volonté d'échange et de coopération doit animer les praticiens afin de faire progresser les méthodes et techniques pour atteindre un même niveau de compétence dans tous les pays de la Communauté Européenne.

Article 8

L'information du public doit être soutenue par un constant souci d'éducation aussi bien de l'enfant à l'école que de l'adulte et de la famille en tous lieux.

Cette sensibilisation doit permettre aux citoyens de découvrir les arbres et de s'impliquer dans la préservation de ce patrimoine.

Plusieurs collectivités sont aujourd'hui signataires de cette charte portée par la SFA. Elles sont ainsi fortement engagées pour la préservation de leur patrimoine. Pour les rejoindre et connaître la démarche à suivre, contacter la SFA.

