



MANUEL POUR UN
**Engagement
Inclusif de la
Communauté**

**C4O
CITIES**

C40 CITIES CLIMATE LEADERSHIP GROUP

Le C40 Cities Climate Leadership Group, aujourd'hui dans sa 13e année d'existence, réunit plus de 90 des plus grandes villes du monde qui se sont engagées à lutter contre le changement climatique. Nous rassemblons des maires du monde entier pour qu'ils apprennent les uns des autres en ce qui concerne la réduction des émissions de gaz à effet de serre et la création de villes résilientes, durables et inclusives. Les villes du C40 regroupent plus de 700 millions de citoyens urbains et leurs économies représentent 25 % du PIB mondial. Notre rapport « Deadline 2020 » souligne le rôle crucial que les grandes métropoles du monde doivent jouer dans la mise en œuvre de l'accord historique de Paris, afin de prévenir les changements climatiques aux effets dévastateurs.

CITI FOUNDATION

La Citi Foundation s'emploie à promouvoir le progrès économique et à améliorer la vie des populations à faibles revenus du monde entier. Nous déployons des efforts pour renforcer l'inclusion financière, catalyser les possibilités d'emploi pour les jeunes et pour réinventer des approches visant à construire des villes économiquement dynamiques. De par son approche « au-delà de la philanthropie », la Citi Foundation met à profit son incroyable expertise et celle de ses employés pour remplir sa mission et stimuler une innovation et un leadership éclairés.

ARUP

Arup est la force créatrice au cœur de plusieurs des projets les plus importants au monde dans le secteur de la construction et dans toute l'industrie. Cette entreprise propose une vaste gamme de services professionnels qui, ensemble, font vraiment la différence pour ses clients et les communautés au sein desquelles elle travaille.



Citi Foundation



ARUP

Remerciements

Ce projet a été financé par la Citi Foundation

Équipe C40

Mehrnaz Ghojeh
Caroline Coccoli
Luisa Miranda Morel
Diego Riaño
Ibtissam Sadouni

Équipe Citi foundation

Florencia Spangaro
Dorothy Stuehmke

Équipe Arup

Ben Smith
Laura Frost
Giacomo Magnani
Esme Stallard
Ian Cooper
Hannah Stockley
Ellie Robles
Helen Civil
José Ahumada
Michaela Packer

Personne à contacter pour ce rapport

Mehrnaz Ghojeh mghojeh@c40.org

Cette traduction vers le français a été réalisée grâce au support généreux du Fonds pour l'environnement mondial (FEM ou GEF pour son acronyme en anglais) à travers la Plateforme mondiale pour des villes durables (GPSC).

Table des matières

01 Introduction et vue d'ensemble

Le programme « Action climatique inclusive » (ACI)
Pourquoi impliquer votre communauté dans la lutte contre le changement climatique ?

Principaux défis

Principales considérations pour les décideurs

Comment utiliser cette ressource

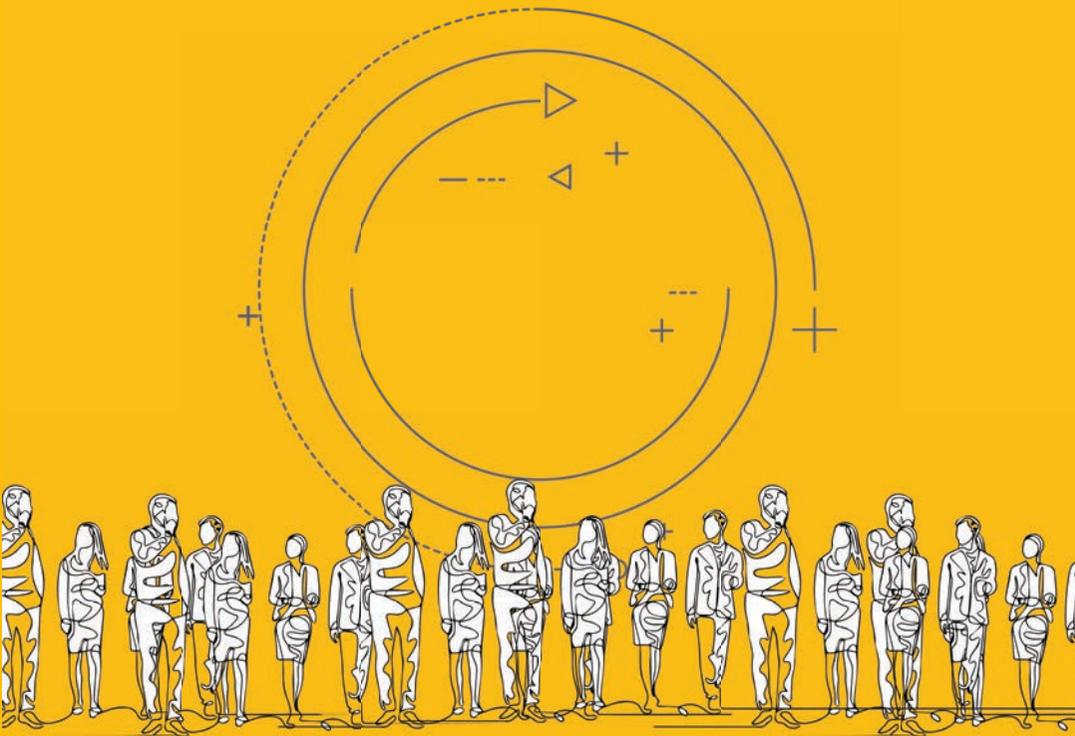
02 Définition de la vision

03 Cartographie et analyses

04 Conception et mise en œuvre

05 Commentaires et évaluations

06 Annexes





01

Introduction et vue d'ensemble

ACTION CLIMATIQUE INCLUSIVE : LA NOUVELLE NORMALITÉ

Le changement climatique est injuste. Il affecte certaines communautés de façon disproportionnée. De récents rapports du GIEC soulignent que le changement climatique produit déjà des effets dramatiquement inégaux entre les groupes sociaux, et que la situation s'aggraverait si la trajectoire actuelle des émissions de gaz à effet de serre reste inchangée.¹ En l'absence de stratégies de développement inclusives et éclairées par le changement climatique, celui-ci pourrait contraindre 100 millions de personnes à vivre dans une pauvreté extrême d'ici 2030.² Il est clair qu'en raison de leur exposition spécifique aux risques climatiques, certaines communautés sont plus vulnérables que d'autres à l'impact du changement climatique. En particulier, en raison d'obstacles sociaux et économiques, des groupes spécifiques tels que ceux avec des niveaux de revenus très faibles, les femmes, les personnes âgées, les enfants et les personnes handicapées peuvent présenter des capacités d'adaptation limitées.

¹IPCC, 2014. Summary for policymakers. Dans : Climate Change 2014: Impacts, Adaptation, and Vulnerability. [Source](#)

²PNAS, Diefenbaugh and Burke, 2019. [Source](#)

Si les réponses des villes au changement climatique ne reconnaissent pas et ne répondent pas aux barrières sociales et économiques, alimentant les inégalités et exacerbées par la crise climatique, les maires peuvent souffrir d'un point de vue politique. Ils peuvent en effet perdre le soutien du public et par conséquent leur pouvoir de mener à bien leur programme dans son ensemble. Les villes doivent concevoir et déployer des mesures en faveur du climat de façon inclusive et équitable, afin de servir toutes les communautés et tous les groupes urbains sans pour autant compromettre la prospérité économique.

Bien que chaque réponse pour le climat inclusive soit conçue pour répondre aux besoins des communautés et se doit de satisfaire au contexte, à la géographie et à la culture à l'échelle locale, il existe également une opportunité importante de partager les enseignements entre les villes sur la manière de mener à bien une action climatique inclusive et équitable à l'échelle mondiale.

Le Manuel pour un engagement inclusif de la communauté a été élaboré eu égard à cette nécessité de partager les meilleures pratiques en ce qui concerne la mobilisation inclusive. Il s'agit d'une ressource opérationnelle, conçue pour fournir aux villes un guide pratique afin de mobiliser leurs communautés à agir pour le climat, en particulier les groupes difficiles à atteindre et souvent exclus (à l'image des femmes, des minorités, des enfants, des personnes âgées, des « travailleurs informels », et des migrants).



En quoi consiste l'engagement, ou mobilisation, communautaire ?

L'engagement communautaire représente le processus qui consiste à impliquer la population qui vit et interagit avec votre ville dans son développement. Les membres de la communauté qui devront être impliqués dans la pratique de l'engagement sont tous ceux qui ont un intérêt/une influence ou sont touchés par un programme, une politique ou une action local(e).

À travers la mobilisation, vous devrez chercher à développer une relation de travail avec votre communauté, de telle sorte que les besoins et les problèmes de toutes les parties soient compris et puissent être traités pour parvenir à un changement positif.

Pourquoi impliquer votre communauté dans la lutte contre le changement climatique ?

L'action climatique inclusive commence par un processus inclusif au sein duquel tout le monde peut se faire entendre. Cela étaye la mise en œuvre de politiques climatiques équitables et favorise une répartition plus équitable de leurs avantages parmi la population de la ville. L'absence d'un processus d'engagement inclusif peut aggraver la vulnérabilité des communautés de par leur exclusion régulière et systématique des processus de mobilisation traditionnels, liés aux pratiques d'atténuation et d'adaptation aux changements climatiques.³ La vulnérabilité aux événements climatiques est souvent élevée chez les peuples autochtones, les femmes, les enfants, les personnes âgées et les personnes handicapées, qui sont confrontés à des conditions de pauvreté, d'inégalité persistante et de privation.⁴ Quatre personnes sur dix parmi les plus vulnérables au changement climatique sont confrontées à des difficultés socio-économiques sous une forme ou une autre.⁵

Les villes doivent identifier et mobiliser les parties prenantes, et en particulier les groupes difficiles à atteindre, afin de pouvoir comprendre et traiter les causes profondes et les facteurs de risque

³ Markkanen, S., & Anger-Kraavi, A., 2019. Social impacts of climate change mitigation policies and their implications for inequality. *Climate Policy*, 19, 7.

⁴ IPCC, 2018. Summary for policymakers. [Source](#)

⁵ CAFOD, 2014. Climate change and vulnerability: pushing people over the edge. [Source](#)

climatique disproportionné, et de réfléchir à la manière de rendre le processus d'action pour le climat plus inclusif.

Lutter contre les inégalités sociales intrinsèques peut contribuer à remédier à la vulnérabilité climatique.

L'Accord de Paris reconnaît la nécessité de placer les groupes vulnérables au cœur de la prise de décision, non seulement comme moyen de lutter contre leur vulnérabilité, mais aussi parce qu'ils peuvent être particulièrement bien informés des mesures d'adaptation qui sont nécessaires, et ce bien qu'ils n'aient souvent pas le loisir de les voir mises en œuvre.⁶

Il est essentiel pour les autorités d'utiliser activement les connaissances locales en vue de soutenir la prise de décision, faute de quoi les politiques en faveur du climat risquent d'être mal conçues et inappropriées pour la population locale.

Le fait d'impliquer la communauté dans l'élaboration des politiques, par le biais d'une cogestion ou d'un rôle de conception, permettra par ailleurs de générer un capital individuel et social, en s'attaquant au problème commun du changement climatique.

⁶ Podesta, J., 2019. The climate crisis, migration and refugees. [Source](#).

⁷ UNISDR, 2017. Build Back Better in recovering, rehabilitation and reconstruction. [Source](#)

Cela permet de générer la résilience individuelle et présente également la possibilité de renforcer celle de la communauté, car les populations peuvent utiliser ce qu'elles ont appris et le partager à travers leurs réseaux formels et informels.

Générer un capital individuel et social

Les répercussions du changement climatique généreront un environnement plus propice aux phénomènes de crise et obligeront les communautés et les gouvernements à travailler ensemble pour répondre à ces menaces et pour « mieux reconstruire ». ⁷ L'implication des communautés peut également, en partie, alléger les exigences financières et politiques des autorités, en mettant à disposition des connaissances, des compétences et des capacités en faveur de l'élaboration de nouvelles solutions et conceptions rentables pour un aménagement urbain durable.

Créer un espace pour un dialogue ouvert et inclusif peut aboutir à une cohésion indispensable avec la communauté pour faire face à ces crises et à ces défis⁸, par le biais d'actions collaboratives.⁹

⁸ Centre for Public Impact, 2018. Finding a more human government. [Source](#)

⁹ La réduction des industries à fortes émissions de carbone, comme moyen de réduire lesdites émissions, et susceptible d'entraîner des pertes d'emplois pour les personnes qui y travaillent, est un exemple d'action climatique controversée.

INTRODUCTION ET VUE D'ENSEMBLE

Limitier les conséquences imprévues et instaurer la confiance au sein de la communauté

Les actions nécessaires pour maintenir le réchauffement climatique en dessous de 1,5 degré seront complexes pour les villes et leurs communautés car elles présentent le potentiel d'engendrer des conséquences imprévues, en particulier pour les groupes socio-économiques à faibles revenus. Par ex. l'électrification des réseaux énergétiques pourrait entraîner une augmentation spectaculaire des coûts des combustibles pour les clients à faibles revenus qui bénéficient d'un tarif variable.¹¹

Ceci est particulièrement important pour les villes où, historiquement, il existe une gouvernance limitée et des niveaux significatifs d'inégalités ou de corruption. Elles devront utiliser des outils de participation citoyenne innovants, afin de soutenir les transitions démocratiques, travailler à l'inclusion des groupes difficiles à atteindre dans l'élaboration des mesures pour le climat, et renforcer la crédibilité et la légitimité de l'action gouvernementale sur l'action climatique.

Des comportements qui évoluent

Non seulement les gouvernements exigent l'accord du public pour mettre en œuvre certaines politiques et mesures pour le climat, mais l'objectif de 1,5 degré nécessite des changements de mode de vie importants de la part de certaines populations, en particulier dans le Nord global.¹²

Faire appel à l'engagement des communautés pour donner un cadre aux actions contre le changement climatique autour de valeurs communes peut avoir un impact plus important sur les comportements actuels. Croire en l'intégrité du message qui consiste à dire que les conseils municipaux travaillent à égalité aux côtés de leurs concitoyens au développement d'un avenir plus sûr et plus résilient est nécessaire.

Renforcer les capacités de la communauté

Travailler avec la communauté peut présenter certains défis pour les autorités, en raison du manque de confiance existant de la part de certains groupes locaux et d'un manque de capacités en interne. Les villes devront responsabiliser et soutenir leur personnel dans la réalisation de tout engagement, en offrant des possibilités de formation.

Encourager l'implication active de la communauté au sein d'un programme de mobilisation, à travers des pratiques d'appropriation commune et de conception, peut renforcer les capacités, améliorer les compétences des membres de la communauté et permettre une responsabilisation plus importante en faveur du déploiement de l'action climatique.

Compléter les ressources gouvernementales

L'implication de la communauté peut également, en partie, alléger les exigences financières et politiques des gouvernements, en contribuant à l'élaboration de nouvelles solutions et conception

rentables pour un aménagement urbain durable.^{13, 14}

Le processus de budgétisation participative de la ville de New York, « myPB », a facilité l'allocation de 210 millions de dollars à 706 projets conçus par la communauté au cours des huit dernières années.¹⁵ Cela a permis d'améliorer la prestation des services locaux.

Renforcer le soutien du public en faveur des pratiques innovantes

La capacité des villes à promouvoir et à mettre en œuvre des actions réside dans la masse critique de leur population, ce qui entraîne une diversité de cultures, de connaissances et d'innovations essentielles à l'élaboration de nouvelles idées en faveur de l'action contre le changement climatique. Impliquer les communautés dans les tâches qu'elles effectuent est la seule solution qui permettra aux autorités d'élaborer des mesures résolument innovantes et impactantes pour lutter contre le changement climatique. Des collaborations fructueuses existent d'ores et déjà dans certaines villes du monde.

La ville de Paris, en France, a recruté des milliers de « volontaires du climat » pour orchestrer l'action climatique locale, notamment en agissant en tant que « courtiers » de la connaissance auprès de leur communauté locale, en encourageant un comportement environnemental responsable.¹⁶

¹¹ Preston, I., 2014. Fuel and poverty: A Rapid Evidence Assessment for the Joseph Rowntree Foundation. [Source](#).

¹² University of Leeds, Arup, & C40 Cities Climate Leadership Group, 2019. The Future of Urban Consumption in a 1.5° C World. [Source](#).

¹³ Stott, L., 2018. Co-production. Enhancing the role of citizens in governance and service delivery. [Source](#).

¹⁴ Baptist, N., 2019. Public Sector Organizations and Cocreation With Citizens: A Literature Review on Benefits, Drivers and Barriers. Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing.

¹⁵ New York City Council, Participatory Budgeting. Disponible sur : <https://council.nyc.gov/pb/>. [Consulté le 18 août 2019].

¹⁶ Paris, Être Volontaire du Climat, c'est quoi ? Disponible sur : <https://www.paris.fr/participez/agir/volontaires-du-climat-agir-face-a-l-urgence-6675> [Consulté le 24 juin 2019].

Engagement des communautés dans l'action climatique mondiale

Les villes sont à la fois au cœur de la crise climatique et de la recherche de solutions. Les dirigeants locaux doivent agir rapidement afin de protéger tous les citoyens, tout particulièrement ceux qui sont les plus impactés par le changement climatique et qui sont traditionnellement les moins représentés dans les arcanes du pouvoir.

Plusieurs maires à travers le monde montrent déjà la voie, engagés et impliqués dans l'atteinte conjointe d'objectifs sociaux et climatiques, avec des pratiques concrètes sur le terrain.



Le Cap a mis au point des mesures d'atténuation avec la communauté

Le Cap a reconnu la nécessité d'une isolation adéquate dans les communautés à faibles revenus, afin d'améliorer la santé des populations locales face aux conditions météorologiques hivernales et de réduire leurs factures d'électricité. À l'issue d'une phase pilote, ayant mis en œuvre deux approches potentielles, une enquête a été menée auprès de la communauté et a mesuré quelle option avait le plus d'impact avant de la déployer, conduisant à un potentiel de 7 400 tonnes d'émissions évitées et à des conditions de vie plus sûres.¹⁷

¹⁷ Inclusive Climate Action – In Practice. Cape Toward renovates for energy efficient homes and healthy residents. Disponible sur : https://cdn.locomotive.works/sites/5ab410c8a2f42204838f797e/content_entry5c4062a4a9b9a4001cefd597/5c42006597ed1c0015f71934/files/Cape_Town.pdf?1547829349. [Consulté le 28 août 2019].



Barcelone a élaboré un plan d'action pour le climat axé sur la coproduction communautaire afin de parvenir à la justice environnementale

Barcelone a publié son Plan pour le climat pour la ville en 2018, axé sur la mise en place de la justice environnementale à travers des pratiques de coproduction communautaire. Non seulement les actions pour le climat qui ont été développées sont inclusives, mais elles cherchent également à résoudre des problèmes plus systématiques au sein des inégalités socio-économiques sociétales.

Ceci est devenu une priorité après que les études menées en amont de l'élaboration du plan aient indiqué une répartition inégale de l'impact du changement climatique, par exemple, 10 % de la population se trouvait en situation de précarité énergétique.¹⁸

¹⁸ C40 Climate Leadership Group. Barcelona plans for an environmentally just future. Disponible sur : https://cdn.locomotive.works/sites/5ab410c8a2f42204838f797e/content_entry5c4062a4a9b9a4001cefd597/5c41fe3d5f26f2001943719d/files/Barcelona.pdf?1547828866. [Consulté le 28 août 2019].



Sydney modifie le comportement environnemental par le biais de la collaboration

Sydney élabore à l'heure actuelle un certain nombre de plans directeurs accompagnés d'objectifs environnementaux dans le cadre de sa stratégie « Sydney 2030 durable ». Ces plans ont été testés et élaborés par un panel de citoyens, constitué de 30 membres représentatifs de la communauté. La constitution d'un panel a permis aux parties prenantes de prendre en compte la diversité d'opinions et d'expériences des autres eu égard à l'environnement et a conduit à un changement des attitudes, avec une meilleure prise en compte des groupes vulnérables.¹⁹

¹⁹ City of Sydney, 2017. Our approach to engaging the community. [Source](#).

Les principaux défis liés à la mobilisation des citoyens dans la planification de l'action climatique

Malgré les avantages pour les villes et leurs communautés de s'engager de manière inclusive dans l'élaboration de solutions pour lutter contre le changement climatique, les autorités doivent relever un certain nombre de défis concernant la planification et la mise en œuvre de pratiques de mobilisation efficaces.

Les citoyens peuvent décider de se désengager du processus de mobilisation en raison d'expériences antérieures négatives avec leur conseil municipal, qui ont conduit à un manque de confiance ou à un sentiment d'insatisfaction. Cela peut inclure le fait que les autorités en question n'aient pas utilisé efficacement les commentaires ou les contributions fournis par leurs communautés dans le cadre d'un engagement antérieur.²⁰

Il est également possible que les membres de la communauté craignent de ne pas être en mesure de fournir leurs commentaires par le biais d'un processus ouvert et honnête, en raison d'un risque de

répercussions négatives sur les actions ultérieures des autorités.

D'autres pourront considérer ne pas être en situation de vulnérabilité face au changement climatique ou aux actions mises en place pour répondre à son impact, et dans le cas contraire, considérer qu'il est de la responsabilité des autorités d'agir et, par conséquent, ils ne chercheront pas à apporter une quelconque contribution.^{21, 22}

Les groupes difficiles à atteindre peuvent souvent être régulièrement et systématiquement exclus des processus de mobilisation traditionnels liés aux pratiques d'atténuation et d'adaptation face aux changements climatiques, ce qui aggrave leur vulnérabilité.²³

Il existe de nombreux facteurs qui conduisent à une telle exclusion, notamment :

- Ils ne sont pas reconnus à l'heure actuelle au sein des systèmes ou structures politiques en raison d'un manque de reconnaissance juridique officielle

- Il existe des barrières culturelles (par ex. les autorités ne peuvent pas communiquer dans la langue locale)
- L'existence d'obstacles technologiques, susceptibles d'exclure certains groupes (par ex. ceux qui disposent de moyens économiques limités ou les personnes plus âgées) d'un engagement par le biais d'outils en ligne
- Les spécificités de leur identité ne sont pas protégées ou ne bénéficient pas d'une protection juridique (par ex. la communauté LGBTQI+, les travailleurs informels ou les migrants).
- L'implication de la communauté est considérée comme étant disruptive envers le processus politique²⁴

Le présent Manuel pour un engagement inclusif de la communauté est une ressource opérationnelle, élaborée dans le cadre du programme de soutien « Action climatique inclusive (ACI), conçue pour fournir aux villes un guide pratique pour commencer à aborder ces questions et mobiliser leurs communautés dans l'action pour le climat, en particulier les groupes difficiles à atteindre et souvent exclus.

²⁰ UK Cabinet Office, 2018. Consultation principles: guidance. [Source](#)

²¹ Engineers Journal, 2018. Climate change: exploring a citizen-centric paradigm. [Source](#).

²² Global Environment Facility, 2016. When It Comes to Fighting Climate Change, Citizen Action Matters. [Source](#).

²² Global Environment Facility, 2016. When It Comes to Fighting Climate Change, Citizen Action Matters. [Source](#).

²³ Markkanen, S., & Anger-Kraavi, A., 2019. Social impacts of climate change mitigation policies and their implications for inequality. Climate Policy, 19, 7.

²⁴ Stonewall, The global context for LGBT people. Disponible sur : <https://www.stonewall.org.uk/global-context-lgbt-people> [Consulté le 5 septembre 2019].

²⁵ Menocal, R.A., 2014. What is political voice, why does it matter, and how can it bring about change? [Source](#).

Principales considérations pour les décideurs

L'engagement communautaire entrepris par les villes devra être aligné avec les six principes majeurs suivants. Ceux-ci contribuent à ancrer les processus d'élaboration des pratiques d'action climatique dans un véritable engagement, avec un ensemble large et diversifié de parties prenantes, et en particulier celles affectées par le changement climatique et les inégalités.

1. Toujours faire preuve de transparence : La transparence est un principe clé qui doit être respecté tout au long du processus de mobilisation des parties prenantes. Dès le départ, vous devez clairement communiquer aux parties prenantes les objectifs du processus de mobilisation et chercher à éviter les actions peu réalistes lorsque cela est possible. Une telle démarche sera indispensable au maintien d'une relation à long terme qui soit positive et constructive.

4. L'engagement est un processus et non un aboutissement : L'engagement de la communauté ne doit pas être considéré comme un moyen de parvenir à une fin mais doit faire partie d'un programme plus large d'établissement de relations et de pratiques de codéveloppement. Vous devrez toujours chercher à tirer parti de l'engagement communautaire précédent et à améliorer la relation avec une communauté au fil du temps. Cela peut être atteint en suivant, en mesurant et en rendant compte de la mobilisation des parties prenantes afin de comprendre ce qui est efficace et ce qui ne fonctionne pas correctement.

