

# Guide pratique : la communication par les élus vers leurs administrés

Ce guide pratique est destiné aux maires des communes faisant partie du lot 1 de fermeture du réseau cuivre.

Il explique les différents temps de communication et donne des clés pour comprendre les actions de communication que peuvent mettre en place les maires pour informer et accompagner les administrés (particuliers et professionnels) et tout le tissu économique et social local (commerçants, entreprises, associations, etc). Ces actions s'appuient notamment sur les supports de communication commune travaillés par l'ensemble des parties prenantes et que vous avez reçus par la Préfecture (sous format digital).

Vous êtes libres des moyens que vous souhaitez y consacrer pour le diffuser auprès de vos administrés.

- **L'affichage :**

Une affiche est mise à disposition dans le kit de communication commune reçu de la Préfecture. Selon le choix de la mairie, il est possible de l'utiliser sur les panneaux d'affichage municipaux ou en mairie, les abribus, dans les lieux publics, dans les commerces (etc). L'objectif est d'informer largement les administrés de l'arrêt des services de téléphonie fixe et d'Internet (ADSL) sur le réseau cuivre dans la commune.

- **La communication écrite :** Le kit de communication contient :

- Une communication de l'Etat à disposition des Opérateurs Commerciaux pour leur contact avec leurs clients et qui peut être distribuée aux administrés (soit directement dans leur boîte aux lettres, soit disponible en mairie).
- Un modèle de courrier, pour inviter vos administrés à une réunion d'information.
- Un modèle d'article explicatif, pour publication dans votre magazine municipal ou sur le site Internet de votre mairie.

- **La communication digitale :** En complément de la communication écrite, des actions de communication digitales peuvent être initiées :

- Posts sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn), notamment la vidéo animatique du kit de communication.
- Publication sur le site Internet de la mairie d'articles, d'interviews, de vidéos témoignages, de podcasts.

- **La réunion publique d'information :**

C'est l'occasion de réunir les administrés, en présence de l'OI Cuivre et de l'OI FttH pour répondre à toutes les questions et pour rassurer sur la migration vers la fibre ou une autre technologie. Un deuxième temps peut être organisé en présence des opérateurs commerciaux, pour permettre aux administrés de poser des questions sur les offres commerciales voire de changer d'abonnement. Elle peut être organisée tout au long de la vie du projet.

- **Le forum commercial :**

Organisé seul ou à la suite d'une réunion publique d'information, il rassemble les opérateurs commerciaux dans un même lieu. Les OC pourront renseigner et accompagner les administrés dans leur démarche de changement d'abonnements. Il est recommandé d'organiser un forum commercial durant la phase de mobilisation et a minima six mois avant la date de fermeture technique.

Pour être efficace, la réunion publique d'information et le forum commercial doivent être annoncés en amont pour rassembler un maximum de participants (invitation écrite, annonces de la mairie en affichage ou sur Internet). Les supports du kit de communication pouvant être utilisés pour ces deux événements sont : l'affiche, l'animatique, la communication Etat, la plaquette pédagogique.

Au-delà de ces actions, toutes les opportunités sont bonnes pour sensibiliser les administrés : vœux de la mairie, banquets pour les seniors, réunions avec les syndicats, journées associatives, visites terrain, etc.

# Proposition de calendrier de communication par les élus vers leurs administrés sur la fermeture du cuivre pour le lot 1