2. Établir des partenariats avec vos citoyens afin de parvenir au changement : La capacité des villes à promouvoir et à mettre en œuvre des actions réside dans la masse critique de leur population, ce qui entraîne une diversité de cultures, de connaissances et d'innovations essentielles au développement de nouvelles idées en faveur de l'action contre le changement climatique. Impliquer les communautés dans les tâches que vous effectuez est la seule solution qui vous permettra d'élaborer des mesures résolument innovantes et impactantes pour lutter contre le changement climatique.

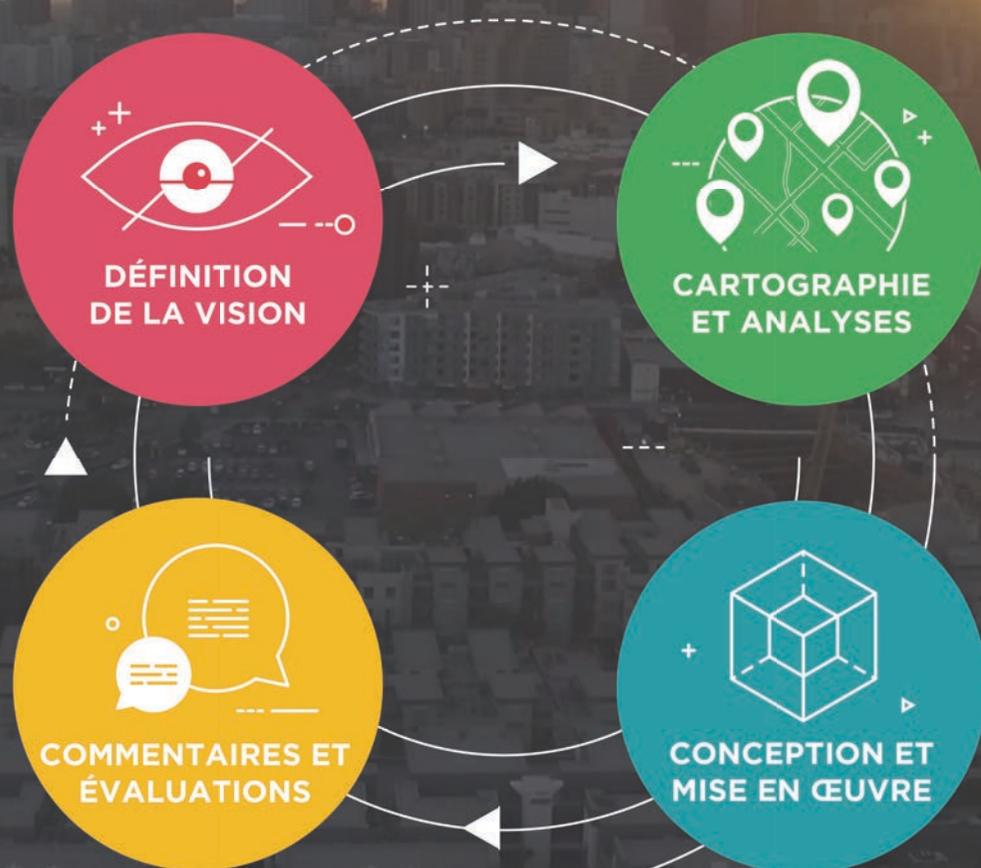
5. Renforcer les capacités de la communauté par le biais de la mobilisation : Travailler avec la communauté peut présenter certains défis pour les autorités, en raison du manque de confiance existant de la part de certains groupes locaux et d'un manque de capacités en interne. Vous devrez responsabiliser et soutenir votre personnel dans la réalisation de tout engagement, en offrant des possibilités de formation.

Encourager l'implication active de la communauté au sein d'un programme de mobilisation, à travers des pratiques d'appropriation commune et de conception, peut renforcer les capacités, améliorer les compétences des membres de la communauté et permettre une responsabilisation plus importante en faveur du déploiement de l'action pour le climat.

3. Les stratégies de mobilisation fructueuses sont diverses et inclusives : Utilisez un éventail de canaux de mobilisation pour communiquer avec différents publics, qui ont des expériences et des besoins différents, tout en veillant à véhiculer un message cohérent. L'emplacement géographique, la langue, l'âge, le sexe, l'origine ethnique et le revenu, tout comme d'autres intersectionnalités de l'identité d'un individu ou d'un groupe, sont autant d'éléments à prendre en compte lors de la conception d'une stratégie de mobilisation inclusive.

6. Faire preuve d'intégrité : Afin de veiller à ce que la stratégie de mobilisation soit menée et livrée avec intégrité, vous devez respecter les principes clés de transparence, de collaboration et d'accessibilité tout au long du processus d'engagement. Cela peut se faire en évaluant régulièrement votre approche par rapport à la vision et aux résultats de la stratégie, et en étant attentif aux problèmes à mesure qu'ils surviennent.

Le Manuel pour un engagement inclusif de la communauté



En quoi peut-il aider ma ville ?

Ce manuel est destiné à vous fournir un soutien pratique pour l'élaboration d'une stratégie de mobilisation complète et efficace.

Il peut être utilisé par tout agent des départements de votre ville impliqué dans le processus d'élaboration et de mise en œuvre d'une action climatique pour réduire les émissions ou dans le processus d'adaptation aux impacts issus du changement climatique. Toutefois, les principes repris dans ce manuel sont pertinents pour toutes les fois où vous souhaitez engager votre communauté.

L'objectif de ce manuel vise, tout particulièrement, à soutenir les villes qui souhaitent redynamiser les cycles traditionnels d'engagement, en présentant une sélection d'outils innovants et variés. Leur complexité est variable afin de répondre à des villes qui présentent des besoins et des capacités différents.

Ce manuel peut être utilisé par les villes dans une série de scénarios lors de la planification de l'action climatique : au stade de l'étude préliminaire, et au cours de la planification, la conception et la mise en œuvre.

Il devra être utilisé parallèlement à la réglementation nationale, régionale et locale, ainsi qu'aux objectifs du projet, afin de créer une approche personnalisée en matière d'engagement.

Une approche circulaire

L'approche en matière d'engagement présentée dans cette ressource se base sur quatre étapes principales qui, ensemble, facilitent l'élaboration d'une stratégie de mobilisation sur mesure pour une action climatique efficace, inclusive et équitable.

Le processus ne doit pas être appréhendé comme une approche unique mais comme un processus circulaire répété, c'est-à-dire que la phase « Commentaires et évaluation » d'un processus de mobilisation doit alimenter la « Définition de la vision » du suivant, contribuant ainsi à l'élaboration d'une approche itérative en matière d'engagement.

V Définition de la vision

Élaborer une vision avec des objectifs mesurables qui peuvent être suivis et mis à jour tout au long du processus.

La vision que vous allez élaborer doit être alignée sur la vision globale de la politique ou du plan climatique pour laquelle/lequel vous menez l'engagement des parties prenantes. Vous devrez fixer des objectifs gérables, qui sont réalisables et qui encouragent l'inclusion.

C Cartographie et analyses

Identifier les parties prenantes prioritaires, en particulier celles qui sont difficiles à atteindre, et comprendre quel peut être leur intérêt ou leur influence sur un projet urbain, et comment communiquer efficacement avec elles.

Vous serez en mesure d'impliquer des groupes difficiles à atteindre uniquement s'il existe un processus efficace, permettant de les identifier et de comprendre leurs besoins et leurs vulnérabilités, en particulier en ce qui concerne le changement climatique. Il s'agit de la première opportunité pour votre ville de renseigner les canaux de communication existants et, le cas échéant, de les établir avec votre communauté, afin de les utiliser tout au long du processus. Il s'agit d'une étape cruciale pour garantir une stratégie transparente. Ces canaux peuvent être utilisés à de nombreuses fins, en fonction de la vision de la stratégie, par exemple informer la communauté de l'existence d'un nouveau projet de transport durable ou partir à la recherche d'idées pour la conception commune d'un jardin communautaire local.



C Conception et mise en œuvre

Sélectionner les principaux outils et techniques pour l'engagement des parties prenantes identifiées au sein des villes.

Ces outils ne sont pas intrinsèquement inclusifs et il convient de noter que la préparation, le déploiement et le suivi en aval de la mobilisation sont essentiels pour garantir leur réussite. Nous vous présentons une suite d'outils, mais nous vous encourageons à n'en sélectionner que quelques-uns afin d'élaborer une stratégie ciblée et efficace. Cette section fournira une assistance et des orientations par le biais de conseils, de notes supplémentaires et de pages « focus ».

C Commentaires et évaluations

Vous aider à évaluer l'impact de votre approche en matière de mobilisation quant à l'atteinte de ses objectifs et au renforcement des relations entre les autorités et la communauté locale.

Vous serez invité(e) à mettre en œuvre une série d'actions pour le climat nécessitant des approches en matière de mobilisation de la part des parties prenantes afin de les soutenir. L'évaluation de chaque approche contribuera à renforcer la suivante et permettra de progresser de manière continue et conformément à vos ambitions en matière d'action climatique.

Une approche unique

La structure et le contenu du manuel ont été conçus afin d'être :

 **Évolutifs** : Il peut être appliqué aussi bien à de petits projets qu'à des programmes complets

 **Flexibles** : Chacune des étapes est représentée sous forme de modules au sein du manuel. Chaque module peut être utilisé seul ou associé à d'autres afin d'élaborer une stratégie complète.

 **Simple à utiliser** : La structure de chaque module est cohérente afin de permettre une navigation en toute simplicité.



Comment se repérer dans cette ressource

Cette ressource a été conçue pour avoir une structure cohérente et faciliter la navigation.



A. Faire le point

Vérifiez que vous êtes prêt(e) à démarrer les activités du module suivant.



B. Principales tâches

Ce sont les actions que vous devez entreprendre a minima pour le module, afin de vous assurer que vous pouvez passer à l'étape suivante de la stratégie et atteindre vos principaux objectifs.



C. Base de données de la partie prenante

Il s'agit d'un document évolutif, qui contient toutes les informations concernant vos parties prenantes et qui doit être mis à jour tout au long du processus de mobilisation.



D. Tableau des outils

Un récapitulatif de tous les outils qui peuvent être utilisés pour le module en question. Il comprend une indication du temps, des ressources et des compétences nécessaires pour utiliser chaque outil, ainsi que des scénarios ou des groupes avec lesquels l'outil pourrait être utilisé de façon parfaitement approprié.



E. Outils

Chaque outil est présenté de façon plus détaillée, et souligne plus précisément : (1) Comment l'utiliser, (2) Les avantages et les défis, (3) Les études de cas/les pages « Focus » pour aider à comprendre son application.



F. Feuilles de travail

Chaque outil propose soit un exemple, soit un modèle prêt à l'emploi pour que vous puissiez mettre en pratique ce que vous avez appris.



G. Parcours

Ils indiquent la prochaine étape que vous pouvez entreprendre après avoir terminé les activités de ce module afin de faire progresser l'élaboration de votre stratégie.



H. Études de cas

Chaque module comprend une sélection d'études de cas relatives à des villes du monde entier, qui démontrent où les outils d'engagement présentés ont été utilisés.

Quand devez-vous utiliser ce manuel ?

Ce manuel peut être utilisé par les villes dans une série de scénarios lors de la planification de l'action climatique.

Au stade de l'étude préliminaire : en amont de la mise en œuvre, pour contribuer à renseigner le processus de prise de décision quant à la sélection d'une mesure ou d'un projet.

Au cours de la phase de planification : pour obtenir un soutien politique et communautaire en faveur d'une politique ou d'une mesure, de telle sorte qu'elle puisse obtenir l'approbation réglementaire.

Au cours du processus de conception : pour veiller à ce que la mesure réponde aux besoins de la communauté.

Au cours de la mise en œuvre : pour déterminer si le programme ou la politique atteint ses objectifs.

Quels sont les besoins en termes de temps et de ressources ?

Ce manuel est conçu pour être accessible à toutes les villes.

Il présente une série de ressources qui permettent aux villes de s'engager à un niveau approprié en fonction de leurs capacités. Le manuel vise à être ambitieux, afin de vous encourager à créer votre répertoire d'outils au fil du temps et à renforcer les capacités grâce à l'utilisation des outils. Nous vous recommandons d'utiliser uniquement un ou deux outils dans chaque section, de façon aussi exhaustive que possible, avant d'envisager d'autres approches. Vous pourrez éventuellement réduire les exigences en matière de temps grâce à l'implication directe des parties prenantes dans la gestion et la codirection du processus de mobilisation. Ceci pourra également contribuer à bâtir un réseau d'engagement communautaire plus solide.

Quelles sont les limites du manuel ?

Ce manuel est un document d'orientation général, à utiliser et à adapter par les villes en fonction de leur environnement.

Il n'aspire pas à fournir des recommandations sur mesure pour des villes en particulier ou pour des mesures climatiques spécifiques. Vous devrez l'utiliser parallèlement à la réglementation nationale, régionale et locale, ainsi qu'aux objectifs du projet, afin de créer une approche personnalisée en matière de mobilisation.

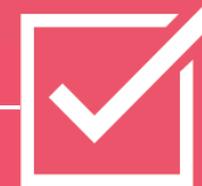
02

Définition de la vision

La définition de la vision est la première étape à entreprendre lors de l'élaboration d'une stratégie en matière de mobilisation, et elle fixe le programme des modules suivants.

Dans ce module, vous allez apprendre comment :

- Créer votre vision
- Élaborer des objectifs SMART afin de traduire votre vision en objectifs réalisables
- Conduire une auto-évaluation afin de déterminer les activités que vous pouvez mener en matière d'engagement, avec les ressources et le temps dont vous disposez



Introduction

Définir une vision climatique pour la mobilisation de la communauté

Définir une vision pour votre stratégie en matière de mobilisation vous offre la possibilité d'indiquer comment la mobilisation de la communauté soutiendra une planification de l'action climatique plus équitable et plus juste.

La vision doit être alignée avec les ambitions plus larges de votre politique, de votre projet ou de votre programme climatique, et démontrer une compréhension de :

- L'importance de relayer un discours pertinent auprès de tous les groupes, notamment auprès de ceux qui sont les plus susceptibles de ressentir l'impact d'une mesure spécifique (par ex. que signifie « la création d'emplois écologiques ou de solutions énergétiques de transition » pour les personnes qui travaillent dans les industries traditionnelles des combustibles fossiles).
- La création d'une compréhension commune de l'action climatique, afin de sensibiliser aux principales activités qui doivent être entreprises par la communauté au sens large en vue d'atteindre les objectifs d'une ville en matière de climat.
- La valeur (en termes de connaissances et de perceptions) susceptible d'être créée en impliquant les parties prenantes dans le processus de conception d'une politique ou d'un projet. Par exemple, dans le cas d'un système d'incitations pour la promotion des voyages actifs, les principales parties prenantes pourraient fournir des informations utiles contribuant à la conception de mesures visant à atténuer l'exclusion et à maximiser les avantages.





Introduction

Faire le point

Avant de commencer à réfléchir à votre vision, prenons un moment pour faire le point sur les principaux éléments en place (vous pouvez consulter la feuille d'exercice d'auto-évaluation pour des indicateurs supplémentaires)

O/N Existe-t-il un soutien politique en faveur de cette stratégie de mobilisation ?

O/N Avez-vous établi une échéance pour le déploiement de la stratégie ?

O/N Existe-t-il des ressources en place / Avez-vous besoin de soutien complémentaire ?

O/N Une évaluation des risques a-t-elle été menée pour le projet qui sera alimenté par la stratégie de mobilisation de vos parties prenantes ?



**Vous n'êtes pas encore tout à fait prêt(e) ?
Faites à nouveau le point avec votre équipe**



Introduction

Principales tâches

L'étape de définition de la vision vous permet de définir un (des) objectif(s) clair(s) pour engager vos parties prenantes, qui pourra (pourront) inclure les points suivants :

- Identifier et hiérarchiser les besoins pour la planification de la communauté.
- Parvenir à un consensus ou obtenir des commentaires sur une proposition ou un projet.
- Renseigner la prise de décision d'un groupe gouvernemental.
- Partager des informations à propos d'une politique/d'un programme.
- Élaborer de nouveaux moyens ou des moyens collaboratifs afin de mettre en œuvre/concevoir une politique.
- Examiner les progrès réalisés eu égard à un programme/une politique/une stratégie, etc.

Préparer

Rassembler les documents de référence dont vous avez besoin pour votre projet, notamment les documents d'information, les propositions de plan ou les cartes.

Établir un calendrier de mobilisation : à quel moment les commentaires sont-ils nécessaires, de quelle façon les décisions seront-elles prises sur la base des commentaires, etc.

Identifier, évaluer et allouer les ressources : en termes de temps, financiers et administratifs (à la fois eu égard aux personnes et à leurs compétences). L'outil spécifique est présenté ci-après.

Identifier

Identifier les normes locales/régionales ou nationales en matière de mobilisation, par ex. les caractéristiques protégées.

Identifier les politiques et programmes existants : afin de veiller à une certaine coordination entre la définition de votre vision et les ambitions précédentes.

Communiquer

Établir les principes directeurs de l'engagement communautaire, consulter les Principes de l'engagement dans ce rapport pour toute assistance.



Introduction

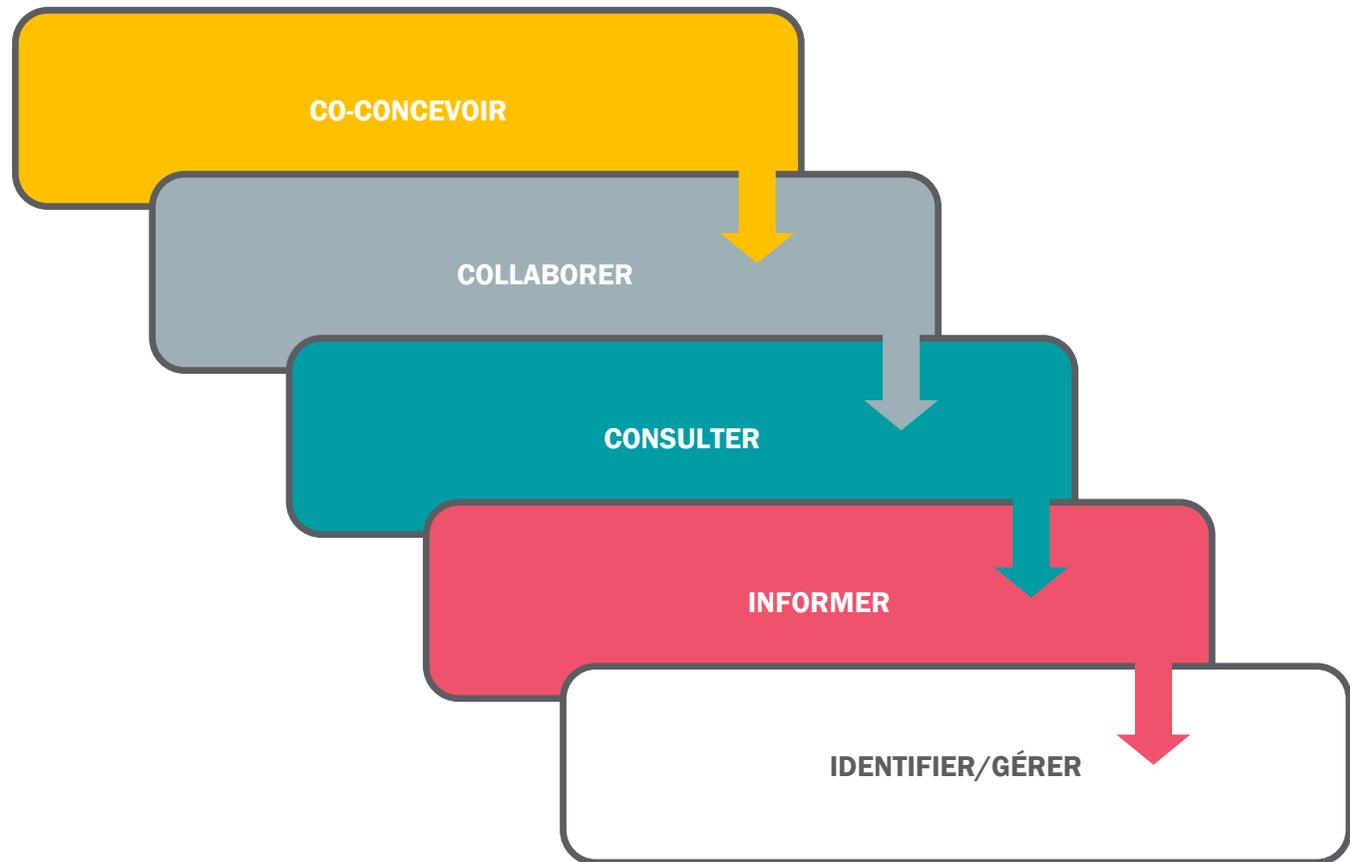
Les objectifs en matière d'engagement

L'étape de définition de la vision vous aide à définir un (des) objectif(s) clair(s) pour engager vos parties prenantes, et à comprendre le niveau d'engagement que vous souhaitez vous engager à poursuivre.

Cela comprendra de définir les limites de votre engagement et le niveau d'engagement que vous vous engagez à poursuivre.

À cette étape, vous devrez également déterminer si vos objectifs se croisent avec toute autre stratégie de mobilisation, afin de pouvoir partager les ressources et les résultats, mais aussi éviter une surdose de consultations.

Consulter l'outil de cartographie des résultats et des objectifs SMART pour de plus amples informations.





Introduction

Outils

Les outils présentés ci-dessous peuvent aider votre ville à développer une vision efficace et complète. Vous pouvez utiliser ces outils à maintes reprises tout au long de l'approche en matière d'engagement, afin de rationaliser ou de mettre à jour vos objectifs.

Outil	Finalité	Description	Durée	Compétences	Ressources	Feuille de travail
Cartographie du résultat	 Définition de la vision	La cartographie du résultat est un outil qui vous permet de planifier vos principaux objectifs sur la base de ce qui est dans votre sphère d'influence.				Externe
Auto-évaluation	 Identification des ressources	Il s'agit d'un outil pour évaluer les capacités, les compétences et les ressources de votre administration.				
Élaborer des objectifs SMART	 Vision mesurable	Cet outil vous permet d'élaborer des objectifs mesurables, qui peuvent être évalués par rapport à votre stratégie en matière de mobilisation, afin de déterminer si vos objectifs ont été atteints.				



Étude de cas

Exemples de définition de la vision

« Notre vision consiste à nous engager efficacement et à travailler en collaboration avec les résidents afin qu'ils puissent influencer nos priorités et notre façon de travailler [....] Les quatre principes clés qui reflètent notre vision stratégique sont : soutenir le bien-être social, [...] »

Service en charge du logement de la ville de Londres,
Stratégie de communication et de mobilisation des résidents

« La stratégie de mobilisation des jeunes vise à faire entendre davantage la voix de la jeunesse dans les conversations liées à l'urbanisme en : comprenant comment et quand mobiliser les jeunes en matière d'urbanisme, les problèmes et en créant un cadre qui mobilisera une génération pour s'approprier et devenir active sur les questions d'urbanisme »

Ville de Toronto,
Stratégie pour la mobilisation de la jeunesse

« La ville du Cap s'efforce de créer, avec nos partenaires, un environnement propice à la promotion de l'égalité des sexes et à l'autonomisation des femmes, en interne et en externe, afin d'améliorer leur statut et leur qualité de vie, d'accroître leur accès aux opportunités et leur capacité à influencer les politiques et les processus de prise de décision administrative. »

Ville du Cap,
Document de discussion sur la politique relative à l'autonomisation des femmes et à l'égalité des sexes



Arup : Projet de développement international



Outils en action

Cartographie du résultat

Ce cadre vous aide à élaborer vos objectifs et à vous concentrer sur ce que vous pouvez éventuellement changer en termes de comportement, de relations et d'actions, de votre part et de celle de votre communauté.

Comment dois-je l'utiliser ?

Réunissez les représentants des départements gouvernementaux concernés ou d'autres parties prenantes qui font preuve d'intérêt pour vos efforts en matière de mobilisation (consultez les notes pour avoir des exemples).

Élaborer votre vision et vos objectifs à l'aide d'un scénario d'atelier, en prenant en compte les quatre questions clés (consultez les notes pour de plus amples explications) :

- **Pourquoi ?**
- **Qui ?**
- **Comment ?**
- **Quoi ?**

À partir de cette session, rédigez une vision en une phrase qui peut être adossée à toutes les activités en matière de mobilisation.

La façon de soutenir l'atteinte de ces objectifs avec des cibles mesurables est examinée plus en détail dans l'Outil 3 : les Objectifs SMART

En quoi cela m'aide-t-il ?

Vous pouvez élaborer une vision qui soutient l'ensemble du projet que vous espérez mettre en œuvre et qui fournit des avantages tangibles.

En réfléchissant en premier lieu aux résultats finaux, vous pouvez établir un rétroplanning et définir un parcours clair pour atteindre ces résultats.

Cela définit les attentes relatives au processus de mobilisation en amont, et évite que vous ne laissiez tomber votre communauté plus tard, au cours du processus, en raison d'attentes non satisfaites.

Gardez à l'esprit :

Élaborer une vision claire peut s'avérer difficile, notamment aux toutes premières étapes d'élaboration du projet, lorsque vous en êtes plutôt au stade de rechercher des idées générales plutôt que des commentaires ciblés

Feuille de travail externe

Consultez des exemples de feuilles de travail dans ce [guide de terrain pour l'évaluation](#) du PACT.

Conseil



Pistes de réflexion

Il est possible que l'étape de cartographie révèle la façon dont vous souhaitez impliquer vos parties prenantes, mais vous devriez définir les limites du type de mobilisation envers laquelle vous êtes prêt(e) à vous engager, par ex. co-concevoir, informer, etc.

Mise en pratique

Testez la vision sur le plus grand nombre de parties prenantes possible, notamment les organisations partenaires, les experts externes et les départements gouvernementaux partenaires.



Étude de cas

Cartographie du résultat Relier le processus de planification du scénario de SF

Pourquoi a-t-elle été utilisée ?

La ville de San Francisco souhaitait moderniser son système de transport pour le rendre plus équitable, accessible et durable. La ville avait une ambition générale mais devait élaborer une vision et des objectifs clés.

Qu'ont-ils fait ?

Le personnel a utilisé un cadre de planification de scénarios (similaire à la cartographie du résultat) pour l'aider à réfléchir aux futurs scénarios possibles pour San Francisco « pour vivre, travailler et jouer dans les 25 et 50 prochaines années ».

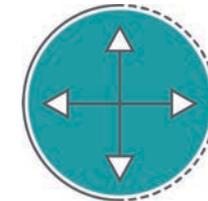
Cela a alimenté un processus de participation plus large pour construire la vision, qui comprenait des groupes de discussion, des enquêtes en ligne, des pop-ups et des réunions avec des organisations communautaires.²⁶

Facteurs d'influence

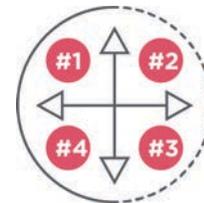
L'implication en amont des parties prenantes externes a permis à la ville d'identifier les implications potentielles et les concessions, par ex. le coût et la qualité du service et trouver des résolutions qui conviendraient à sa communauté. Ces éléments ont ensuite pu être intégrés à la vision et aux éventuels objectifs.



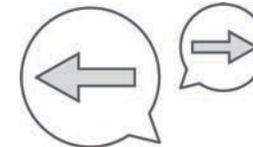
1. Identifier les motivations et les incertitudes critiques



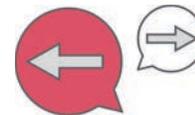
2. Élaborer un cadre pour les scénarios



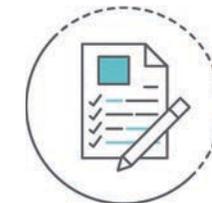
3. Élaborer les scénarios futurs plausibles



4. Discuter des implications et des concessions



5. Identifier le futur à privilégier



6. Suivre la progression



Durée



Compétences



Ressources



Outils en action

Auto-évaluation

L'auto-évaluation est une étape essentielle du lancement d'un programme de mobilisation, afin de comprendre vos propres capacités, de définir l'appropriation des différentes tâches et d'identifier les activités de mobilisation les plus efficaces et appropriées.

Comment dois-je l'utiliser ?

Il existe deux manières d'aborder l'auto-évaluation :

1 L'examen en interne

Ici, un groupe de personnes impliquées dans le processus de planification est réuni pour discuter de leurs capacités et de leur disponibilité, ainsi que des forces et des faiblesses du processus actuel. Cela contribuera à définir une vision en décidant quel est l'objectif de l'approche et s'ils disposent de la capacité à la réaliser.

Même s'il peut s'agir d'une réunion interne, la présence d'un modérateur indépendant pourrait être utile pour des questions plus opaques ou difficiles à aborder.

2 L'examen des pairs

Avec cette méthode, des examinateurs externes, par ex. des urbanistes ou d'autres experts similaires, peuvent être invités à étudier l'approche actuelle et les défis à relever, ils peuvent également vous aider à évaluer les réalisations et les résultats.

Impliquer des partenaires au-delà de votre propre département ou juridiction peut, non seulement, fournir un apport de connaissances, mais aussi alléger les contraintes en matière de capacité budgétaire.

Que vous procédiez à un examen en interne ou que vous fassiez appel à vos pairs, les éléments suivants devront être pris en compte :

Disponibilité des ressources

- Répartition des ressources internes et externes.
- Élaboration d'un plan de gestion des compétences simple.
- Élaboration d'un plan relatif aux ressources spécialisées, par ex. les capacités numériques.

- Présentation d'un budget global et du processus d'approbation du financement.
- Identification des partenaires et des organisations coopérantes.
- Identification de l'équipe permanente à long terme sur le projet.

Calendrier

Comparez votre calendrier pour la stratégie de mobilisation avec celui du programme d'affectation des ressources, afin de vérifier que vous n'êtes pas à court de personnel ou en manque de soutien à aucun moment.

Engagement précédent

Faites appel à l'expérience que vous avez acquise au cours des activités de mobilisation précédentes, afin de déterminer les ressources et le temps nécessaires à l'atteinte de vos objectifs.

Quels ont été les principaux défis auxquels votre équipe a été confrontée ? Ceux-ci doivent être intégrés à la conception de vos outils en matière de mobilisation.



Lien vers la feuille de travail



Outils en action

Auto-évaluation

En quoi cela m'aide-t-il ?

Il est essentiel de veiller à disposer des ressources, du personnel et du temps nécessaires à l'atteinte de vos objectifs.

Mener une auto-évaluation et planifier vos ressources de manière efficace peut diminuer le stress subi par votre équipe et veiller à ce que vous disposiez du soutien politique nécessaire pour réaliser vos ambitions.

L'auto-évaluation peut être considérée comme un pilote pour la mobilisation externe que vous entreprendrez plus tard, et constitue une bonne pratique.

Gardez à l'esprit :

Vous ne disposez peut-être pas du temps et des ressources pour mener à bien toutes les activités nécessaires à atteindre les objectifs que vous souhaitez, mais cela vous aidera à établir des priorités.

Vos départements gouvernementaux sont susceptibles de ne pas affecter les mêmes ressources à la stratégie de mobilisation. Un examen en interne offre la possibilité d'établir un dialogue ouvert et constructif et d'inciter les représentants des autorités à s'engager publiquement.

Conseil



Les compétences spécialisées

Élaborez un plan de compétences spécialisées si nécessaire, par ex. vous pouvez recruter un consultant pour développer un outil numérique, mais y a-t-il quelqu'un qui peut entretenir la plateforme sur le long terme ?



Durée



Compétences



Ressources



Outils en action

Élaborer les objectifs SMART

L'élaboration d'objectifs SMART (spécifiques, mesurables, atteignables, réalisables, temporellement définis) est indispensable pour traduire votre vision en objectifs concrets. Le processus d'auto-évaluation peut contribuer à les élaborer.

Comment dois-je l'utiliser ?

- Comprendre le fondement et les objectifs de votre programme/politique.
- Élaborer des objectifs provisoires, qui devront couvrir les éléments suivants :
 - Les produits
 - L'adoption, par ex., l'adoption d'un programme ou d'une politique
 - Les résultat et l'impact
 - Le processus
- Identifier les objectifs prioritaires, en fonction de la disponibilité, des ressources, des priorités du projet et de celles des communautés, etc.
- Amorcer un processus de cartographie des données provisoire, afin de déterminer si l'impact des objectifs peut être facilement mesuré, à savoir l'origine des données, qui les collectera, comment seront-elles collectées, les données sont-elles quantitatives ou qualitatives ?
- Publier les objectifs par le biais des canaux de mobilisation des parties prenantes existants. En fonction du temps dont vous disposez, essayez d'obtenir des commentaires sur ces objectifs. Une alternative consiste à rendre publics ces objectifs.

En quoi cela m'aide-t-il ?

- L'établissement de ces objectifs sera essentiel au processus de commentaires et d'évaluation, et permettra de déterminer un potentiel impact issu du processus de mobilisation.
- Les objectifs SMART améliorent la transparence de votre approche en matière de mobilisation et peut aider à établir la confiance et l'implication de la communauté.
- Les objectifs SMART augmentent la possibilité de réaliser votre vision.
- Clarifier les objectifs peut contribuer à identifier les parties prenantes et à gérer leurs attentes.

Gardez à l'esprit :

- Les objectifs SMART peuvent limiter la flexibilité du processus de mobilisation.
- Les communautés peuvent être sensibles au fait d'être « réduites » à de simples cibles. Lors de la publication de vos objectifs, veillez à utiliser un langage simple, positif et non technique.

Conseil



Se préparer

En hiérarchisant vos objectifs, cela vous permet de répondre aux changements ou aux événements inattendus dans le processus de mobilisation.

Intégrer

Formalisez ces objectifs en les inscrivant dans les autres sections du processus de mobilisation des parties prenantes, par ex. le calendrier, les ressources et la budgétisation

Garder une trace

Vérifiez vos objectifs tout le long de votre approche en matière de mobilisation afin de veiller à rester sur la bonne voie



Lien vers la feuille de travail



Feuille de travail Outils en action

Liste de vérification de l'évaluation

Instructions

Dans les colonnes **A**, **B** ou **C**, encerclez la proposition qui répond au mieux à la question. Puis comptez le nombre de réponses pour chaque colonne afin d'établir une évaluation des besoins en mobilisation des parties prenantes de votre projet. Si les réponses sont uniformément réparties, le projet devra être catégorisé comme un projet moyen par défaut.

A = faible portée de la mobilisation - faible engagement des ressources

B = moyenne portée de la mobilisation - engagement moyen des ressources

C = forte portée de la mobilisation - engagement important des ressources

Remarque importante : les termes faible/moyenne/forte ne représentent pas nécessairement le nombre de parties prenantes impliquées ou la taille de la communauté/du projet. Il s'agit d'une indication du niveau du risque en matière de mobilisation et, par conséquent, du niveau de stratégie et d'activité nécessaire à la mobilisation.

Critères	A	B	C
En prenant en considération le type et le périmètre du projet, le budget est-il...	Peu élevé	Moyen	Élevé
Quel est le niveau de risque politique ? Le projet constitue-t-il une promesse électorale ou se situe-t-il au sein d'un électorat controversé ? Classez le risque selon trois niveaux d'administration (laissez vierge si non applicable) :			
Administration nationale	Faible/aucun	Moyen	Élevé
Administration régionale	Faible/aucun	Moyen	Élevé
Administration locale	Faible/aucun	Moyen	Élevé
Le projet a-t-il fait l'objet à ce jour d'une forme de « propagande » (positive ou négative) au sein de la sphère publique ?	Non/très peu	Un peu	Beaucoup
Le projet a-t-il fait l'objet à ce jour d'une forme de « propagande » négative ou de critiques au sein de la sphère publique ?	Aucune	Un peu	Beaucoup
Y a-t-il eu récemment des projets de même nature ou d'autres projets qui ont perturbé la communauté locale dans cette même zone géographique ?	Aucun au cours des 12 derniers mois	Dans les 3 à 12 mois précédents	Au cours des 3 derniers mois
Quelle est la durée estimée du projet ?	Moins de 3 mois	3 à 12 mois	Plus de 12 mois
Quel est le risque potentiel en matière de réputation, si la mobilisation des parties prenantes ou de la communauté est perçue comme un échec ?	Faible	Moyen	Élevé
Ce projet nécessite-t-il un personnel dédié pour travailler sur la mobilisation ?	Non	Oui, quelques personnes	Oui, une équipe
Quel est la portée ou l'impact géographique du projet ?	Au sein d'une communauté locale (banlieue, ville)	Au-delà d'une communauté / à l'échelle de la ville	À l'échelle régionale ou nationale
La capacité à mener à bien une conception efficace du projet nécessite-t-elle la contribution de la communauté et/ou des parties prenantes concernées ?	Non	Oui	Oui
Quelle est la « notation » globale du projet en matière de risque ?	Faible	Moyen	Élevé
Total des réponses			



Feuille de travail Outils en action les Objectifs SMART

Instructions

Renseigner le tableau ci-contre afin de vous aider à fixer et à garder une trace de vos principaux objectifs.

Il est possible que vous puissiez renseigner la colonne « Étapes » uniquement à mesure que vous avancez dans les sections « Cartographie » et « Conception et mise en œuvre ».

Objectif	Étapes	Résultat	Calendrier	Ressources	Processus d'examen
Cartographier l'emplacement des parties prenantes vulnérables en matière de climat	Cartographier les principales parties prenantes Établir des relations en participant à des événements Effectuer un exercice de cartographie avec différents groupes représentatifs	Cartographier la vulnérabilité	1 an	Experts externes en GIS Représentants de la mobilisation interne	Cadre d'évaluation de la vulnérabilité au niveau régional



Prochaines étapes

Votre vision

Utilisez cette feuille pour continuer à créer votre programme de mobilisation des parties prenantes.

Vos principaux objectifs

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

Principales activités

- O/N Calendrier de mobilisation.
- O/N Plan de gestion des compétences.
- O/N Budget élaboré.
- O/N Formation prévue/en place.

Votre équipe :

[par ex. départements, organisations partenaires, individus]

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



Prochaines étapes

Parcours

Cartographie et analyses

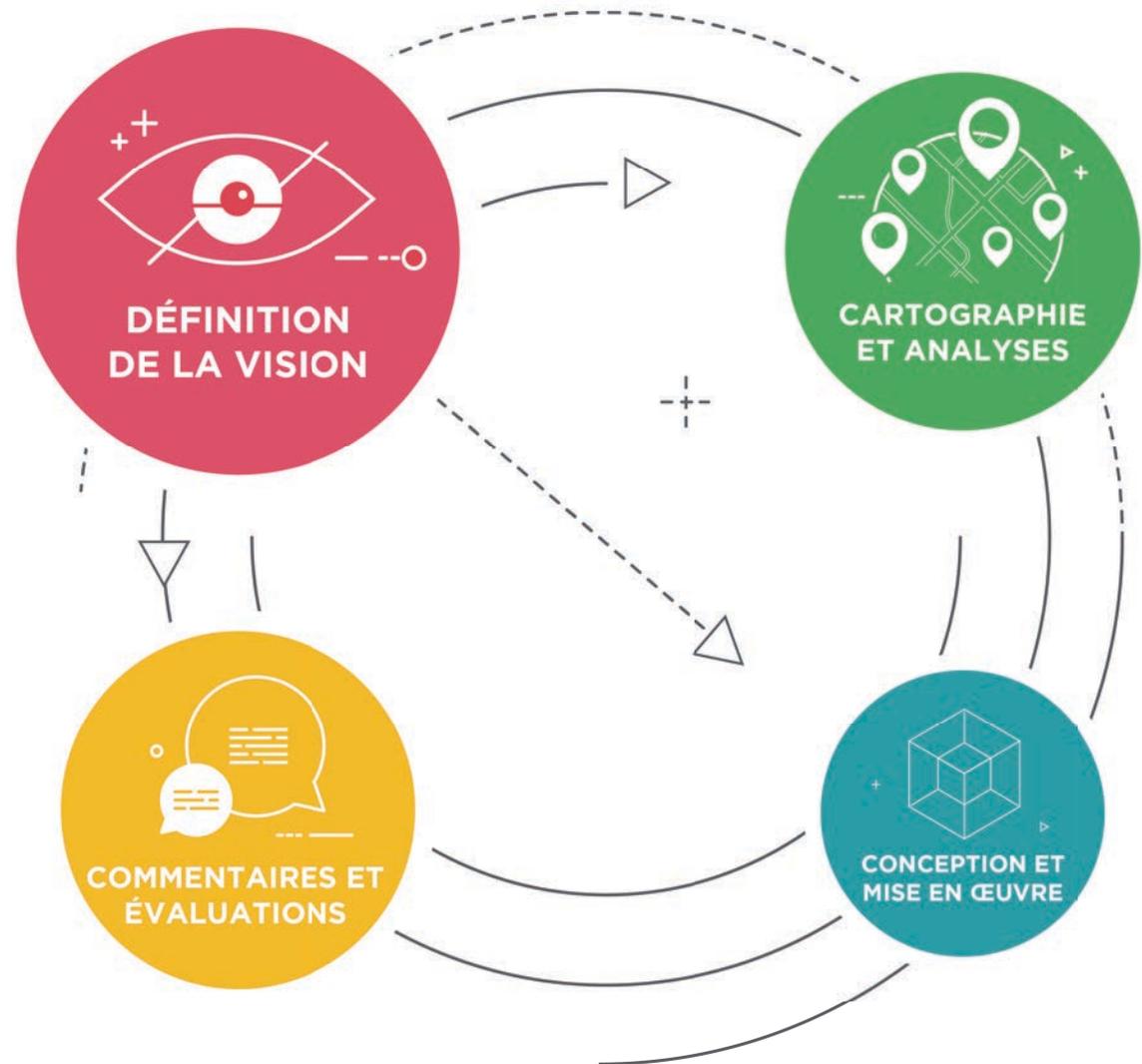
S'il s'agit de votre premier processus de mobilisation des parties prenantes, dans le cadre de votre programme, passez au module suivant pour commencer à cartographier vos parties prenantes.

Conception et mise en œuvre

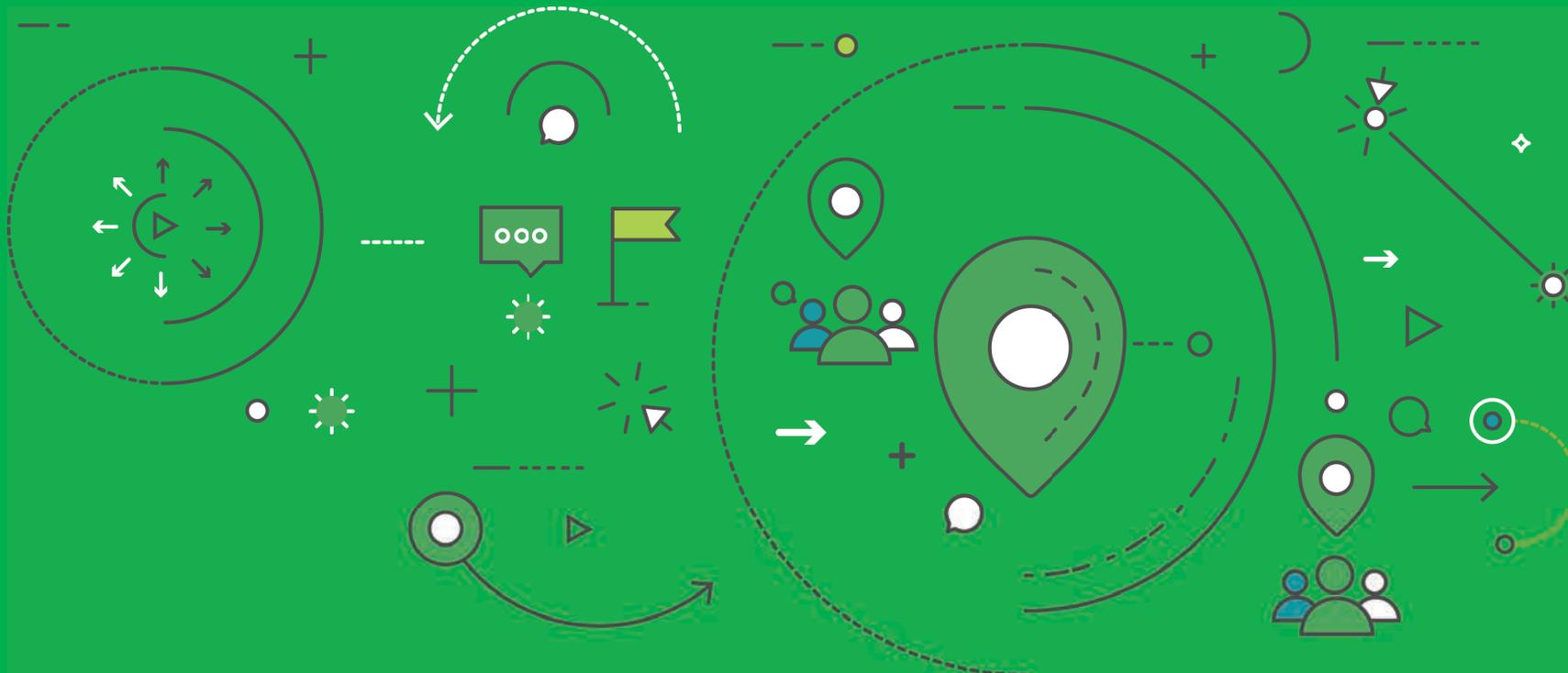
Peut-être avez-vous déjà cartographié et identifié vos parties prenantes au cours d'une précédente mobilisation, mais vous avez souhaité élaborer une nouvelle vision pour les mobiliser. Maintenant que votre nouvelle vision a été créée et que vous connaissez les parties prenantes que vous devez mobiliser, vous pouvez passer directement à la conception de vos activités de mobilisation.

Commentaires et évaluations

Avez-vous examiné à nouveau la section « Définition de la vision » afin de vous remémorer les objectifs SMART et vos principaux objectifs ? Vous êtes prêt(e) à reprendre vos activités d'évaluation.



03



Cartographie et analyses

Établir une cartographie des parties prenantes est indispensable à l'élaboration de votre processus de stratégie de mobilisation. Il s'agit d'un processus qui permet d'identifier les parties prenantes prioritaires, en particulier celles qui sont difficiles à atteindre, et de comprendre quel pourrait être leur intérêt ou leur influence sur votre projet, et comment communiquer efficacement avec elles.

Dans ce module, vous allez apprendre comment :

- Identifier votre communauté
- Comprendre votre communauté
- Déterminer comment l'atteindre



Introduction

Cartographie des communautés en vue de l'action climatique

La finalité de la cartographie des communautés est d'identifier les principales parties prenantes que vous souhaitez mobiliser afin de réaliser votre vision.

La cartographie des communautés en vue de l'action climatique nécessitera que vous repensiez les catégories traditionnelles d'exclusion ou les groupes difficiles à atteindre et que vous réfléchissiez aux précédentes interactions de tous les groupes communautaires avec des initiatives similaires liées au climat. Plus précisément, les politiques ou les mesures visant à changer les comportements (par ex. les amendes pour l'élimination inappropriée des déchets alimentaires) sont susceptibles d'élargir les limites de ce qui est généralement défini comme difficile à atteindre, à savoir les petites entreprises.

Ensuite, la cartographie des parties prenantes peut être l'occasion d'identifier les membres de la communauté les plus pertinents, qui peuvent aider à fournir les informations nécessaires afin de vous permettre de façonner votre action climatique.

Par exemple, si vous êtes en cours d'élaboration d'une nouvelle politique en matière d'énergie renouvelable, vous devriez vous poser la question suivante : « Qui, au sein de votre communauté, n'est pas relié au réseau ou a recours à des méthodes de paiement à tarif variable/« à la carte » ?

Identifier les personnes qui ne sont pas reliées au réseau peut vous fournir des informations sur la distribution inéquitable d'électricité au sein de votre ville. Vous pourriez alors choisir de prendre contact avec ces groupes, par le biais d'un leader communautaire, afin de mieux comprendre comment une politique d'action pour le climat pourrait résoudre ce problème, tout en fournissant une énergie plus propre à la ville.





Introduction

Faire le point

Avant de débiter le processus de cartographie, prenons un peu de temps pour vérifier que notre vision est en place :

- O/N Avons-nous défini les principes prioritaires, par ex. l'accroissement des responsabilités ?
- O/N Avons-nous des objectifs clés pour notre stratégie de mobilisation ?
- O/N Avons-nous identifié les ressources disponibles (temps, finances et compétences) ?
- O/N Avons-nous défini les étapes de l'ensemble du processus de mobilisation ?
- O/N Avons-nous déterminé le niveau d'interaction avec la communauté (informer, consulter, etc.) ?



**Vous n'êtes pas encore tout à fait prêt(e) ?
Revenir à la Définition de la vision**



Introduction

Principales tâches

Il existe un certain nombre d'étapes clés à suivre afin d'établir une cartographie efficace des parties prenantes.



Identifier

Rappelez à votre équipe les objectifs clés de l'approche en matière de mobilisation

Partagez les leçons apprises des précédentes mobilisations (qu'est-ce qui a/n'a pas fonctionné ?)

Utilisez 1 ou 2 outil(s) afin d'identifier les groupes et les individus au sein de votre communauté à mobiliser, à l'aide du tableau proposé à la page suivante



Analyser

Dispensez une formation en interne, afin de renforcer les capacités de votre personnel à mieux comprendre le processus d'exclusion et la façon dont les groupes peuvent devenir difficiles à atteindre.