LOT 1

	T1 23	T2 23	T3 23	T4 23	T1 24	T2 24	T3 24	T4 24	T1 25	T2 25
				▲ 31/01/24 Fermeture commerciale				▲ 31/01/25 Fermeture technique		
	Phase de pédagogie			Phase de mobilisation				Accélération de la mobilisation		
	<b>Objectif :</b> informer les utilisateurs (particuliers, pro, entreprises, administrations) et les sensibiliser à la nécessité de migrer vers une autre technologie (fibre ou autre), le plus rapidement possible.			<b>Objectif :</b> encourager les utilisateurs (particuliers, pro, entreprises, administrations) à migrer vers une autre technologie (fibre ou autre), le plus rapidement possible.				<b>Objectif :</b> accélérer la migration des clients résiduels sur cuivre.		
		★ <b>AVR-JUIL 23 : j'annonce le projet à mes administrés</b>		★ <b>SEPT- DEC 23 : j'informe mes administrés pour les encourager à migrer vers une autre technologie</b>		★ <b>AVR-MAI 24 : je mobilise mes administrés à l'approche de la date de fermeture</b>		★ <b>SEPT 24: j'alerte mes administrés sur l'urgence de migrer</b>		
<b>Affichage</b>		Affichage sur abribus, panneaux d'affichage, mairies, lieux publics, commerces		Affichage sur abribus, panneaux d'affichage, mairies, lieux publics, commerces		Affichage sur abribus, panneaux d'affichage, mairies, lieux publics, commerces		Affichage sur abribus, panneaux d'affichage, mairies, lieux publics, commerces		
<b>Communication écrite</b>		Boitage courrier Etat	Article dans magazine mairie	Presse locale Magazine mairie		Presse locale Magazine mairie				
<b>Communication digitale (RS/site Internet)</b>		Publication Réseaux Sociaux (RS) et web mairie sur le lancement		Publication RS et web mairie		Publication RS et web mairie		Publication RS et web mairie		
<b>Réunion publique d'information</b>		Réunion publique d'information avec OI Cuivre et OI FtTH, annoncée sur panneaux d'affichage, article, RS et site web qui peut être suivie d'une séquence avec présence des OC								
<b>Forum commercial</b>				Forum commercial, avec annonce sur RS, site web et magazine mairie (voire invitation écrite)		Forum commercial, avec annonce sur RS, site web et magazine mairie (voire invitation écrite)				
<b>Autres actions de communication</b>	<b>Actions d'information et de pédagogie au cours d'évènements locaux auxquels participe la Mairie : réunion CCAS, réunions ASL, associations de commerçants, etc</b> <b>Tout au long de la vie du projet, possibilité de distribuer des flyers lors de manifestations diverses ou de visites terrain</b>									

# Les documents constitutifs du kit de communication

La vidéo explicative	une vidéo pédagogique qui explique la fermeture du réseau cuivre – disponible en avril 2023.
La communication de l’Etat	un texte signé par le Gouvernement, qui informe les habitants et les invite à migrer du cuivre vers la fibre ou vers une autre technologie - disponible en avril 2023.
L’affiche	une affiche pour informer les administrés de l’arrêt des services de téléphonie fixe et d’Internet (ADSL) sur cuivre – disponible en avril 2023.
Le modèle d’article	un modèle d’article à publier dans le magazine de la mairie ou sur le site Internet de la commune pour expliquer la fermeture du réseau cuivre – disponible en avril 2023.
Le modèle de courrier	un modèle de courrier que vous pouvez envoyer à vos administrés pour les inviter à une réunion publique d’information ou à un forum commercial – disponible en avril 2023.
La plaquette pédagogique	un document synthétique qui présente la fermeture du réseau cuivre – disponible en avril 2023.
La FAQ	un document de questions-réponses pour apporter les réponses aux principales questions posées par les administrés – disponible au T2 2023
Le document pédagogique pour les élus « l’essentiel à savoir pour les élus »	un document synthétique qui donne les clés de compréhension aux élus sur la fermeture du réseau cuivre – disponible en avril 2023

# Comment adresser mes différents publics ?

## Toutes les opportunités sont à saisir !

Cible	Supports de communication	Qui ?	Exemples d'évènements	Exemples de canaux
<b>Tout public</b>	Kit de communication : affiche personnalisable , article personnalisable, FAQ, vidéo	Mairie, Département et ou Communauté de communes + toutes les personnes en lien avec le public (assistante sociale, Maison France Service, etc)	Vœux du maire Forum des associations Intervention publique : Facebook Live ou physique	Magazine municipal et ou départemental Site internet de la ville Affiches dans les sites municipaux : mairie, bibliothèque, médiathèque etc TV et radio locales
<b>Artisans / Commerçants/ Professions libérales</b>	Article disponible dans le kit de communication : modèle à personnaliser	Service de la communication de la Mairie + le Département, Communauté de commune, Communauté d'Agglomération + Chambre de commerce	Foire/salon/ vœux du maire	Magazine mairie Publications/revues ciblées (pro/entreprise, CCI)
<b>PME et Entreprise</b>	Kit de communication : affiche personnalisable , article personnalisable, FAQ, vidéo	Mairie, Département et ou Communauté de Communes, Chambre de Commerce	Forum	Article sur site internet spécialisé ( CC/CA) + Réseaux sociaux + article
<b>Administration : Mairie, gendarmerie, pompiers, Ephad, syndicats, écoles....</b>		Mairie, préfecture, rectorat	Communication orale dans leurs instances habituelles	Newsletter interne
<b>Habitants actifs 18-65 ans (particuliers)</b>				Réseaux sociaux
<b>Habitants Séniors (non actifs) + 65 ans</b>		Relais par association + assistante sociale et centre social (CCAS) + Maisons France Service	Intervention publique : repas des seniors	Presse locale et régionale + Réseaux sociaux + TV locale et radio locale
<b>Habitants avec handicap</b>		Relais par association + assistante sociale et centre social (CCAS)		
<b>Syndic/ Bailleurs</b>			Instances habituelles	