Utilisez 1 ou 2 outil(s) pour analyser et catégoriser vos parties prenantes



Communiquer

Participez à de nombreux événements en lien avec la communauté afin d'apprendre qui sont les habitants et quels sont leurs principaux problèmes. Cela vous aidera pour la prochaine étape

Utilisez un outil afin de révéler la façon dont votre communauté interagit entre elle et comment vous pourriez interagir avec elle

Connaître vos capacités

Sélectionnez les outils présentés dans le tableau des outils qui correspondent à vos capacités, compétences et disponibilité. (Reportez-vous à la feuille d'exercice sur la définition de la vision et l'auto-évaluation)

Responsabilité

Assurez-vous que le personnel est affecté aux différentes étapes du processus de cartographie (cela peut varier en fonction des relations existantes)

Faire preuve de cohérence

Établissez un calendrier des événements en cours au sein de la communauté et de vos propres manifestations à partager auprès de la communauté

Monter en compétences

Si vous disposez des capacités et des compétences, vous pouvez utiliser des outils plus complexes afin de comprendre vos parties prenantes de façon plus exhaustive.

Introduction

Outils

Il existe une gamme d'outils qui peut être utilisée pour cartographier et comprendre votre communauté et vous aider à identifier les principales parties prenantes.

Chaque outil présente un besoin en temps et en ressources différent. En cas de ressources limitées, voici les outils essentiels à appliquer en priorité :

- Base de données des parties prenantes
- Cartographie des parties prenantes existantes
- Matrice relative à l'intérêt et à l'influence
- Analyse du réseau social

Outil	Finalité	Description	Durée	Compétences	Ressources	Feuille de travail
Base de données des parties prenantes	SO	Pour garder une trace des parties prenantes avec lesquelles vous cherchez à collaborer, la manière dont vous allez vous mobiliser avec elles et les principales communications.				
Cartographie des parties prenantes existantes	Identifier	Exploite les connaissances et les réseaux existants du personnel et des parties prenantes afin d'élaborer une liste des parties prenantes				SO
Références / Effet « boule de neige »	Identifier	Utilise les parties prenantes identifiées afin d'avoir accès à d'autres réseaux				SO
Échantillon représentatif	Identifier	Compare les données démographiques de votre communauté avec celles de la mobilisation précédente				SO
Cartographie de la vulnérabilité	Identifier	Le processus de cartographie des membres de la communauté présentant différentes caractéristiques par rapport aux principaux risques climatiques.				Externe
Matrice relative à l'intérêt et à l'influence	Analyser	Identifie le niveau d'intérêt et d'influence des différentes parties prenantes sur le projet.				
Cartographie de l'intersectionnalité	Analyser	Cet outil prend en compte les différentes identités de vos parties prenantes qui se chevauchent afin que vous puissiez comprendre leurs intérêts, leurs priorités et leurs expériences et répondre de façon plus spécifique.				Externe
Analyse des pouvoirs	Analyser	Identifie les différentes dynamiques de pouvoir et les interactions au sein de la communauté.				
Analyse du réseau social	Communiquer	Décrit les relations au sein de la communauté et la façon dont les individus/groupes communiquent.				
Cartographie de l'actif	Communiquer	Permet d'identifier les emplacements les plus appropriés pour réaliser des activités de mobilisation.				Externe



Durée



Compétences



Ressources



Outils en action

Cartographie des parties prenantes existantes

Il s'agit de la façon la plus simple d'identifier vos parties prenantes. Faites un brainstorming en interne avec vos départements gouvernementaux sur les réseaux existants dont ils disposent avec des individus et des organisations.

Comment dois-je l'utiliser ?

Rassemblez tous les représentants des départements gouvernementaux qui présentent engagement direct auprès de votre communauté.

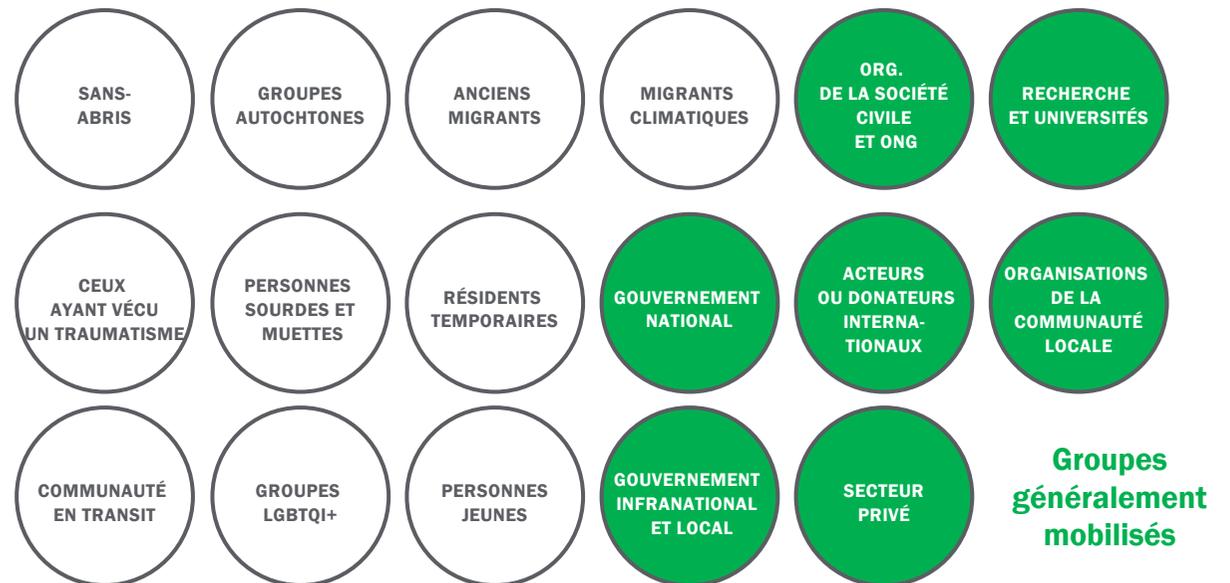
Commencez à réfléchir en interne à une liste de parties prenantes avec lesquelles vous avez déjà travaillées ou que vous connaissez. Utilisez la liste du diagramme en boîte comme point de départ pour vous assister dans ce processus.

Une fois identifiées, ajoutez ces parties prenantes à votre base de données des parties prenantes.

Réfléchissez à l'impact de la mobilisation précédente, en évaluant dans quelle mesure les programmes et services existants ont profité à différents groupes vulnérables. Les données doivent être ventilées par âge, sexe et capacité. Cela pourra vous aider à comprendre quels groupes ont été omis.

Veillez noter qu'aucune feuille d'exercice ou étude de cas n'a été fournie, il s'agit d'un processus relativement simple. Le résultat doit être ajouté à votre base de données des parties prenantes (voir le modèle dans les feuilles de travail).

Groupes généralement difficiles à atteindre





Outils en action

Cartographie des parties prenantes existantes

En quoi cela m'aide-t-il ?

- Cela ne sera pas la première fois que vous collaborerez avec des parties prenantes au sein de votre communauté. Vous appuyer sur vos précédentes expériences en matière de mobilisation vous permettra de mettre à profit vos connaissances existantes et le capital dont vous disposez déjà en termes de relations avec les parties prenantes.
- Cela peut vous permettre d'identifier les canaux de communication existants à votre disposition et la façon de les utiliser.
- Réfléchir aux groupes difficiles à atteindre de manière ciblée peut également être utilisé comme une technique pour renforcer les capacités internes et la sensibilisation.

Gardez à l'esprit :

- Ce processus est moins adapté à l'identification des groupes difficiles à atteindre.
- Il convient de ne pas trop limiter les groupes avec lesquels vous vous engagez à ce stade précoce. Voyez cela comme la première étape sur laquelle s'appuyer en utilisant d'autres outils.

Conseil



Mise en pratique

Effectuez cet exercice dans le cadre d'un atelier avec plusieurs représentants gouvernementaux afin de permettre aux participants de s'appuyer les uns sur les autres. Vous devrez par ailleurs envisager d'impliquer des organisations externes qui travaillent déjà au sein de la communauté, par ex. à but non lucratif, des groupes religieux, des écoles, etc.



Durée



Compétences



Ressources



Outils en action

Références et effet « boule de neige »

Les contacts existants peuvent vous aider à accéder à d'autres réseaux et à identifier d'autres parties prenantes.

Comment dois-je l'utiliser ?

Établissez une liste des parties prenantes initiales que vous avez précédemment identifiées à travers d'autres activités de mobilisation (voir la cartographie des parties prenantes existantes).

Organisez avec elles des entretiens « semi-structurés » ou des discussions en petits groupes en leur demandant d'identifier de nouvelles parties prenantes ou organisations.

Utilisez les contacts dont elles disposent auprès des membres de cette communauté pour atteindre ces nouvelles parties prenantes.

Mettez à jour votre base de données de parties prenantes à mesure que vous rédigez votre liste.

Veuillez noter qu'aucune feuille d'exercice n'a été fournie car il existe différentes façons de collecter des références.

Reportez-vous au module « Conception et mise en œuvre » pour de plus amples informations et aux feuilles de travail pour ces outils spécifiques, par ex. les ateliers.

En quoi cela m'aide-t-il ?

Il s'agit d'une méthode relativement rapide et peu coûteuse permettant d'identifier des parties prenantes.

Vous pouvez également utiliser vos contacts existants pour identifier de nouvelles parties prenantes et les atteindre.

Cela peut s'avérer être un moyen utile d'accroître rapidement votre vivier de parties prenantes, tout particulièrement si vous êtes à la recherche d'un grand groupe communautaire.

Gardez à l'esprit :

La recherche de références pour les parties prenantes peut ne pas être nécessaire si vous souhaitez uniquement mobiliser un petit groupe ou un groupe spécifique.

Les parties prenantes que vous identifiez à travers ce processus peuvent être biaisées, en fonction des premières parties prenantes avec lesquelles vous collaborez. Ce qui risque de vous empêcher de capturer les groupes difficiles à atteindre.

Conseil



Futurs membres

Vérifiez s'il existe des futurs membres de la communauté, par ex. les populations en transit, susceptibles d'être touchés par votre programme/politique à l'avenir.

Faire preuve de respect

Faites preuve de prudence quant au partage des informations personnelles. Certaines parties prenantes préfèrent que leurs coordonnées ne soient pas partagées, par conséquent les introductions lors de réunions peuvent être une approche plus pertinente pour les groupes les moins entendus.

Idéal à utiliser avec



La cartographie des parties prenantes existantes



Outils en action

Échantillon représentatif

Il compare les tendances démographiques et le recensement avec la représentation des mêmes groupes dans les activités de mobilisation précédentes.

Comment dois-je l'utiliser ?

Collectez tous les commentaires et les documents d'évaluation relatifs à la mobilisation précédente, ou échangez avec des collègues qui ont fait partie d'autres processus de mobilisation.

Utilisez les catégories de populations afin de cartographier quels groupes ont été précédemment mobilisés.

Déterminez quelles parties prenantes ont été omises et pourquoi. Comprendre les raisons de ne pas mobiliser ces groupes peut aider à élaborer des méthodes plus efficaces pour l'avenir.

Ajoutez-les à votre base de données des parties prenantes si vous souhaitez collaborer à nouveau avec elles.

Statut « informel »	La relation des individus, des ménages, des activités ou des entreprises avec l'économie formelle ou informelle, généralement en ce qui concerne la production, l'emploi, la consommation, le logement ou d'autres services.	
Niveau de revenus	Le regroupement ou les seuils liés aux revenus issus du travail et/ou du capital. Généralement, les catégories sont définies en lien avec l'économie locale/nationale.	
Origine et ethnicité	L'origine est définie comme une catégorie d'êtres humains qui partagent un certain nombre d'attributs physiques distinctifs. Le terme ethnicité est défini plus largement comme de grands groupes de personnes classées selon leur origine raciale, nationale, tribale, religieuse, linguistique ou culturelle.	
Catégorie d'âges	Regroupement chronologique basé sur le nombre d'années vécues.	
Sexe	Le sexe se réfère aux caractéristiques biologiques qui définissent un être humain en tant qu'homme ou femme. Ces ensembles de caractéristiques biologiques ne s'excluent toutefois pas mutuellement, dans la mesure où il existe des individus qui possèdent les deux.	
Genre et sexualité	Les caractéristiques socialement construites des femmes et des hommes, telles que les normes, les rôles et les relations des groupes de femmes et d'hommes et entre ces groupes. Cela concerne notamment des catégories telles que les personnes lesbiennes, gays, bisexuelles, transsexuelles et intersexuées.	
Handicap	Les personnes porteuses d'un handicap sont celles qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables, dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres.	
Religion	La croyance ou préférence religieuse ou spirituelle, que cette croyance soit ou non représentée par un groupe organisé, ou affiliée à un groupe organisé ayant des principes religieux ou spirituels spécifiques.	
Conditions de travail	Les conditions de travail couvrent un large éventail de sujets et de questions, allant du temps de travail (heures de travail, périodes de repos et horaires de travail) à la rémunération, ainsi que les conditions physiques et les exigences mentales qui existent sur le lieu de travail.	
Zones de la ville	Répartition spatiale à travers les quartiers, les circonscriptions, les axes ou toute autre délimitation.	
Statut de migrant	Ce terme se réfère au statut d'immigration légal d'une personne qui change de lieu de résidence. Les catégories comprennent les autochtones, les expatriés, les migrants avec ou sans papiers, les réfugiés et les demandeurs d'asile.	

Outils en action

Échantillon représentatif

En quoi cela m'aide-t-il ?

- Il peut s'agir d'un moyen efficace pour identifier qui peut être absent et qui a été absent de la mobilisation précédente.
- Disposer d'un échantillon représentatif de la population mobilisée est important lorsque vous élaborez un programme ou une politique d'action climatique avec des répercussions à grande échelle.

Gardez à l'esprit :

- Il s'agit d'un moyen utile pour comprendre comment les parties prenantes ont été précédemment mobilisées, mais vous devez veiller à ne pas cataloguer les parties prenantes et à prendre en compte la complexité de leur identité.



Conseil



Écarts de données

Certains de ces facteurs peuvent ne pas être enregistrés dans le recensement de la population, mais les informations peuvent être collectées au cours du processus de mobilisation et réinjectées à l'étape de la cartographie et de la définition de la vision.

Faire preuve d'ouverture d'esprit

Conservez une certaine ouverture d'esprit quant à vos hypothèses en matière de désengagement, dans la mesure où des facteurs extérieurs peuvent y contribuer.

Idéal à utiliser avec



Les assemblées citoyennes
(voir le module « Conception et mise en œuvre »)



Outils en action

Cartographie de la vulnérabilité climatique

Cartographie spatiale de différents groupes communautaires vis-à-vis des principaux risques climatiques

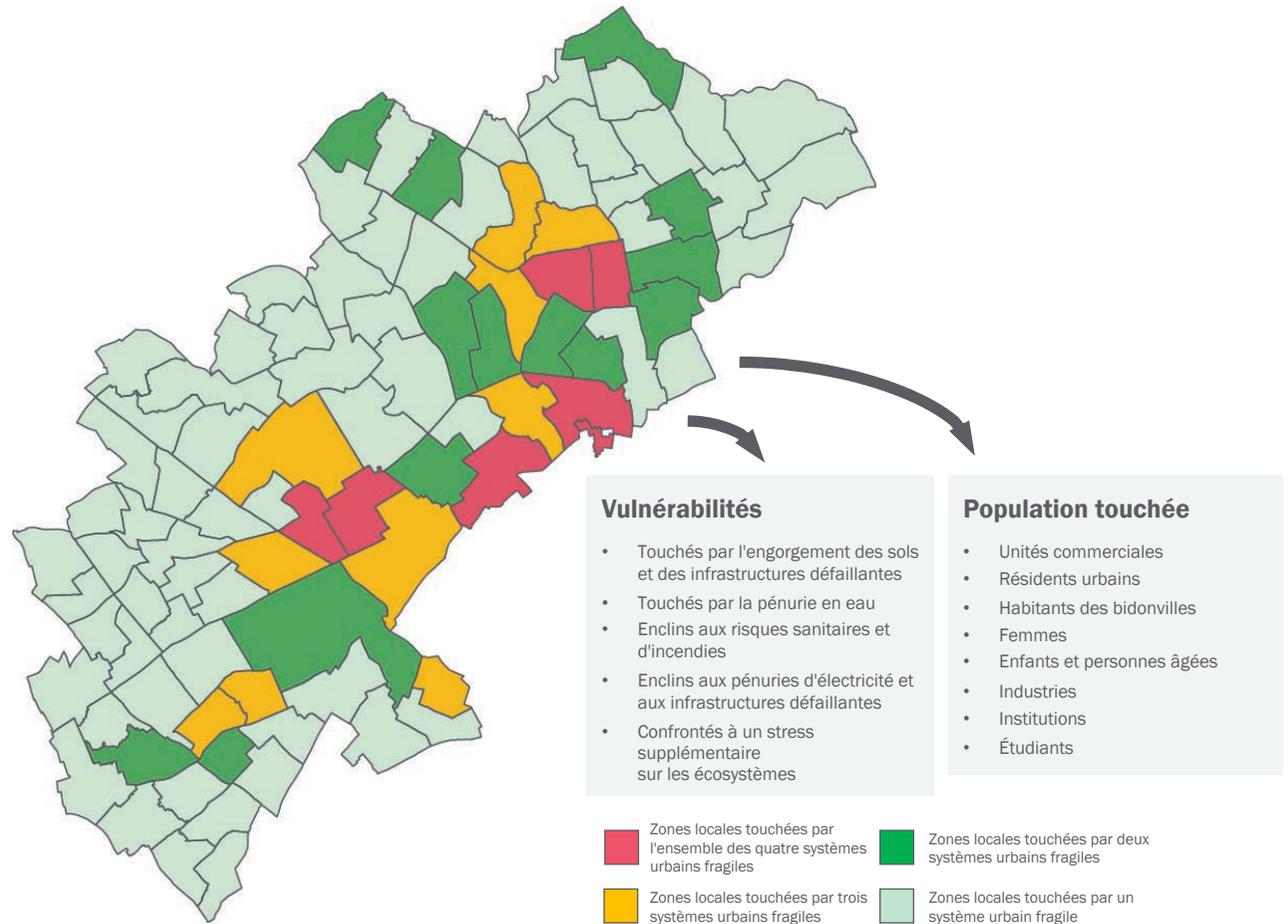
Comment dois-je l'utiliser ?

Déterminez la zone de votre ville ou municipalité, liée à une action climatique, que vous souhaitez analyser.

Cartographiez les emplacements où se situent vos individus/communautés et leurs principales caractéristiques (vous pouvez utiliser le tableau présenté dans l'outil « Échantillon représentatif »).

Superposez les principaux risques climatiques afin de révéler les groupes les plus touchés. Il est possible que certains d'entre eux n'aient jamais été mobilisés.

Si possible, élaborer des scénarios climatiques actuels et à moyen et à long terme. Cette démarche peut permettre de révéler de futurs groupes vulnérables.





Outils en action

Cartographie de la vulnérabilité climatique

En quoi cela m'aide-t-il ?

- La cartographie de la vulnérabilité est particulièrement utile pendant la phase de conception des actions climatiques, pour aider à identifier les personnes ou les communautés les plus exposées aux risques climatiques ou environnementaux.
- En tant que personnes les plus vulnérables, elles peuvent avoir un intérêt élevé et, a minima, un certain niveau d'influence sur l'élaboration de votre programme d'action climatique.

Gardez à l'esprit :

- Cet outil repose sur une ville détenant déjà des données géospatiales sur ses citoyens. Si ces données ne sont pas disponibles, la première application de ce processus de mobilisation pourrait alors être de travailler avec les citoyens pour les inciter à recueillir ces données, et à utiliser un équipement d'arpentage numérique dans la mesure du possible.

Feuille de travail externe

Voir le manuel (p.12-35) dans la Boîte à outils de cartographie de la vulnérabilité urbaine de l'Urban Poor Consortium.

Conseil



Partager

Tout résultat issu d'un exercice de cartographie de la vulnérabilité devra être partagé auprès des citoyens de façon non technique, ainsi que les cartes géospatiales qui l'accompagnent.



Étude de cas

Cartographie de la vulnérabilité Outil ICLEI et ACCCRN pour la cartographie des zones vulnérables existantes

Pourquoi a-t-elle été utilisée ?

L'ICLEI et l'ACCCRN ont développé un outil permettant de définir les principaux systèmes urbains fragiles et d'identifier les zones vulnérables au sein de ces systèmes.

Qu'ont-ils fait ?

Un énoncé des risques climatiques a été établi pour chaque système, par ex. l'approvisionnement en eau, la terre, l'énergie, les abris, les transports et les communications (les systèmes urbains secondaires peuvent inclure les marchés, l'éducation, les services communautaires, etc.). Par exemple, créer une carte avec des zones ombrées qui illustrent le risque d'une augmentation des précipitations qui portent atteinte à l'approvisionnement en eau. Ce processus a ensuite été répété pour chaque risque climatique afin de présenter les zones sensibles en matière de vulnérabilité.²⁷

Facteurs d'influence

Cet outil a été utilisé conjointement à une analyse de la capacité d'adaptation des acteurs urbains. Aucun membre de la communauté n'étant intrinsèquement vulnérable, cela dépend à la fois des systèmes environnants et de leur propre résilience.



ACCCRN en Thaïlande, Crédits : Arup

²⁷ ICLEI, 2014. Building Urban Climate Change Resilience: A Toolkit For Local Governments. [Source](#).



Durée



Compétences



Ressources



Outils en action

Matrice relative à l'intérêt et à l'influence

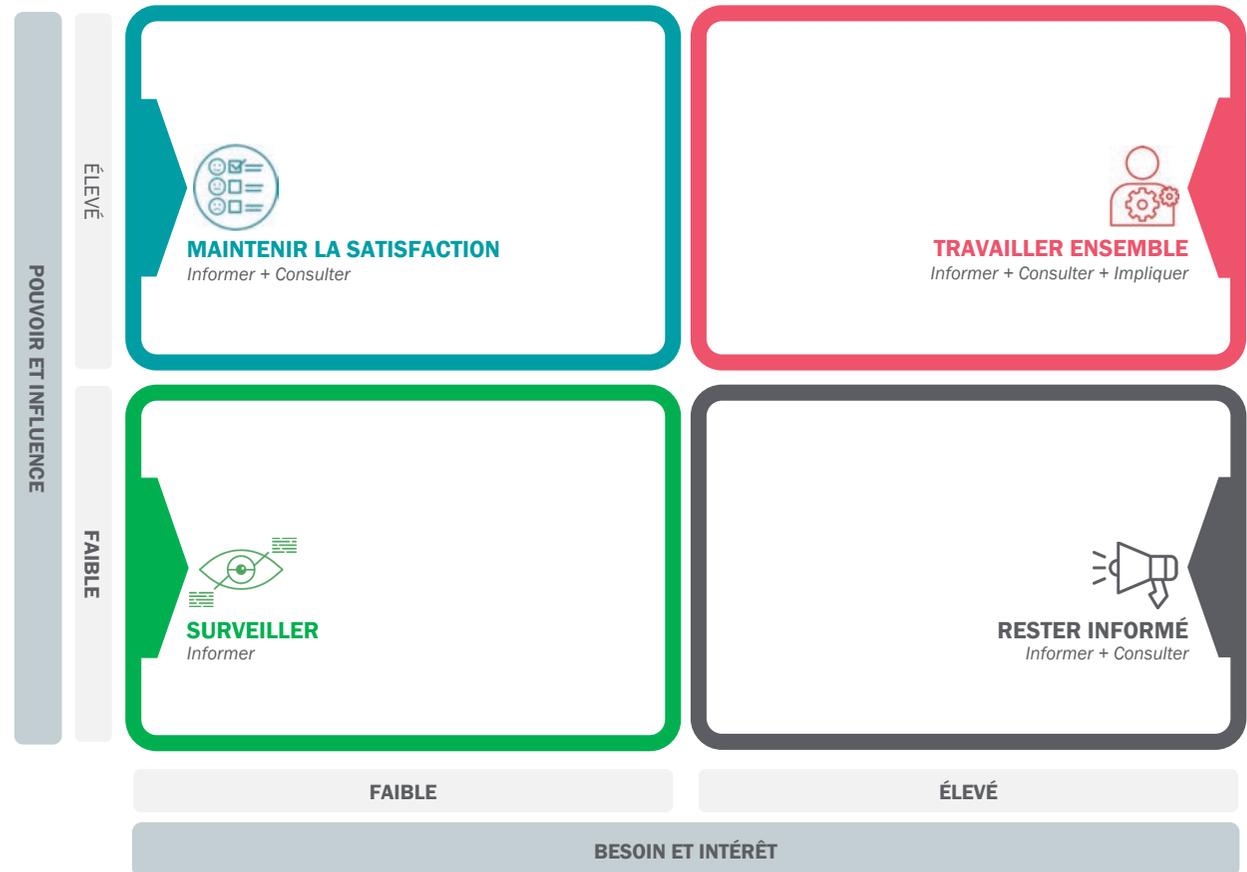
En codifiant les parties prenantes selon leur pouvoir et leur influence, cet outil vous permet d'identifier les groupes ou individus prioritaires.

Comment dois-je l'utiliser ?

Évaluez les différents niveaux d'intérêt et d'influence de vos parties prenantes, en attribuant un niveau de pouvoir et d'influence, un besoin et un intérêt.

Ce faisant, utilisez le diagramme ci-contre pour tracer le résultat de cette évaluation.

Ce processus peut vous aider à commencer à catégoriser votre communauté : principaux acteurs, acteurs clés, intermédiaires, champions locaux/« courtiers » de la connaissance, type de groupes (entreprise, gouvernement, communauté), etc.





Outils en action

Matrice relative à l'intérêt et à l'influence

En quoi cela m'aide-t-il ?

- Méthode éprouvée qui permet de déterminer le type d'engagement à utiliser.
- Elle minimise l'utilisation inutile de ressources et de capacités dans la conception excessive de méthodes de mobilisation.
- Elle identifie facilement et analyse vos parties prenantes prioritaires.
- Il existe d'autres versions ou des versions plus développées de la matrice intérêt + influence qui peuvent être utilisées, si vous disposez du temps et des ressources nécessaires.

Gardez à l'esprit :

- Identifier l'influence d'une partie prenante peut s'avérer plus simple que d'identifier son intérêt, qui est susceptible d'apparaître au cours du processus de mobilisation.

Conseil



À utiliser et réutiliser

Vous pouvez répéter ce processus au cours de la mise en œuvre avec les parties prenantes. Toutefois, le focus sur l'endroit où les parties prenantes sont indiquées sur la matrice peut changer.

Axée sur le climat

Si vous avez déjà mis en place des actions pour le climat, envisagez de cartographier leur influence sur la mise en œuvre de la progression de ces actions.

Idéal à utiliser avec



La cartographie de l'intersectionnalité

Focus sur

Les « courtiers » de la connaissance

Les « courtiers » de la connaissance sont des individus ou des groupes qui peuvent agir en tant que médiateurs et participants afin de mobiliser vos communautés.

Les « courtiers » de la connaissance se sont révélés particulièrement efficaces dans la mobilisation de communautés issues de divers milieux ethniques. Lors de l'identification de ces individus ou organisations, il convient de se poser les questions suivantes :

- Avec qui travaillent-ils ou communiquent-ils régulièrement ?
- Quelle est la nature de leur relation ?

Ils se sont révélés efficaces lorsqu'ils travaillent avec des jeunes et leurs familles, ont-ils par conséquent de l'expérience en la matière ?

Sont-ils intéressés par un engagement vis-à-vis de cette démarche et quelles sont leurs attentes ?

Catégoriser les parties prenantes permettra une identification en amont des partenaires potentiels. Les « anciens » ou les leaders de la communauté pourraient être de bons

exemples de champions locaux, car ils sont souvent les gardiens des connaissances locales et sont donc en mesure d'aider à identifier d'autres parties prenantes ou canaux de communication.

Les syndicats peuvent être un bon point d'entrée pour mobiliser les parties prenantes, en particulier, et ce afin de discuter des politiques économiques ou des mutations industrielles. Une situation susceptible de se produire avec certaines mesures d'atténuation qui pourraient conduire à la limitation des industries traditionnelles relatives aux combustibles lourds et fossiles. Les préoccupations des travailleurs de ces industries, notamment la perte de revenus due à l'action contre le changement climatique, devront être entendues et validées. Des solutions communes en faveur des nouvelles technologies et industries pourront être considérées comme un moyen de mobiliser ces parties prenantes.



Crédit : Arup - Inigo Ruiz-Apilanez



Étude de cas

Matrice relative à l'intérêt et à l'influence

Conseil municipal de Newcastle, Royaume-Uni - « Courtiers » de la connaissance

Pourquoi a-t-elle été utilisée ?

Le conseil municipal de Newcastle a mis en place une politique visant à être plus ouvert vers l'extérieur dans l'évolution de ses ambitions en matière de développement durable.

Qu'ont-ils fait ?

Ils ont officialisé un processus de « courtage » des connaissances, qui existait depuis plusieurs années, avec des institutions universitaires locales, par ex. le Newcastle University Institute for Research on Sustainability (NIRES, Institut de recherche sur la durabilité de l'Université de Newcastle). Ces organisations partenaires, largement impliquées dans des initiatives spécifiques, ont été invitées à présider les principaux comités du conseil.

Facteurs d'influence

Ce cadre a pu réussir grâce au fait que les responsables politiques du conseil municipal de Newcastle n'ont pas demandé d'approbation politique en faveur de la coopération, ce qui a conduit à une meilleure efficacité dans la mise en œuvre de la politique.

Il s'agissait, en revanche, d'un processus hautement formalisé. Les relations avec les « courtiers » de la connaissance peuvent être plus informelles, mais les principes des deux seront similaires.



« Courtiers » de la connaissance du conseil municipal de Newcastle

²⁸ ICLEI, 2012. Knowledge Brokerage in Action in European Cities. [Source](#).



Outils en action

Cartographie de l'intersectionnalité

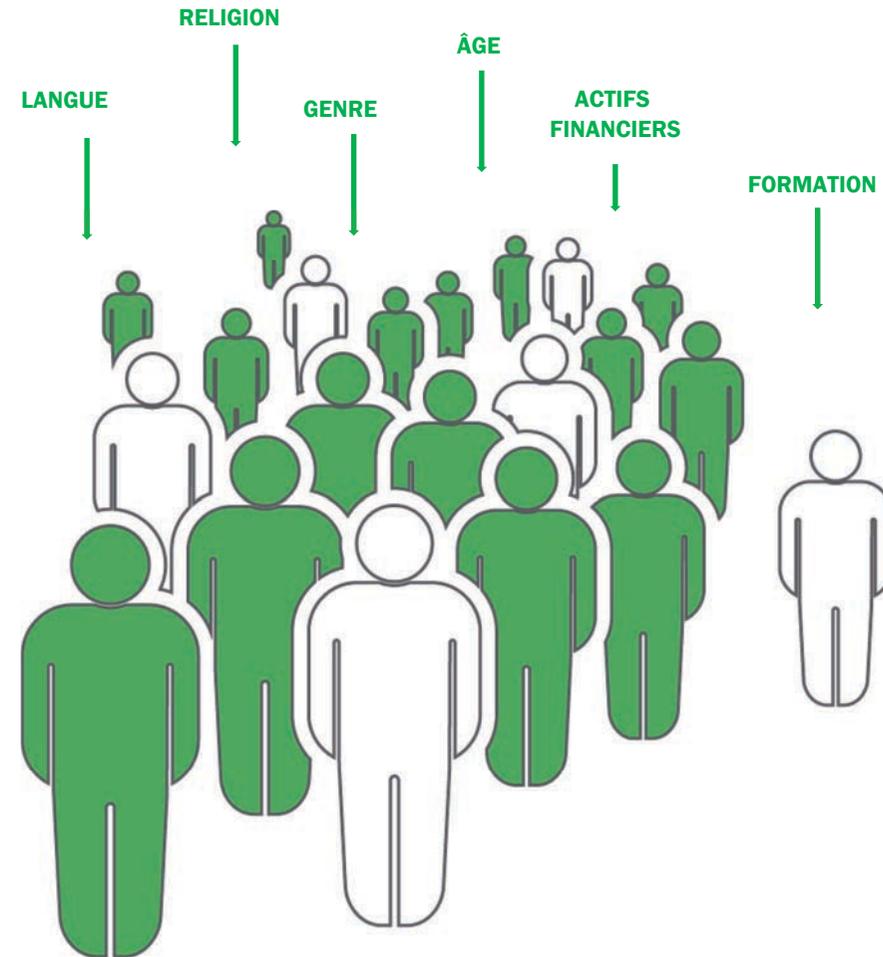
La cartographie de l'intersectionnalité est un outil permettant de prendre en compte les différentes identités de vos communautés afin de comprendre leurs intérêts, leurs priorités et leurs expériences et de répondre de façon plus spécifique.

Comment dois-je l'utiliser ?

Prenez les principaux groupes et individus de votre communauté et affectez-en un à chaque membre de votre personnel. Demandez-leur de rédiger les caractéristiques clés de ces parties prenantes, en utilisant le diagramme en boîte à titre indicatif et le tableau dans la section « Échantillon représentatif ».

Observez à nouveau la matrice relative à l'intérêt/l'influence en considérant comment ces différentes caractéristiques auront des répercussions sur l'intérêt et l'influence d'un individu ou d'un groupe dans le projet.

Reportez-vous aux outils du module « Conception et mise en œuvre » pour savoir comment mobiliser différents groupes.





Outils en action

Cartographie de l'intersectionnalité

En quoi cela m'aide-t-il ?

- Elle peut révéler un nombre plus important de complexités envers votre communauté, et par conséquent envers des groupes plus spécifiques et souvent moins entendus.
- Elle peut contribuer à l'élaboration de méthodes en matière de mobilisation, qui sont pertinentes pour les groupes que vous avez
- Cet exercice peut aider au renforcement des capacités au sein de votre équipe et aider à comprendre l'intersectionnalité et les hypothèses potentielles qu'il conviendra d'éviter.

Gardez à l'esprit :

- Comprendre quelles intersectionnalités représentent une priorité peut s'avérer complexe, car il existe une infinité de combinaisons de caractéristiques. Cependant, prenez en considération la vision que vous vous êtes fixée et utilisez d'autres outils, à l'image de la cartographie de la vulnérabilité et des matrices relatives à l'intérêt et à l'influence, pour hiérarchiser vos parties prenantes.
- Certaines caractéristiques des parties prenantes n'apparaîtront pas car les individus ou les communautés ne les identifient pas ou n'en font pas la promotion de manière active. Par conséquent, ce processus devra être répété avec les parties prenantes et réintégré dans une future mobilisation.
- La législation nationale ou régionale pourra identifier des caractéristiques spécifiques sur lesquelles il conviendra de se concentrer.

Feuille de travail externe

Voir [l'exercice sur l'institut australien de l'intersectionnalité des relations sociales.](#)

Conseil



Dirigée par les parties prenantes

Vous pouvez répéter ce processus avec la communauté pendant la mise en œuvre en tant que catégorisation dirigée par les parties prenantes.

Faites preuve d'objectivité

L'exercice de cartographie devra être mené de façon objective, sans attribuer de comportements ou d'opinions à ces caractéristiques.

Idéal à utiliser avec



La cartographie de la vulnérabilité

La matrice relative à l'intérêt et à l'influence



Outils en action

Analyse des pouvoirs

Une analyse des pouvoirs vous permet de comprendre les déséquilibres du pouvoir qui existent entre vous-même et votre communauté, et au sein de vos communautés.

Comment dois-je l'utiliser ?

Le pouvoir présente trois éléments :

Les formes : la façon dont le pouvoir émerge : visible, dissimulé et invisible.

Les espaces au sein desquels il existe : fermé, invité et revendiqué.

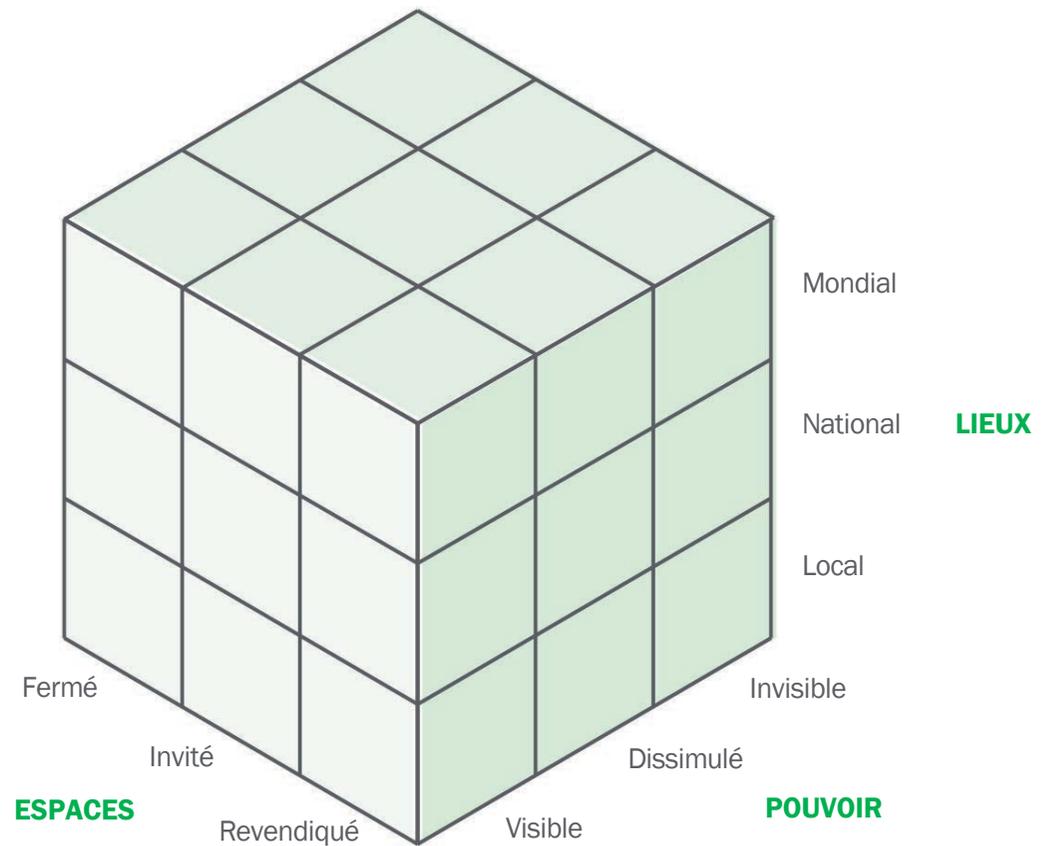
Les niveaux de pouvoir : local, national, mondial.

Avant d'entreprendre toute mobilisation multipartite, il est important d'identifier ces dynamiques du pouvoir, les raisons qui les sous-tendent et la façon de les gérer dans un contexte de mobilisation.

Demandez à vos participants internes de répondre à quelques exemples de questions relatives au pouvoir, afin qu'ils réfléchissent aux dynamiques du pouvoir.

Indiquez ces expériences sur le « cube de pouvoir » donné dans les fiches d'exercices et illustré ici.

Maintenant, répétez cet exercice en pensant tout particulièrement aux groupes communautaires et à leur relation avec votre gouvernement, ou aux expériences particulières que vous avez eues avec eux.





Outils en action

Analyse des pouvoirs

En quoi cela m'aide-t-il ?

- Cela peut aider à limiter les problèmes sous-jacents qui peuvent rendre certains groupes difficiles à atteindre.
- Cette analyse est primordiale pour contribuer à identifier les bons moyens de communication qui permettent à toutes les parties prenantes de participer.
- Elle peut révéler des systèmes et processus institutionnels qui contribuent à l'exclusion et doivent par conséquent faire l'objet d'une analyse.

Gardez à l'esprit :

- Le pouvoir qui est « invisible » et « fermé » peut être difficile à identifier. Mener à bien cet exercice en collaboration avec vos organisations partenaires et différents départements peut contribuer à relever ce défi.
- Le pouvoir devra être considéré comme un continuum plutôt que comme un état final, utilisez le « cube de pouvoir » pour comparer les variations du pouvoir.

Conseil



Amis ou ennemis

Prenez en compte les relations entre les différents groupes. Certains groupes empêchent-ils la mobilisation efficace d'autres groupes, par exemple ?

Calendrier

Réfléchissez à la façon dont le pouvoir a éventuellement changé au fil du temps, comparez les relations et les expériences des 10 dernières années à aujourd'hui.

Idéal à utiliser avec



La matrice relative à l'intérêt et à l'influence



Outils en action

Analyse du réseau social

Une analyse de la densité du réseau social ou une analyse du réseau social est une approche pour comprendre les relations entre les différentes parties prenantes et la façon dont elles communiquent, en cartographiant leur réseau.

Comment dois-je l'utiliser ?

Une fois que vous avez identifié vos parties prenantes à l'aide des outils de la première étape, inscrivez-les.

Examinez maintenant les différents liens sociaux, politiques ou économiques entre ces parties prenantes, par ex. employés, famille, personne de confiance, et tracez des lignes pour représenter ces connexions.

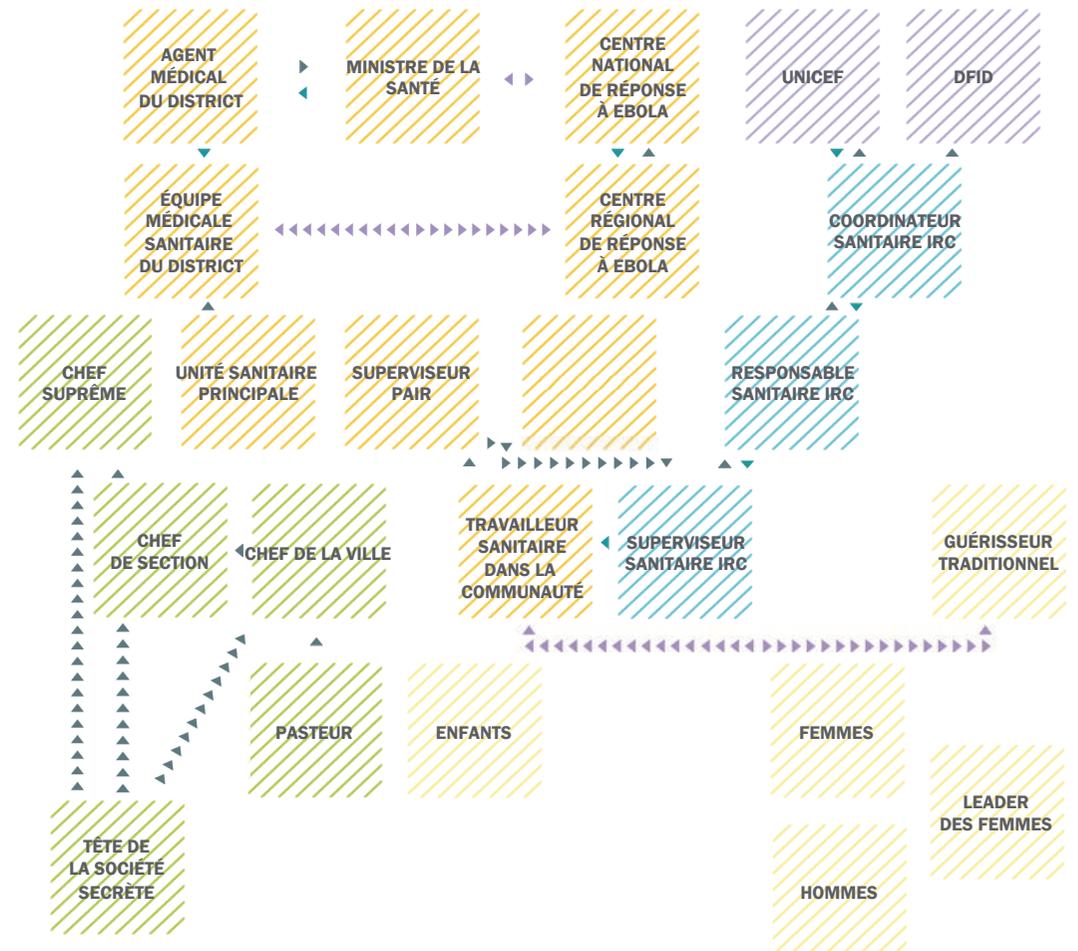
Déterminez si les flux de communication sont à sens unique ou égaux, cela vous donnera des informations complémentaires pour déterminer si les relations sont unilatérales, et qui sont les leaders potentiels et les « courtiers » de la connaissance/les champions communautaires.

Ces lignes peuvent être plus épaisses en fonction de la puissance de la connexion ou codées par couleur pour le type de communication par ex. face à face, en ligne etc.

Identifiez certaines tendances communes sur la carte du réseau :

- Les liens les plus solides entre votre communauté.
- Les types de communication les plus courants.

Le processus peut également contribuer à identifier les « courtiers » de la connaissance ou les partenaires potentiels, par ex. les leaders de la communauté.



FAO, City Region Food System Toolkit (boîte à outils du système alimentaire régional urbain)



Outils en action

Analyse du réseau social

En quoi cela m'aide-t-il ?

- Cette approche permet de visualiser les connexions au sein et entre vos communautés et d'identifier les modèles qui n'ont peut-être pas été évidents au premier abord.
- Vous pouvez associer des individus et des groupes au sein de votre communauté afin d'élaborer des stratégies de mobilisations ciblées.
- En cartographiant les départements de votre gouvernement, vous pouvez également identifier de manière efficace où vos relations sont susceptibles de présenter des lacunes.

Gardez à l'esprit :

- Utilisez les connaissances locales : les parties prenantes et la communauté locale connaissent mieux leurs réseaux que nous. Répétez le processus au cours d'un atelier avec vos principales parties prenantes.
- Ce processus est susceptible d'exiger des ressources importantes, et du temps, pour découvrir les différentes connexions, bien que les groupes puissent être simplifiés.

Conseil



Communication

Les canaux de communication pour les parties prenantes existantes identifiés peuvent également être utilisés pour la mobilisation future des groupes difficiles à atteindre.

Soutien logiciel

L'analyse peut être statistique en faisant correspondre l'épaisseur des lignes, le type de ligne, le nombre de nœuds et leur diamètre à des valeurs par ex. la cohésion ou la proximité. Il existe des packages disponibles qui peuvent vous y aider, par ex. Node XL pour Microsoft Excel ou UCINET

Surveillance

Une analyse du réseau est un document évolutif qui peut être réutilisé lors de processus de mobilisation futurs. Il sera souvent incomplet et peut facilement devenir obsolète. Surveillez et mettez à jour le document au fur et à mesure de votre progression.



Étude de cas

Analyse du réseau social Netmap, FAO, Lusaka, Zambie

Pourquoi a-t-elle été utilisée ?

Netmap est un exemple d'un outil d'analyse du réseau qui fait partie de la boîte à outils City Region Food Systems pour évaluer et planifier des systèmes alimentaires durables de la région urbaine, développé par l'Organisation des Nations unies pour l'alimentation et l'agriculture, en collaboration avec d'autres organisations.

Qu'ont-ils fait ?

Il a été utilisé à Lusaka, en Zambie et il s'agit d'une technique d'entretiens participative qui associe l'analyse du réseau social et la cartographie du pouvoir/cartographie intérêt-influence). Bien qu'il s'agisse d'une technique participative, elle peut être réalisée en deux étapes, avec une évaluation interne pour cartographier les parties prenantes, suivie d'une auto-évaluation ultérieure, comme cela a été fait ici.²⁹

Facteurs d'influence

L'attribution de réponses absolues, c'est-à-dire « faible », « moyen », « élevé » peut aider à traiter les données ultérieurement et à analyser les différents réseaux à l'aide d'un logiciel en ligne.

Le gouvernement a également inclus ses départements spécifiques dans l'analyse, par ex. le ministère du Commerce et de l'industrie et le ministère des Collectivités locales et du logement.



Creative Commons : Activité NetMap au Viet Nam par CGIAR Climate

²⁹ FAO, 2018. City Region Food System Toolkit. [Source](#).



Durée



Compétences



Ressources



Outils en action

Cartographie des installations communautaires

La cartographie des installations communautaires est un outil qui permet d'identifier les emplacements de vos communautés et de vos groupes afin de contribuer à les atteindre et à mener à bien la mobilisation dans les espaces communautaires.

Comment dois-je l'utiliser ?

Utilisez les cartes existantes de votre zone ou de votre ville et, à l'aide de vos collègues, mettez en évidence les principaux points de rencontre où se déroulent les événements, les rassemblements et les activités communautaires. Voici quelques exemples : les clubs sportifs, les sites religieux, les organismes caritatifs, les restaurants, les salles communautaires.

Indiquez sur la carte quels groupes communautaires se situent à proximité de ces pôles.

Ajoutez les emplacements ou les principaux pôles communautaires de vos parties prenantes à la base de données des parties prenantes.

En fonction du temps et des ressources disponibles, envisagez d'utiliser l'outil d'analyse du réseau social afin d'examiner les liens physiques entre ces endroits et la façon dont la population se déplace de l'un à l'autre.



Arup, Inigo Ruiz-Apilanez



Outils en action

Cartographie des installations communautaires

En quoi cela m'aide-t-il ?

- La cartographie des espaces/lieux/structures peut contribuer à identifier les parties prenantes ou à identifier les organisations partenaires pour faciliter l'accès à/la mobilisation de ces parties prenantes, ou pour identifier les espaces où la mobilisation peut avoir lieu.

Gardez à l'esprit :

- Pour les groupes qui vivent dans des zones non officielles, l'identification des zones qu'ils fréquentent peut s'avérer complexe, car elles peuvent ne pas être cartographiées ou connues des autorités. Un exercice de cartographie de la communauté peut aider en ce sens.

Feuille de travail externe

[Voir Friends of the Earth Assets dans votre feuille d'exercice relative à la communauté](#)

Conseil



Le rôle des écoles

Les écoles sont souvent les lieux les plus accessibles pour atteindre les migrants ou les membres des communautés ethniques minoritaires, ainsi que les centres communautaires ou les lieux de culte.

Utilisations alternatives

Vous devez tenir compte des recrutements privés d'un actif communautaire, car parfois ils ne sont pas connus. Par ex. un groupe communautaire de soutien aux personnes sourdes peut utiliser un centre sportif sans être membre de l'établissement.

Idéal à utiliser avec



La cartographie de la vulnérabilité

La matrice relative à l'intérêt et à l'influence

CARTOGRAPHIE DE VOS PARTIES PRENANTES

Feuille de travail Outils en action Matrice relative à l'intérêt et à l'influence

Instructions

10 minutes

Au sein de votre groupe, discutez et identifiez les parties prenantes clés pertinentes pour votre action et inscrivez-les sur les post-it qui vous ont été fournis.

10 minutes

Utilisez le graphique fourni afin de cartographier les parties prenantes identifiées. Vous pouvez, le cas échéant, ajouter d'autres parties prenantes





Feuille de travail Outils en action

Analyse des pouvoirs

Instructions

10 minutes

Demandez à vos participants internes de répondre à quelques exemples de questions relatives au pouvoir, afin qu'ils réfléchissent aux dynamiques du pouvoir.

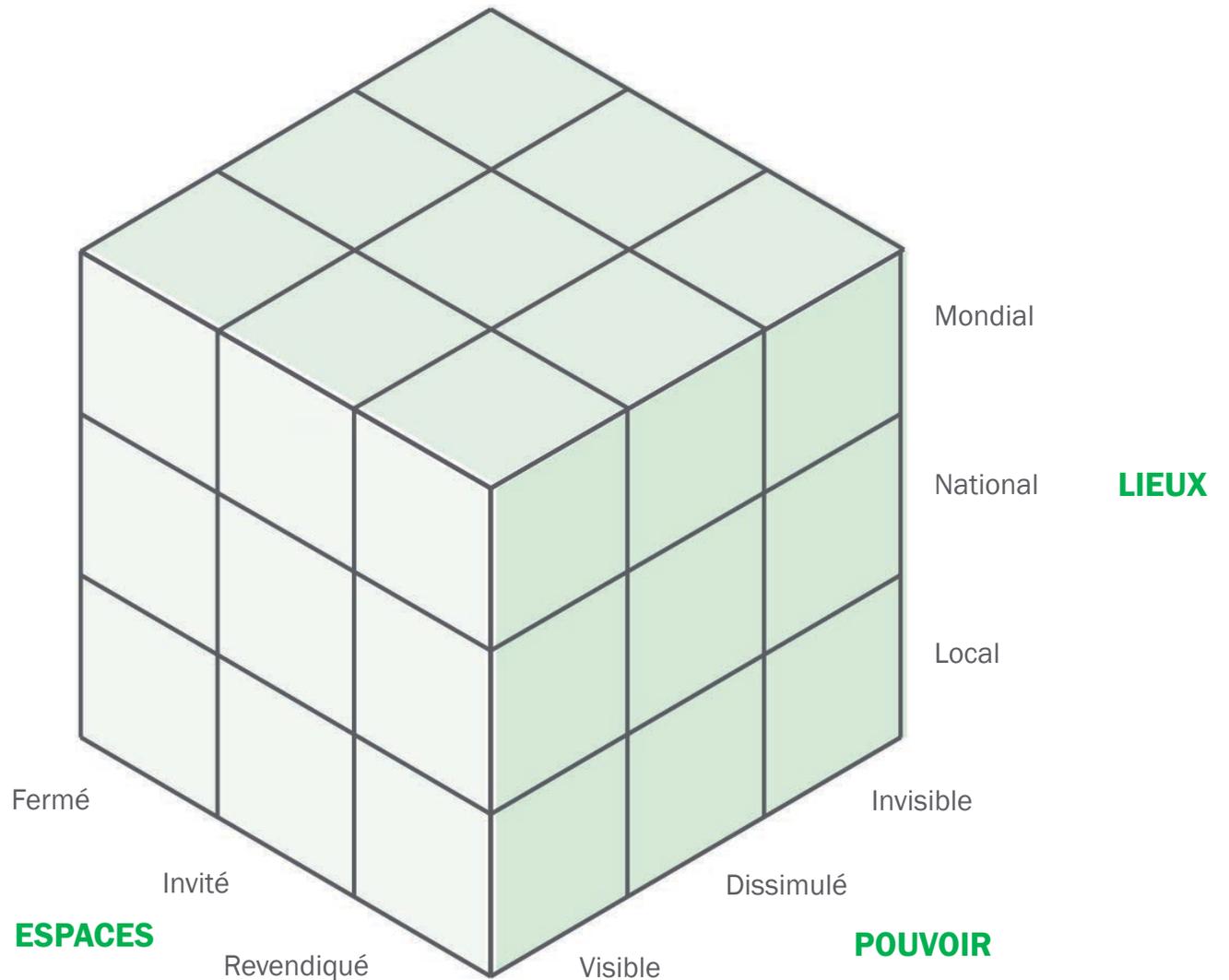
15 minutes

Indiquez ces expériences sur le « cube de pouvoir » donné dans les fiches d'exercices et illustré ici.

20 minutes

Maintenant, répétez cet exercice en pensant tout particulièrement aux groupes communautaires et à leur relation avec votre gouvernement, ou aux expériences particulières que vous avez eues avec eux.

Un autre exemple de feuille d'exercice, en plus de celle fournie dans ce manuel est accessible dans [ce pack](#), notamment un exemple de programmes d'apprentissage pour augmenter la capacité, par exemple dessins humoristiques relatifs au pouvoir.





Feuille de travail Outils en action

Analyse du réseau social

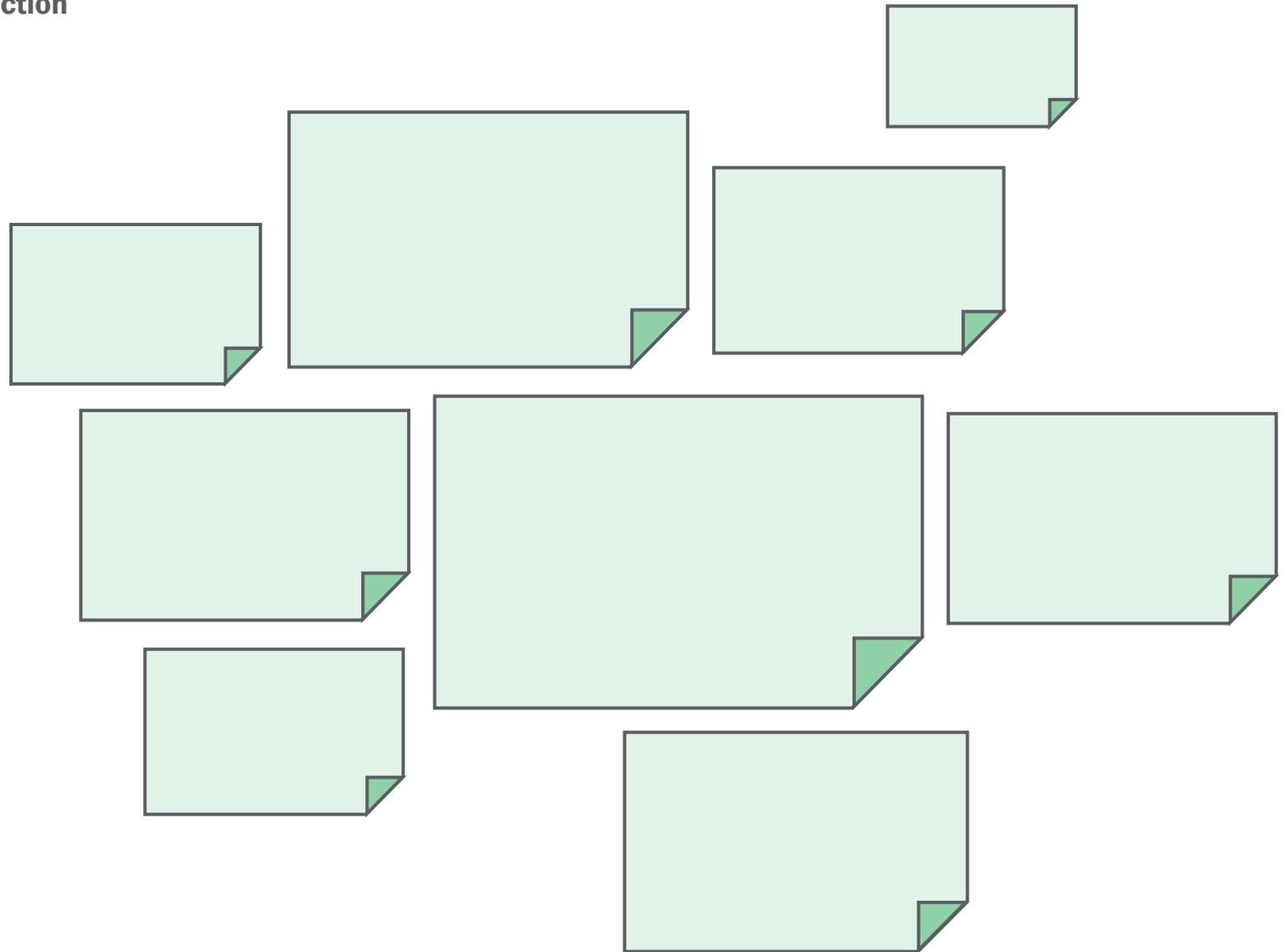
Ressources

- Feuille du tableau
- Post-it (ou ce modèle)
- Marqueurs

Instructions

1. Réfléchissez à un travail ou à un sujet spécifique
2. Inscrivez sur les post-it toutes les personnes ou groupes impliqués
3. Dessinez des flèches vers les personnes dans une couleur et depuis les personnes dans une autre couleur
4. Déplacez les post-it si nécessaire

* Consulter la rubrique « Comment l'utiliser » de l'outil de cartographie du réseau pour d'autres variantes de cet exercice



Prochaines étapes

Votre cartographie

Utilisez cette feuille pour continuer à créer votre programme de mobilisation des parties prenantes.

Outils d'identification

Outil 1.

Ajoutez votre premier outil de cartographie ici

Temps nécessaire. Temps nécessaire

Ressources. O/N **Compétences.** O/N

Personnel/partenaires

Ajoutez votre personnel et vos partenaires ici

Outil 2.

Ajoutez votre premier outil de cartographie ici

Temps nécessaire. Temps nécessaire

Ressources. O/N **Compétences.** O/N

Personnel/partenaires

Ajoutez votre personnel et vos partenaires ici

Outils d'analyse

Outil 1.

Ajoutez votre premier outil d'analyse ici

Temps nécessaire. Temps nécessaire

Ressources. O/N **Compétences.** O/N

Personnel/partenaires

Ajoutez votre personnel et vos partenaires ici

Outil 2.

Ajoutez votre premier outil d'analyse ici

Temps nécessaire. Temps nécessaire

Ressources. O/N **Compétences.** O/N

Personnel/partenaires

Ajoutez votre personnel et vos partenaires ici

Outils de communication

Outil 1.

Ajoutez votre premier outil de communication ici

Temps nécessaire. Temps nécessaire

Ressources. O/N **Compétences.** O/N

Personnel/partenaires

Ajoutez votre personnel et vos partenaires ici

Outil 2.

Ajoutez votre premier outil de communication ici

Temps nécessaire. Temps nécessaire

Ressources. O/N **Compétences.** O/N

Personnel/partenaires

Ajoutez votre personnel et vos partenaires ici



Prochaines étapes

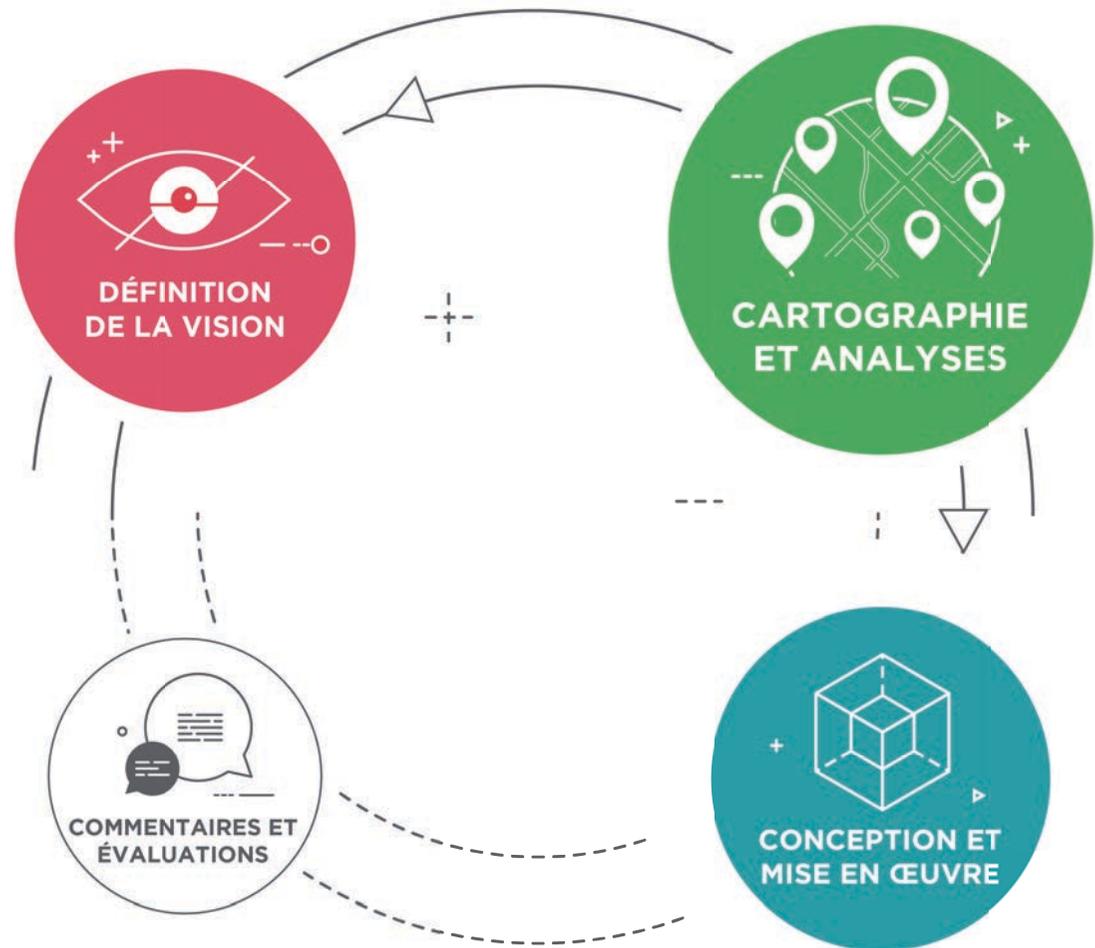
Parcours

Conception et mise en œuvre

Maintenant que vous avez cartographié vos parties prenantes, vous êtes prêt(e) à passer à la conception des bons outils de mobilisation. N'oubliez pas de continuer à mettre à jour la base de données des parties prenantes afin de veiller à l'élaboration de la stratégie la plus appropriée et la plus efficace possible

Définition de la vision

Maintenant que vous avez cartographié vos parties prenantes, vous devez vous demander si vos objectifs et votre vision doivent être affinés, auquel cas revenez à la définition de la vision.



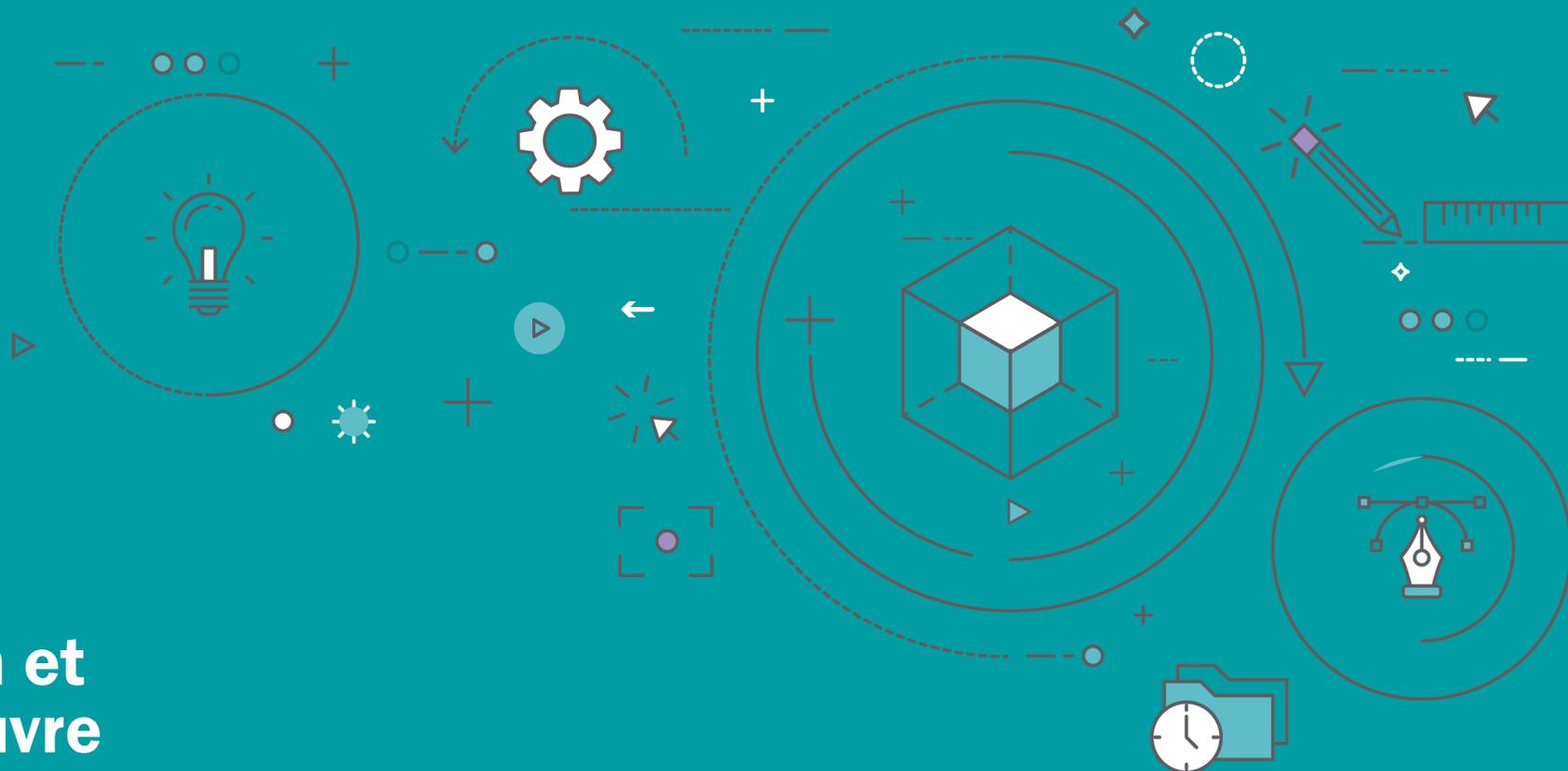
04

Conception et mise en œuvre

Ce module couvre diverses techniques que vous pouvez utiliser afin de mobiliser les principales parties prenantes identifiées à l'étape de cartographie. La vaste gamme d'outils présentés est innovante et efficace en matière de mobilisation des groupes difficiles à atteindre au sein de la communauté.

Dans ce module, vous allez apprendre comment :

- Utiliser la matrice d'outil, sélectionner un outil relatif à la mobilisation dans la liste des types d'outils, en prenant en compte les avantages, les enjeux et les études de cas présentés.
- Appliquer l'outil, en vous rappelant de contrôler l'approche tout au long du processus.
- Déterminer votre approche préférée en matière de commentaires, afin de communiquer les résultats à vos parties prenantes.



Introduction

Conception et mise en œuvre de la mobilisation en faveur de l'action pour le climat

La finalité de la composante de conception et de mise en œuvre est d'identifier et d'élaborer les techniques pour la mobilisation des parties prenantes.

Le type d'outil que vous sélectionnerez dépendra de plusieurs facteurs, tels qu'ils sont présentés dans la section des outils, et notamment du temps, des compétences, de la capacité, mais aussi du type de programme/politique pour lequel vous souhaitez mobiliser la communauté.

L'action pour le climat englobe un ensemble de projets, politiques et programmes particulièrement divers et variés. En revanche, certaines typologies d'outils peuvent s'avérer plus efficaces avec des mesures qui partagent des caractéristiques spécifiques. Par exemple :

L'action pour le climat susceptible d'avoir des répercussions disproportionnées sur certaines communautés, par ex. le démantèlement des centrales au charbon qui pourrait entraîner des pertes d'emplois pour certains groupes.

Outil de mobilisation : l'assemblée citoyenne. Cette politique a le potentiel d'apporter des avantages positifs et négatifs à différents membres de la communauté ; une assemblée peut accroître la compréhension entre les citoyens quant à ces différentes expériences et contribuer à identifier un compromis.

- L'action climatique qui nécessite un changement comportemental de la part de la communauté et un soutien solide de l'opinion publique, par ex. la réduction de la production de déchets.

Outil de mobilisation : l'art L'art peut être utilisé comme un moyen de captiver et de stimuler le public à propos d'une question sérieuse, et ce dans un cadre informel. Il rend le sujet du changement climatique et de la politique relative au changement climatique plus accessible aux masses.

- Élaboration de nouvelles solutions en matière de changement climatique. Pour le moment, les gouvernements n'ont pas toutes les réponses et ont besoin de soutien pour élaborer les mesures les plus innovantes.

Outil de mobilisation : formation de la communauté et initiatives de conception commune. Impliquer la communauté dans un processus de conception commune, apprendre de ses connaissances, de son expérience et du contexte local peut aider le gouvernement à co-concevoir des solutions en matière de climat, qui fonctionnent pour tous.



Introduction

Faire le point

Avant de commencer à sélectionner nos outils en matière de mobilisation, prenons un moment pour vérifier si nous avons terminé de cartographier nos parties prenantes. Avez-vous :

0/N

Partagé les leçons des mobilisations précédentes et les défis auxquels vous avez été confronté(e) pour atteindre les parties prenantes ?

0/N

Effectué une formation en interne, si nécessaire, afin de comprendre l'exclusion ?

0/N

Utilisé un outil pour identifier vos parties prenantes (et révélé les groupes non entendus jusqu'à maintenant) ?

0/N

Identifié l'intérêt et l'influence de chacune de vos parties prenantes ?

0/N

Établi la façon dont vous pourriez communiquer avec vos parties prenantes ?

0/N

Examiné à nouveau vos principaux objectifs et votre vision (qui peut avoir légèrement changé) ?

0/N

Attribué la responsabilité en matière de mobilisation pour chaque individu/groupe de parties prenantes, afin de veiller à la cohérence et d'instaurer la confiance ?



**Vous n'êtes pas encore tout à fait prêt(e) ?
Revenir à la Cartographie**



Introduction

Principales tâches

Il existe un certain nombre d'étapes clés à suivre afin d'établir une cartographie efficace des parties prenantes.

Typologie d'outil

Rappelez à votre équipe qui sont les principales parties prenantes, et leur intérêt et influence dans le programme.

Partagez à nouveaux vos principaux objectifs, par ex. informer, consulter etc.

Utilisez la boîte à outils afin d'identifier les 2 ou 3 types d'outils les plus appropriés à utiliser, sur la base des objectifs de vos engagements clés et des résultats de la cartographie.

Outil spécifique

Examinez les outils spécifiques listés dans votre type d'outil idéal, en prenant en compte les avantages et les limites.

Utilisez 1 à 2 outils par type d'outils afin de mobiliser vos parties prenantes.

Communiquer

Déterminez les mécanismes en matière de commentaires, qui seront utilisés une fois le processus de mobilisation terminé.

Créez un plan de communication pour les parties prenantes en utilisant la base de données des parties prenantes et les mécanismes en matière de commentaires. Cela devrait permettre d'identifier le type et le moyen de communication.

Conseil

Connaître vos capacités

Sélectionnez les outils présentés dans le tableau ci-après qui correspondent à vos capacités, compétences et disponibilité, ainsi que la relation qui existe avec vos parties prenantes.

Examiner

Conduisez un audit au cours de votre programme de mobilisation afin de comprendre comment votre approche actuelle pourrait être adaptée pour mobiliser ceux qui ne participent pas pour le moment.

Faire preuve de cohérence

Mettez à jour votre base de données des parties prenantes avec la méthode de communication que vous utilisez avec elles, et la façon dont vous communiquez.

Poursuivre la cartographie

Au cours de la période de mobilisation, continuez à identifier et à cartographier d'autres parties prenantes susceptibles d'être mobilisées.



Introduction

Outils

Un éventail d'outils est fourni pour répondre aux différents contextes, communautés et ressources.

Des outils préliminaires sont présentés, tels que « Mythbusters » qui est utilisé avec les parties prenantes afin de réfuter les hypothèses communes sur certains sujets, par ex. le changement climatique, et qui peuvent être utilisés avant d'autres outils de mobilisation, en tant qu'activité d'introduction.

Les principaux outils que vous utilisez en matière de mobilisation doivent être sélectionnés en fonction de vos principaux objectifs, définis dans la Définition de la vision, et axés sur la hiérarchie de l'engagement vue précédemment : Co-concevoir, collaborer, consulter, informer, identifier/gérer.

Voir la diapositive suivante pour savoir quel outil convient le mieux aux différentes caractéristiques des parties prenantes et aux méthodes de surveillance.



Objectif de l'engagement	Type d'outil	Exemple de type d'outil	Description	Durée	Compétences	Ressources	Feuille de travail
Tous	Base de données des parties prenantes		Pour garder une trace des parties prenantes avec lesquelles vous cherchez à collaborer, la manière dont vous allez vous mobiliser avec elles et les principales communications.				
Tous	Outils préliminaires	Brise-glace « mythbusters » (à bas les mythes)	Il s'agit d'outils qui peuvent être utilisés conjointement avec d'autres outils au début de la session pour introduire un sujet et apprendre à connaître les parties prenantes.				Externe
Collaborer	Tête-à-tête	Entretien semi-structuré « Vox pops »	Il s'agit d'une forme intimiste d'engagement, qui peut prendre la forme d'un entretien ou d'un « micro-trottoir ».				Externe
Collaborer	Petit groupe	Discussion « à bâtons rompus »	Elle est généralement utilisée pour des conversations structurées sur des sujets spécifiques.				Externe
Collaborer	Grands groupes	Assemblée citoyenne Budgétisation participative	Les grands groupes peuvent être un moyen moins chronophage pour mobiliser plusieurs personnes et communautés à la fois, souvent utilisé plus tôt, au moment de l'élaboration d'un programme/d'une politique, afin de recueillir les premiers commentaires.				Externe
Consulter	Enquêtes	Enquêtes par interception	Les enquêtes sont une méthode de mobilisation polyvalente, qui permet d'obtenir des commentaires sur des questions spécifiques.				



Introduction

Outils

Objectif de l'engagement	Type d'outil	Exemple de type d'outil	Description	 Durée	 Compétences	 Ressources	Feuille de travail
Tous	Plateformes numériques	Plateforme d'idées	Les outils en ligne sont de plus en plus utilisés, en tant que mesure pour encourager le dialogue, et par les villes pour permettre aux citoyens de soumettre des idées de programmes et de politiques en vue de favoriser la création commune.				Externe
Tous	Art	Nuits « à micro ouvert »	Il s'agit d'une vaste catégorie de mobilisation, qui peut inclure la photographie, la cartographie, le théâtre, la danse, le multimédia, les peintures murales, la cuisine, etc. Elles permettent une exploration des valeurs et des opinions de la population par le biais de supports créatifs.				Externe
Co-concevoir	Formation de la communauté et initiatives de conception commune	Cartographie commune	Les programmes de formation de la communauté peuvent renforcer les capacités, améliorer les compétences des membres de la communauté et permettre une appropriation plus importante en faveur de projets ou d'engagements futurs.				Externe
Informer	Événements informatifs		Il s'agit d'une forme de mobilisation destinée à informer les parties prenantes plutôt qu'à encourager une participation active.				Externe

Introduction

À quel moment utiliser les outils

Au-delà de la prise en considération du temps, des ressources et des compétences, il existe d'autres facteurs qui entreront en jeu dans le choix de l'outil, en fonction des différentes caractéristiques des parties prenantes.

Il s'agit d'une évaluation simplifiée, et les **intersectionnalités** de ces différentes caractéristiques auront une influence sur le niveau de pertinence des différents outils.

Type d'outil	Origine et religion	Genre	Revenu	Conditions de vie et de travail	Âge		Lieu de résidence	Profession	Handicap	Langue/alphabétisation	Statut « informel »	Statut de migrant
					Jeunes	Personnes âgées						
<i>Outils préliminaires</i>	SO	SO	SO	SO	SO	SO	SO	SO	SO	SO	SO	SO
<i>Tête-à-tête</i>	●●	●●	●●●	●●●	●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●
<i>Petit groupe</i>	●●●	●●●	●●●	●●	●●●	●●●	●●	●●●	●	●●	●●●	●●●
<i>Grands groupes</i>	●●	●●	●●	●●●	●●	●●	●	●●	●●	●●	●	●
<i>Enquêtes</i>	●●	●●	●●	●●	●●	●●●	●●	●●●	●●	●	●	●
<i>Plateforme numérique</i>	●●●	●●●	●●	●●	●●●	●●	●●●	●●	●●	●	●●	●●
<i>Art</i>	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●	●●●	●●	●●●	●●●	●●●
<i>Formation/participation de la communauté</i>	●●●	●●●	●●●	●●	●●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●	●●
<i>Événements informatifs</i>	●●	●●	●●●	●●●	●●	●●	●	●●	●	●●	●●	●●

●●● Outil approprié

●● Approprié dans certaines circonstances

● Susceptible de ne pas être approprié

Introduction

Mécanismes de communication

Une communication claire de l'état d'avancement du programme et/ou de la politique climatique est une étape essentielle pour établir une relation de confiance avec vos parties prenantes et garantir un engagement futur positif.

Il est important qu'avant et après avoir recueilli les observations de vos parties prenantes, vous leur communiquiez comment elles seront utilisées et à quelles fins.

C'est en agissant ainsi :

- Que les parties prenantes pourront choisir de participer quand et comment elles le souhaitent.
- Qu'elles se sentiront intégrées au processus de planification.
- Qu'elles pourront constater un impact tangible suite à leur implication.

Quel que soit l'outil de mobilisation que vous décidez de choisir dans ce module, vous devrez envisager les mécanismes en matière de commentaires à utiliser.

Chaque processus relatif aux commentaires sera soumis au processus suivant :

Recueillir les observations

Vous devez réfléchir à la manière dont vous allez recueillir les observations de vos parties prenantes de la façon la plus efficace possible. Il existe un certain nombre de méthodes, qui varieront en fonction de l'outil de mobilisation :

Type de collecte des données	Comptes-rendus/ notes	Remarques des participants	Enregistrements	Formulaire	Plateforme ouverte
Tête-à-tête	✓		✓		
Petit groupe	✓		✓		
Grands groupes		✓		✓	
Enquêtes				✓	✓
En ligne		✓		✓	✓
Art		✓	✓	✓	✓
Conception commune		✓	✓		
Événements de la communauté	✓	✓		✓	

Conseil



Obtenir la permission

Voulez-vous utiliser des informations personnelles lorsque vous partagez les observations des parties prenantes, par ex. leur nom ? Dans l'affirmative, veillez à obtenir la permission des parties prenantes dès le départ

Le stockage est essentiel

Assurez-vous qu'il existe un système formalisé pour le traitement et le stockage des données collectées. Celles-ci peuvent ensuite être à nouveau consultées pour une mobilisation future, à d'autres étapes de l'élaboration de votre programme.

Introduction

Mécanismes de communication



Analyser et synthétiser les informations

Les commentaires de vos parties prenantes seront probablement fournis dans un format informel, qui doit être analysé et synthétisé afin d'identifier des tendances communes.

Cela peut être fait manuellement ou en ligne, selon la façon dont vous avez recueilli les commentaires.

Si certains commentaires ou certaines opinions ne sont pas clairs et que vous souhaitez en discuter avec vos parties prenantes, cela peut être l'occasion d'utiliser une forme de mobilisation plus ciblée, par ex. en tête-à-tête ou en petit groupe.

Une fois les commentaires analysés, vous devez rédiger les grandes lignes de vos déclarations et les mesures à prendre en conséquence. Ce sont les éléments qui seront communiqués à vos parties prenantes.

Partage des informations

Ces informations synthétisées devront être communiquées en retour aux parties prenantes. La façon dont cela sera fait devra refléter le résultat de l'exercice de cartographie du réseau et les options préférées que vous avez collectées dans la base de données de vos parties prenantes.

En plus d'alimenter en retour vos parties prenantes de façon personnelle, le résultat du processus devra également faire l'objet d'une divulgation publique à l'ensemble de la communauté, par ex. par le biais d'un communiqué de presse

Réfléchissez à la méthode de communication la plus courante pour votre communauté, par ex. si la majeure partie de la communauté n'a pas accès à un ordinateur, une version en ligne ne sera pas appropriée. Utilisez vos réseaux pour disséminer les informations.

Un maximum d'informations

Les commentaires peuvent uniquement être partagés si vous disposez des coordonnées de vos parties prenantes, par ex. une adresse e-mail. Veillez à les collecter dès le départ et à les ajouter à votre base de données.

Accessibilité

Tout comme pour vos méthodes de mobilisation, vous devez veiller à ce que vos commentaires soient accessibles. Traduisez les documents dans les langues parlées au sein de la communauté, qu'il s'agisse de la langue natale, officielle, en langage des signes, audio, etc.

L'opinion a-t-elle changé ?

Lorsque les participants peuvent avoir des opinions divergentes, par ex. dans les assemblées citoyennes, il peut être utile de faire des enquêtes « avant/après » pour voir l'impact que la mobilisation a eu sur leur point de vue



Outils en action

Base de données des parties prenantes

La base de données des parties prenantes est distincte des autres outils présentés dans ce chapitre et doit être considérée comme un outil de gestion global, à utiliser tout au long de la stratégie.

Comment dois-je l'utiliser ?

La base de données des parties prenantes a été présentée dans le module de cartographie et d'analyses, et il s'agit de l'un des outils les plus importants pour gérer votre stratégie en matière de mobilisation. Il s'agit d'un outil évolutif, qui nécessite par conséquent d'être mis à jour en permanence à mesure que vous mobilisez vos parties prenantes, par ex. stratégie de communication.

La base de données peut être établie manuellement sur MS Excel ou à l'aide d'un outil logiciel en ligne, un grand nombre d'outils étant disponibles. Elle peut ensuite être utilisée pour établir une chronologie des personnes à mobiliser à différentes étapes.

Un plan de gestion des communications distinct peut être élaboré afin de compléter cette base de données et de fournir un journal et un calendrier de mobilisation plus clairs auprès de vos parties prenantes.

Lors de vos discussions avec vos parties prenantes, des défis potentiels peuvent se présenter et ceux-ci doivent être indiqués dans les commentaires afin de veiller à ce que ces risques soient atténués lors d'une mobilisation future avec ce groupe/cet individu.

Nom du projet		Date de début		Numéro de version et numéro de page	
Description du projet		Date de fin		Date de préparation	
Détenteur du répertoire		Durée		Auteur	

Répertoire des parties prenantes

Résumé									Coordonnées		
N°	Partie prenante	Rôle	Canal et type de communication	Intérêt	Potentiel de l'impact	Attentes	Commentaires	Groupe difficile à atteindre	Adresse	E-mail	Téléphone
Ex	Mrs Bridge	Membre de la communauté	Face à face	●	●●	Projet à inclure au budget	Réseaux solides				

Un exemple de base de données des parties prenantes :



Durée



Compétences



Ressources



Outils en action

Outils préliminaires

Ces outils préliminaires peuvent être utilisés avant l'un des principaux outils de mobilisation que vous avez choisis, comme moyen d'établir des relations avec vos participants et de les comprendre.

Comment dois-je l'utiliser ?

Vous pouvez mener à bien deux sessions potentielles : les sessions « brise-glace » et les sessions « à bas les mythes ».

Brise-glace

Créez une ligne imaginaire dans la pièce avec une extrémité à l'extrême opposé de l'autre et posez des questions simples binaires (par ex. pomme ou banane) pour amener les parties prenantes à partager leurs opinions sans qu'elles ne soient trop personnelles.

Utilisation de l'art : vous pouvez amener les parties prenantes/participants à concevoir quelque chose, par ex. un drapeau, ou peindre un vase, ou demander au groupe de dessiner certains éléments d'une peinture murale de groupe par exemple. Si elle est élargie, elle peut faire office d'activité de mobilisation en soi ou d'une introduction informelle pour la population.

À bas les mythes

Des déclarations, vraies et fausses, sont créées sur un problème au sein de votre communauté ou concernant le projet sur lequel vous travaillez.

Ces déclarations peuvent être préparées à l'avance et les citoyens sont invités à voter sur ces déclarations.

Le vote est suivi de définitions claires ou de déclarations véridiques.

En quoi cela m'aide-t-il ?

Cela aide à instaurer la confiance entre les membres de la communauté qui participent, et avec vous ou avec le modérateur.

Il s'agit d'un moyen d'expliquer clairement la finalité de l'approche en matière d'engagement, par le biais d'une approche informelle.

Cela peut vous aider à comprendre quelles sont les perceptions actuelles de votre projet ou programme, ce qui mènera à une discussion plus approfondie.

Gardez à l'esprit :

En tant que l'une des premières activités de la session, il peut s'avérer assez difficile de faire communiquer les participants.

Au cours de ces sessions, parfois seuls les groupes les plus dominants exprimeront leurs opinions. Cela vous offre la possibilité d'identifier les groupes/individus plus silencieux et de commencer à les inclure dès le début.

Conseil



Essayer à nouveau

Vous pouvez répéter ces sessions préliminaires après avoir discuté d'un problème particulier complexe, afin de réduire les tensions.

Formation

Il s'agit de séances d'introduction particulièrement simplifiées, et votre personnel, qui les dirigera, devra être formé et préparé pour les dispenser.

Face à face

Si vous effectuez un engagement en face à face, l'un de ces outils devra être utilisé au début de chaque session.



Durée



Compétences



Ressources



Outils en action

Discussions en tête-à-tête

Les discussions en tête-à-tête sont une forme intime d'engagement. Elles peuvent être utilisées pour discuter en profondeur de sujets sensibles, mais aussi pour obtenir des réponses courtes et rapides.

Comment dois-je l'utiliser ?

Les discussions en tête-à-tête peuvent prendre la forme de « micro-trottoir » ou d'entretiens structurés/semi-structurés.

Si vous cherchez à impliquer un grand nombre de personnes en vue d'avoir des commentaires sur un problème clé, les « micros trottoir » sont efficaces.

« Vox pops » ou « micro-trottoir » :

Rédigez une question simple et ouverte, qui peut être facilement comprise et transmise, ne modifiez pas la question.

Préparez un dispositif d'enregistrement afin de pouvoir capturer rapidement de nombreuses réponses.

Choisissez un espace communal fréquenté dans une zone que vos parties prenantes cibles fréquentent régulièrement. Pour cela, utilisez l'outil de cartographie des actifs.

Soyez préparé(e) et amical(e) lorsque vous abordez le public, demandez-vous si votre enquêteur est approprié et s'il utilise la langue maternelle de ses interlocuteurs.

Obtenez autant de contributions que possible de la part d'un large éventail de parties prenantes.

Entretiens structurés/semi-structurés :

- Rédigez vos questions : elles doivent être ouvertes, concises et « non orientées » si possible, c'est-à-dire ni fortement positives ou négatives.
- Commencez par des questions simples avant de passer à des questions plus sensibles ou plus complexes.
- Utilisez des termes et un langage que le/la participant(e) peut comprendre et avec lesquels il/elle est à l'aise, en ayant à l'esprit l'âge, le sexe, l'origine ethnique, la religion, la culture, etc.
- Utilisez la page des mécanismes en matière de commentaires afin de déterminer comment collecter les données. Si vous le faites par téléphone, les notes conviennent. Si vous le faites en personne, un dispositif d'enregistrement sera peut être plus approprié.



Outils en action

Discussions en tête-à-tête

En quoi cela m'aide-t-il ?

- Il permet à l'engagement d'être plus flexible en termes de temps et de lieu.
- Vous pouvez discuter en profondeur de sujets sensibles car les opinions peuvent être partagées de manière anonyme.
- Les « micros trottoir » peuvent vous permettre de capturer une plage d'opinions plus large pour les personnes qui peuvent manquer de temps, et les entretiens téléphoniques pour celles qui se trouvent dans des régions éloignées.
- Les discussions en tête-à-tête peuvent aider à établir un lien et nouer des relations.

Gardez à l'esprit :

- Les entretiens peuvent prendre beaucoup de temps, que ce soit pour préparer les questions et pour les mener à bien.
- Si vous abordez des sujets sensibles avec des groupes, votre personnel devra être bien formé.
- Les entretiens, tout particulièrement s'ils sont anonymes, peuvent induire un manque de transparence au sein du processus de mobilisation.

Feuille de travail externe

L'élaboration d'une approche en tête-à-tête en matière d'engagement sera très spécifique à votre stratégie, mais ces sites fournissent des conseils supplémentaires sur la réalisation de « micros trottoir » :

BBC, « [How to film a vox pop](#) » ([comment filmer un micro trottoir](#))

The News Manual, « [Conducting vox pops](#) » ([effectuer des micros trottoir](#))

Conseil



Gagner du temps

Pour gagner du temps, l'enregistrement automatique des entretiens peut être la méthodologie la plus appropriée.



Étude de cas

Discussions en tête-à-tête : Micro trottoir pour « I Love Hackney », Royaume-Uni

Pourquoi a-t-elle été utilisée ?

Le conseil municipal d'Hackney, un quartier de Londres, souhaitait mettre en avant son travail et promouvoir le quartier et ses entreprises auprès de la communauté au sens large.

Qu'ont-ils fait ?

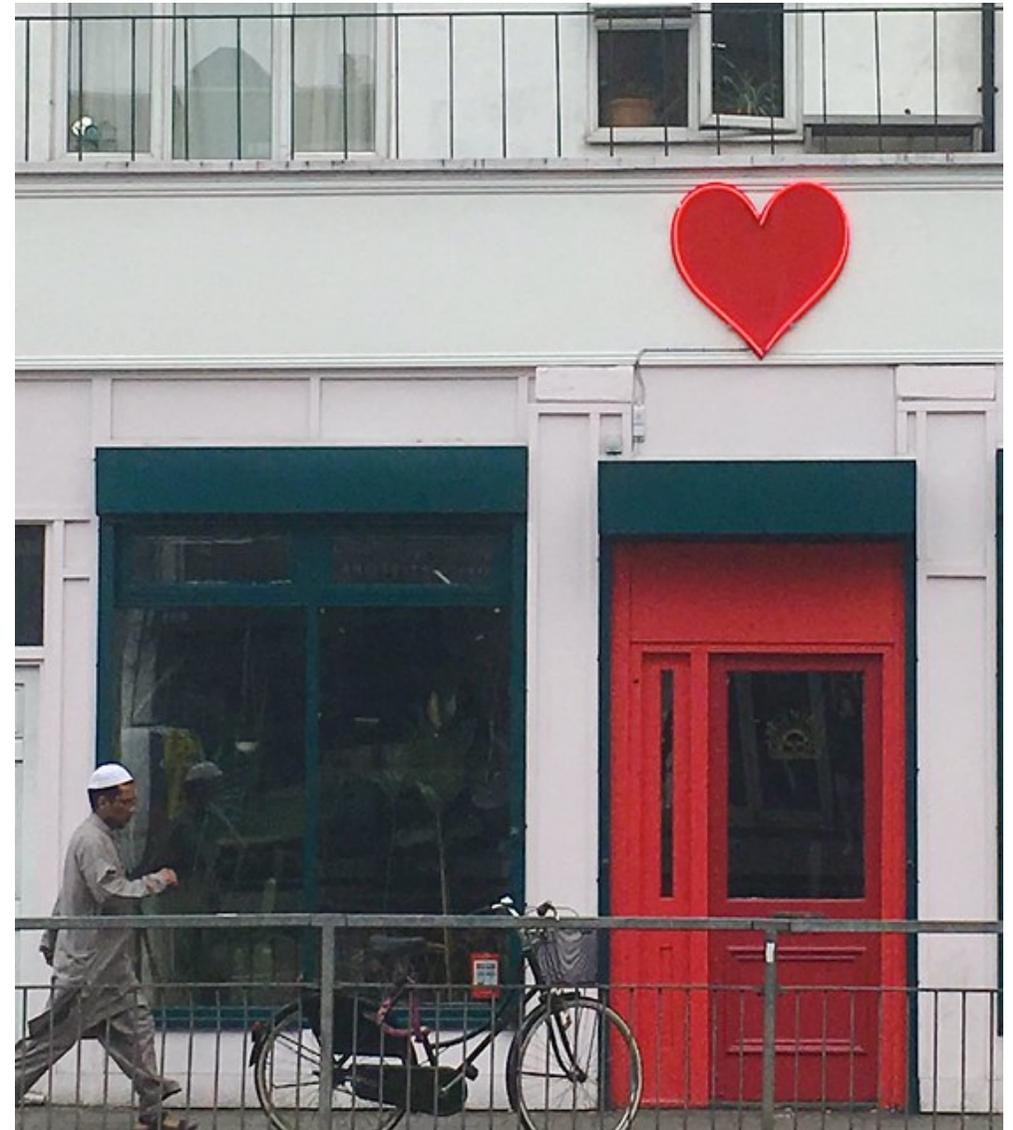
Le conseil d'Hackney a rénové un taxi noir (un moyen de transport emblématique de la ville) pour le transformer en espace vidéo, qui pouvait déambuler dans Hackney tout en filmant les gens et en diffusant ses actualités ; un moyen innovant de capturer les micros trottoir tout en faisant mieux connaître le conseil et son travail.

Facteurs d'influence

Un moyen de transport a été utilisé pour permettre aux gens de faire part de leurs commentaires au cours d'une activité qu'ils faisaient déjà (par conséquent non perturbatrice).

L'utilisation du taxi noir était emblématique et assurait la promotion du conseil municipal à chaque fois que les micros trottoir étaient réécoutés.

Utiliser un taxi a été un moyen facile d'obtenir les contributions des parties prenantes dans divers domaines.



Creative Commons

³⁰ Hackney Council, Embedding Plan Leadership Through Engagement – a learning guide. Disponible sur : <https://www.local.gov.uk/sites/default/files/documents/Embedding%20place%20leadership%20through%20engagement.pdf>. [Consulté le 25 juin 2019].



Durée



Compétences



Ressources



Outils en action

Discussions en petits groupes

Elles sont souvent utilisées pour de rapides conversations sur des sujets spécifiques (également connues sous le terme de « groupes témoins »). Il en existe différents types : discussions semi-structurées, créatives ou « à bâtons rompus ».

Comment dois-je l'utiliser ?

Des discussions en petits groupes devront être organisées avec les membres de la communauté qui ont des points communs ou des intérêts partagés, par ex. des voisins, en fonction de la culture, de l'âge, etc.

Ciblez le recrutement de vos participants via les réseaux existants ou via les leaders de la communauté pour éviter que les discussions ne sortent du cadre.

La conception de l'activité spécifique variera en fonction de l'outil spécifique utilisé. Nous en étudions ici un exemple.

Permettre aux membres de la communauté d'héberger leurs propres sessions peut fonctionner, car ils peuvent inviter leurs amis et voisins. Vous pouvez être amené(e) à former ces membres afin qu'ils posent les bonnes questions.

Discussions « à bâtons rompus » :

- Identifiez un lieu ou un espace confortable informel qui peut accueillir une discussion « à bâtons rompus », par ex. un café, une salle du personnel, etc., et qui est calme et sûr.
- Créez un groupe de moins de dix participants.
- Préparez de la nourriture locale (représentative de la communauté).
- Mettez-vous d'accord sur un moyen de désigner l'orateur pour permettre à chacun de parler sur le sujet, par ex. un objet que l'orateur tient entre ses mains.
- Consignez les commentaires de tous les participants, par exemple en utilisant une nappe lavable sur laquelle les participants peuvent écrire leurs idées et leurs remarques. Cela peut aider à stimuler la conversation.

Outils en action

Discussions en petits groupes

En quoi cela m'aide-t-il ?

- La structure de l'engagement et de la conversation peut être adaptée aux besoins d'un groupe, ce qui mettra les individus plus en confiance pour exprimer leurs opinions au sein de leur propre communauté.
- En plus petits groupes, les participants deviennent souvent plus loquaces lorsqu'ils participent à une discussion.
- Les discussions « à bâtons rompus » peuvent être un bon moyen d'instaurer la confiance, en tant qu'espace sûr.
- Des promenades à pied et des visites de sites peuvent permettre aux gens de visualiser plus facilement les sujets.

Gardez à l'esprit :

- Lorsque vous mobilisez un groupe de membres de la communauté impliquant des leaders, cela peut amener ces derniers à adopter la position dont ils bénéficient au sein de la communauté pendant les discussions, par ex. les leaders d'une communauté peuvent penser qu'ils peuvent également diriger la discussion et qu'ils sont mieux placés pour le faire, tandis que les membres informels de la communauté sont exclus des discussions.

Feuille de travail externe

Voir le [modèle de guide](#) élaboré par le gouvernement de la Nouvelle-Galles du Sud en Australie pour mener des discussions « à bâtons rompus ».



Conseil



Groupes en transit

Des discussions en plus petits groupes peuvent permettre la mobilisation des communautés en transit ou migrantes, mais nécessiteront un soutien supplémentaire, par ex. des interprètes.

Obtenir un effet « boule de neige »

Ces types de discussions offrent la possibilité de demander de nouvelles suggestions aux personnes présentes sur la manière dont les autorités municipales peuvent atteindre d'autres parties prenantes.

Faire preuve de flexibilité

Les discussions peuvent être plus difficiles à contrôler et dévier des questions prévues à l'origine. Il est important de faire preuve de flexibilité.



Durée



Compétences



Ressources



Outils en action

Grands groupes

Les grands groupes peuvent être un moyen moins chronophage pour mobiliser plusieurs personnes et communautés à la fois. Ils peuvent permettre de débattre ou de partager des idées, et de hiérarchiser les actions.

Comment dois-je l'utiliser ?

Il existe une diversité de formats de grands groupes, par ex. les ateliers, forums, tables rondes, briefings, présentations, etc. Consultez les pages suivantes relatives aux sous-outils pour étudier certains d'entre eux plus en détail.

Les principales similarités sont :

- Rassemblez un groupe qui sera représentatif de la communauté/des différents secteurs/industries. Utilisez l'outil d'échantillon représentatif à cette fin.
- Sélectionnez un espace qui convienne à l'activité et qui est accessible à tous les individus (physiquement et géographiquement).
- Recrutez ou formez vos modérateurs. Il doit y avoir au minimum un modérateur pour dix participants.
- Planifiez soigneusement la façon dont vous allez consigner la discussion car cela s'avère plus difficile avec des groupes plus importants. **La documentation est essentielle au contrôle de la réussite de votre mobilisation.**
- Plusieurs sessions peuvent s'avérer nécessaires, à plusieurs endroits, par ex. 19h peut fonctionner pour les personnes qui travaillent mais peut être un horaire difficile pour les soignants ou les parents.



Creative Commons : « ETUG Fall Workshop 2015 »



Durée



Compétences



Ressources



Outils en action

Grands groupes Consultations citoyennes

Les consultations citoyennes sont des processus utilisés par les gouvernements qui cherchent à obtenir des commentaires directement auprès des citoyens sur une loi ou une décision à prendre (administrative/spécifique au projet, etc.).

Comment dois-je l'utiliser ?

Ces consultations peuvent être utilisées pour demander des commentaires sur une question générale d'intérêt local ou sur une décision spécifique à prendre.

Sélectionnez un groupe représentatif de votre communauté à l'aide d'un échantillonnage par stratification.

En cas de discussion ouverte, préparez une question simple avec des sondages, si nécessaire (axés sur les détails, par ex. « Quand cela s'est-il produit ? » ou des sondages d'élaboration, par ex. « Pourriez-vous m'en dire plus ? »).

S'il s'agit d'un référendum, veillez à ce qu'il existe un choix clair à l'intention des citoyens.

Fournissez des documents d'informations avec les conseils de votre témoin expert afin de veiller à ce que les informations soient équilibrées.

Consulter [les mécanismes de consultation](#) qui peuvent être utilisés pour relever ces défis.

Grands groupes Conseils de décisions

Les forums ou conseils dirigés par la communauté créent des environnements non conflictuels, permettant aux voisins et aux membres de la communauté de comprendre leurs points de vue respectifs. Les assemblées citoyennes sont similaires aux forums communautaires, mais les participants devront prendre une décision sur un sujet.

Comment dois-je l'utiliser ?

Les parties prenantes qui participent à une assemblée ne devront pas y être invitées par le biais d'un appel ouvert, comme c'est souvent le cas lors des réunions communautaires, mais il convient plutôt de privilégier un éventail de parties prenantes représentatives de la démographie locale.

Les étapes préliminaires d'une assemblée ou d'un forum sont réservées aux parties prenantes, qui bénéficient d'une vue d'ensemble des problèmes et échangent avec des témoins experts.

Vous devrez rechercher un panel de témoins experts qui peut offrir diverses perspectives et apporter une expérience impartiale à la discussion.

Il est important de fournir des faits pertinents et clairs, qui définissent le contexte et garantissent que tous les participants ont le même niveau de connaissances pertinentes.

Le reste du temps est alors consacré aux délibérations, avec une décision finale obtenue de façon consensuelle ou à l'issue d'un vote.



Durée



Compétences



Ressources



Outils en action

Grands groupes Budgétisation participative

La budgétisation participative est un mécanisme permettant aux citoyens d'être impliqués dans le processus de décision relatif à la manière dont les fonds du gouvernement local sont dépensés, pour permettre aux communautés locales de hiérarchiser les principaux investissements et de mieux comprendre le processus de gouvernance.

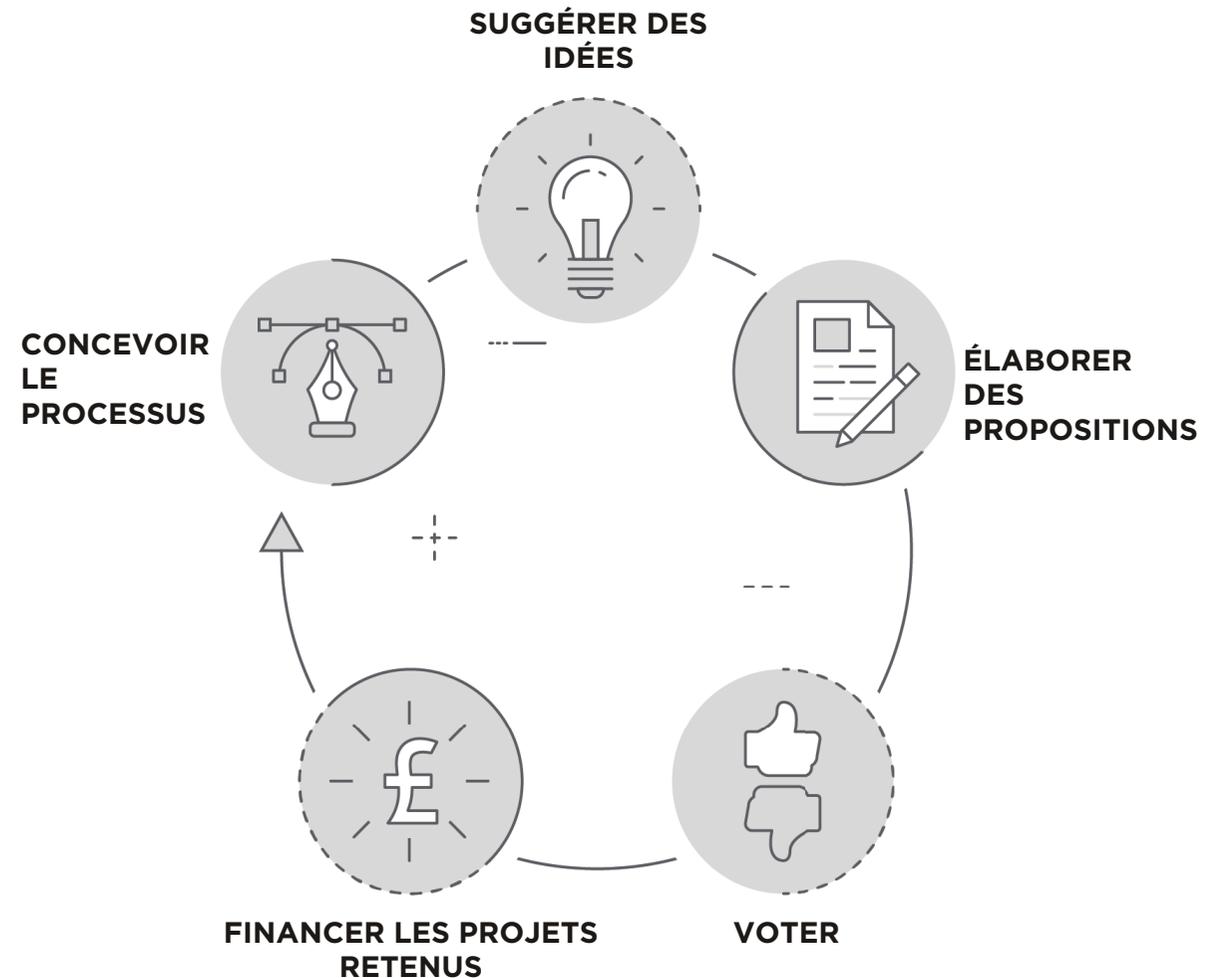
Comment dois-je l'utiliser ?

Il existe de nombreuses approches différentes en matière de budgétisation participative, allant des utilisations ponctuelles, afin de superviser les dépenses d'un projet, à des contributions suivies auprès d'un conseil ou d'un organisme de financement pour les dépenses à l'échelle de la ville.

Souvent, un pourcentage du budget de la ville est mis de côté, par ex. 1 à 2 % et un appel est lancé aux organismes communautaires ou aux particuliers pour proposer des projets en vue de recevoir des financements ou de voter sur une sélection de projets déjà disponibles, comme le montre le diagramme.

La budgétisation participative permet à tous les citoyens de voter et ne confine pas les citoyens en fonction de leur âge, de leurs antécédents ou de leur statut juridique.

Une budgétisation participative efficace est en partie organisée par les groupes communautaires et les idées/projets sont diffusés par le biais de canaux locaux et informels, au niveau local, pour atteindre ces personnes.





Outils en action

Grands groupes

En quoi cela m'aide-t-il ?

- Les grandes discussions, en particulier les assemblées citoyennes, permettent des conversations de groupe entre des citoyens d'horizons divers susceptibles d'avoir des opinions différentes. Le fait d'avoir des citoyens d'horizons plus divers peut également améliorer l'accès à une plus grande variété de connaissances et d'expertise.
- Le processus peut également aider les citoyens en leur offrant la possibilité de mettre en pratique leurs propres compétences en matière de prise de décision et d'avoir une meilleure compréhension du processus de gouvernance locale.
- Impliquer des citoyens, à l'image des jeunes, dans les conseils dédiés à la prise de décision peut établir des relations durables et à long terme, et valider l'opinion et la perspective des jeunes.
- La budgétisation participative est l'une des formes les plus efficaces de l'implication de grands groupes, car les participants peuvent facilement constater des résultats tangibles.

Gardez à l'esprit :

- Les participants particulièrement loquaces en grands groupes peuvent agir pour exclure les autres. Bénéficier d'animateurs formés et de sous-groupes plus petits peut réduire ce risque.
- Si vous mobilisez des groupes aux origines ethniques différentes, les réunions de grands groupes peuvent être intimidantes si elles ne se déroulent pas dans leur langue maternelle. Pour ces groupes, il est préférable d'organiser de petites discussions au sein de la communauté ou des entretiens en tête-à-tête.

Feuille de travail externe

Consulter la page 30 de [ce document](#) pour un exemple d'atelier sur le TOD (développement lié au transport collectif) de la Banque mondiale.

Conseil



Flux libre

Veillez à ne pas trop contrôler la discussion, en particulier sur les questions litigieuses, car cela peut exercer une pression supplémentaire sur la relation gouvernement-communauté.



Étude de cas

Grands groupes Assemblée citoyenne, délibération sur la loi irlandaise sur l'avortement, Irlande

Pourquoi a-t-elle été utilisée ?

Pour discuter des modifications proposées au huitième amendement de la Constitution irlandaise sur l'avortement, en raison d'une impasse politique sur la question.

Qu'ont-ils fait ?

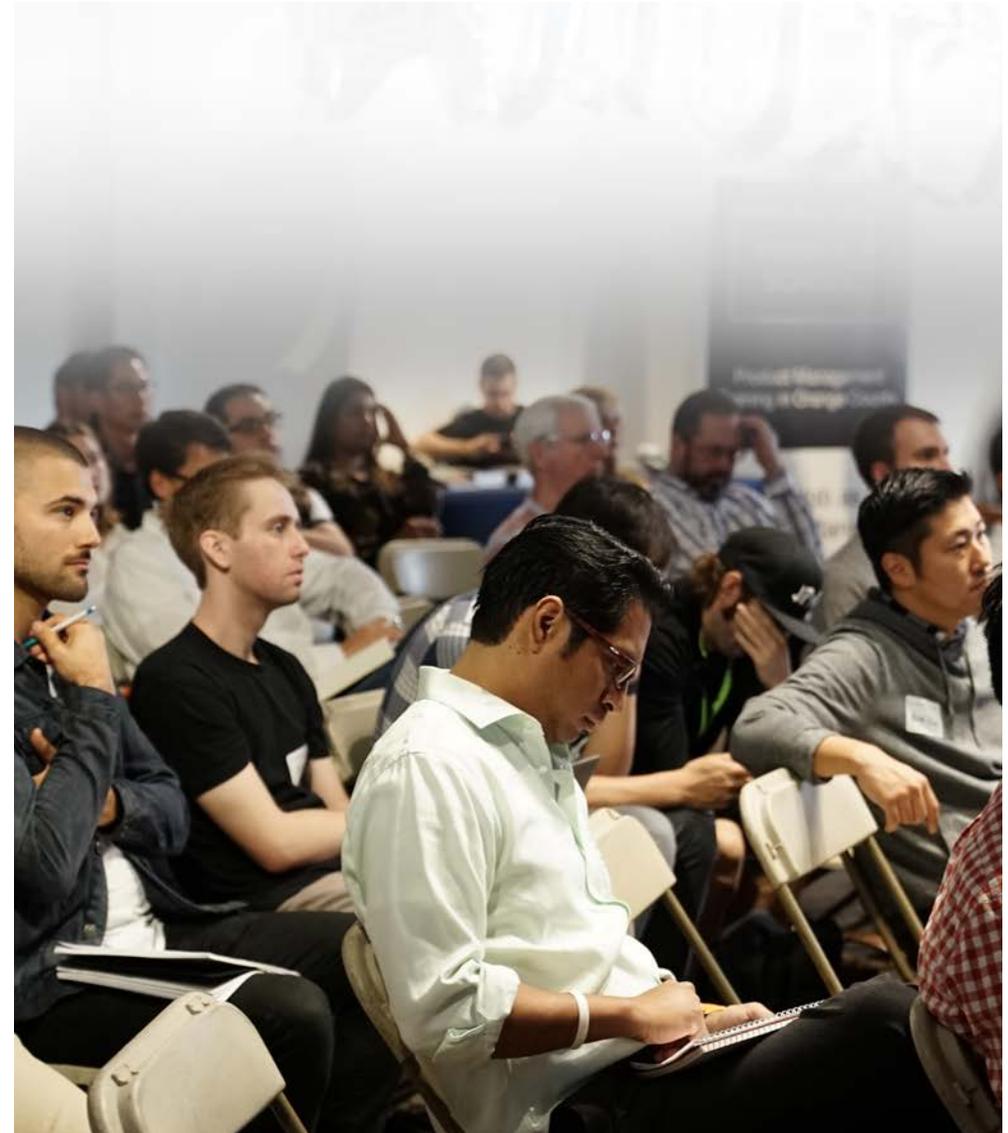
En 2016, 99 citoyens ont été sélectionnés au hasard pour se réunir au cours de cinq week-ends, afin de discuter et de délibérer sur un certain nombre de questions qui étaient parvenues à une impasse politique, notamment la modification de la loi sur l'avortement. Leur rapport final a conduit à un référendum en mai 2018 sur la question, « abroger et remplacer », dans lequel toutes les régions sauf une ont voté en faveur de la modification de l'amendement.

Facteurs d'influence

Les 99 citoyens ont été sélectionnés au hasard « de manière à être largement représentatifs de la société irlandaise » en ce qui concerne l'âge, le sexe, la classe sociale et la répartition géographique.³¹ De nombreux témoignages ont été présentés par diverses sources : les participants ont entendu 25 experts et examiné 300 des 12 000 soumissions émises par les membres du public et de groupes d'intérêt.³²

³¹ The Citizens' Assembly, 2017. First Report and Recommendations of the Citizens' Assembly: The Eighth Amendment of the Constitution. Pp. 39.

³² Palese, M., 2018. The Irish abortion referendum: How a Citizens' Assembly helped to break years of political deadlock. [Source](#).



Creative Commons



Étude de cas

Grands groupes

« myPB », New York City, États-Unis

Pourquoi a-t-elle été utilisée ?

La ville de New York a fait appel à une budgétisation participative afin d'expérimenter le pouvoir et l'impact de la démocratie locale dans la fourniture de meilleurs services à sa communauté. Le programme fonctionne en continu depuis 8 ans.

Qu'ont-ils fait ?

Tous les citoyens âgés de plus de 11 ans peuvent participer à l'élaboration de propositions de dépenses couvrant des projets d'amélioration communautaire, allant des écoles aux logements sociaux en passant par les espaces publics. Les délégués au budget sont bénévoles, et les aident à élaborer la proposition et à obtenir le soutien de leur communauté. La communauté vote ensuite sur ces propositions. Depuis 2012, les habitants de New York ont voté des dépenses à hauteur de 210 millions de \$ destinées à 706 projets.³³

Facteurs d'influence

Pour accroître la transparence de ce processus et réduire la charge administrative, des villes comme New York ont développé des outils interactifs concernant les données, à l'image de myPB, afin de communiquer aux parties prenantes les résultats du vote concernant les projets, les informations sur l'avancement des projets retenus et où l'argent a été alloué.



Creative Commons

³³ New York City Council, Participatory Budgeting. Disponible sur : <https://council.nyc.gov/pb/>. [Consulté le 18 août 2019].



Durée



Compétences



Ressources



Outils en action

Enquêtes

Les enquêtes sont une méthode flexible pour recueillir des commentaires, mais elles sont très structurées et limitent par conséquent la génération de discussions avec vos parties prenantes.

Comment dois-je l'utiliser ?

À l'image des autres types de mobilisation des parties prenantes, la première étape consiste à identifier clairement les résultats que vous attendez.

Lors de l'élaboration de votre enquête, essayez de vous concentrer sur l'un de ces résultats/problèmes, car l'introduction de plusieurs idées au sein d'une même enquête peut être source de confusion.

L'enquête devra débuter par une brève présentation du projet, dans un langage simple et facile à comprendre. Elle doit se suffire à elle-même, sans avoir à fournir d'explication verbale.

Veillez à ce que vos questions ne soient pas biaisées et à ce que votre ton soit objectif. Vous obtiendrez ainsi des réponses résolument honnêtes de la part de votre communauté.

Les enquêtes peuvent prendre plusieurs formes : en personne, en ligne, sondages, etc.

Utilisez la méthode qui correspond à vos ressources. Les enquêtes en ligne sont toutefois plus faciles à analyser.

Pour encourager la population à remplir votre enquête, vous devrez peut-être la soutenir par des campagnes ou des incitations.

En quoi cela m'aide-t-il ?

Les enquêtes ne sont pas conflictuelles (si elles sont conçues correctement) et permettent l'anonymat, ce qui peut encourager des commentaires plus honnêtes.

Les enquêtes demandent moins de temps et de ressources, tant pour le concepteur que pour les participants, qui les remplissent à leur rythme.

Les enquêtes sont une forme transparente d'engagement car il existe un relevé clair des commentaires.

Gardez à l'esprit :

Les répondants peuvent hésiter à fournir des commentaires si la façon dont ils seront utilisés, ou leur finalité, n'est pas claire. Ceci pourra être atténué par une introduction claire et en distribuant personnellement les enquêtes.

Avoir des questions structurées limite la discussion et l'exploration des sujets, les enquêtes doivent donc être considérées comme un outil complémentaire à un engagement plus poussé.

Conseil



Gagner du temps

Pour veiller à optimiser le gain de temps grâce à l'utilisation d'une enquête, essayez, dans la mesure du possible, de la numériser afin que les résultats puissent être facilement analysés par la suite

Matériel de support

Lorsque les passants sont abordés dans la rue, il peut s'avérer plus efficace si des cartes ou des plans interactifs sont utilisés/accompagnent l'enquête.

Enregistrements

Pour gagner du temps, l'enregistrement automatique des entretiens peut être la méthodologie la plus appropriée.



[Lien vers la feuille de travail](#)



Étude de cas

Enquêtes

Sensibilisation de la communauté dans le comté de Miami-Dade, États-Unis

Pourquoi a-t-elle été utilisée ?

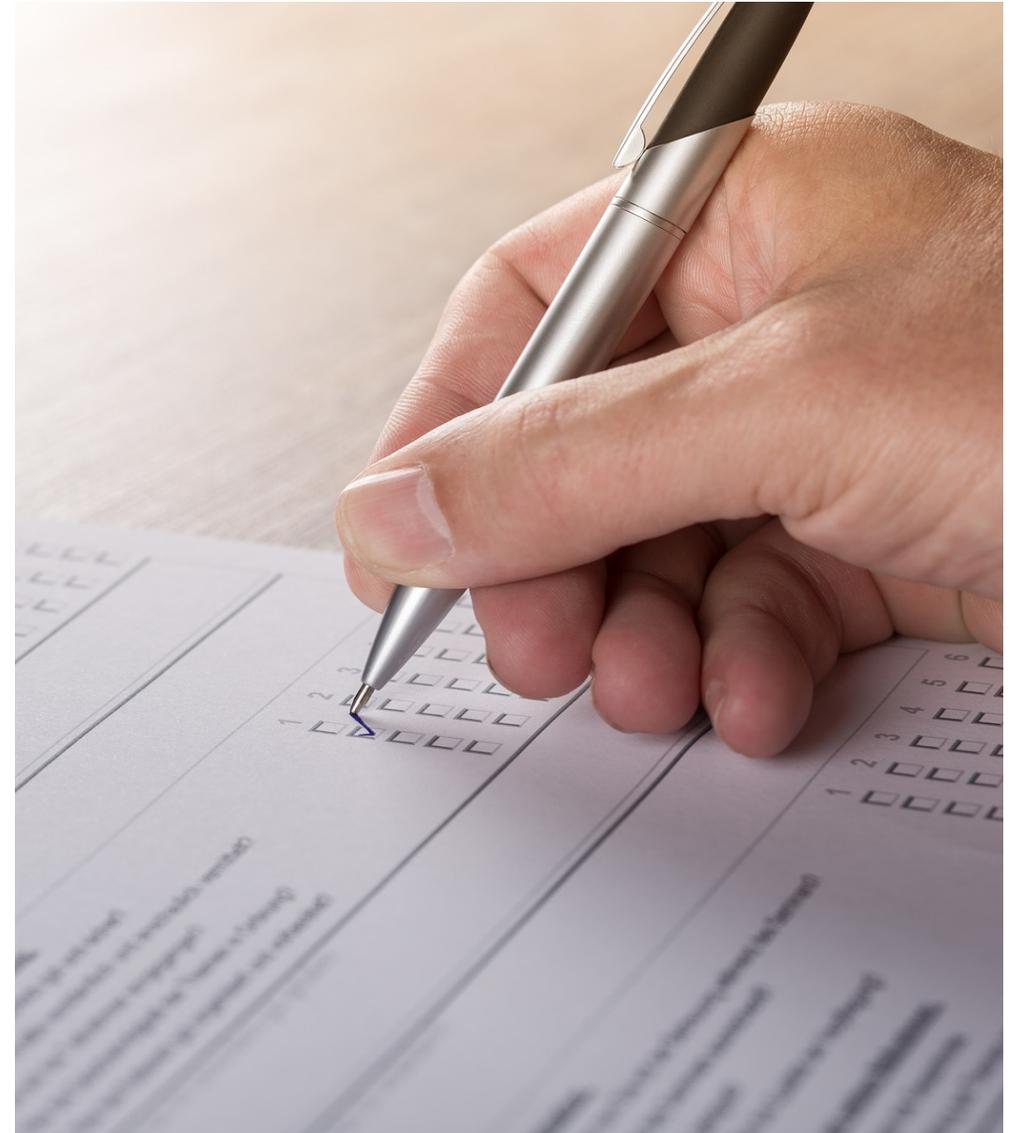
Le comté de Miami-Dade s'est associé à la [City Innovate Foundation](#) afin de collaborer sur trois objectifs principaux concernant son système de transport : (1) permettre la planification multimodale des trajets sur un seul et même paiement pour obtenir une expérience unique en matière de transit, (2) réduire la fracture numérique et économique, permettant un accès équitable aux transports, (3) analyser les données existantes afin de trouver des informations exploitables en vue d'améliorer la mobilité.

Qu'ont-ils fait ?

Le comté s'est associé à l'organisation Neighbourland et a utilisé sa plateforme en ligne pour poser une question ouverte provenant du ministère des Transports et des Travaux publics : « Comment pouvons-nous améliorer le réseau de transport de Miami-Dade ? » Les citoyens pouvaient à la fois répondre à cette question en soumettant une proposition ou en votant sur une proposition potentielle. Après 45 jours, 435 réponses avaient été reçues, qui ont pu être regroupées en six grandes catégories.³⁴

Facteurs d'influence

La question a été publiée sur le site Web de Neighborland et partagée via un certain nombre de canaux sur les réseaux sociaux. Toutefois, le site Web était uniquement disponible en anglais, ce qui a davantage exclu les groupes déjà difficiles à atteindre dans le cadre de l'élaboration du système de transport. Cette enquête était uniquement accessible en ligne, ce qui a par conséquent exclu toutes les personnes qui ne disposaient pas d'un accès à internet. Une fois que le vote sur une idée avait débuté, celles qui reçoivent le plus de votes étaient affichées en haut de la plateforme en ligne, biaisant ainsi les idées qui avaient été soumises plus tôt dans le processus.



Creative Commons

³⁴ City Innovate Fund, 2016. Urban Mobility Collider: Open Backend Integration Playbook. [Source](#)



Durée



Compétences



Ressources



Outils en action

Plateformes numériques et applications

Les outils en ligne sont de plus en plus utilisés, en tant que mesure pour encourager le dialogue, et par les villes pour permettre aux citoyens de soumettre des idées de programmes et de politiques en vue de favoriser la création commune.

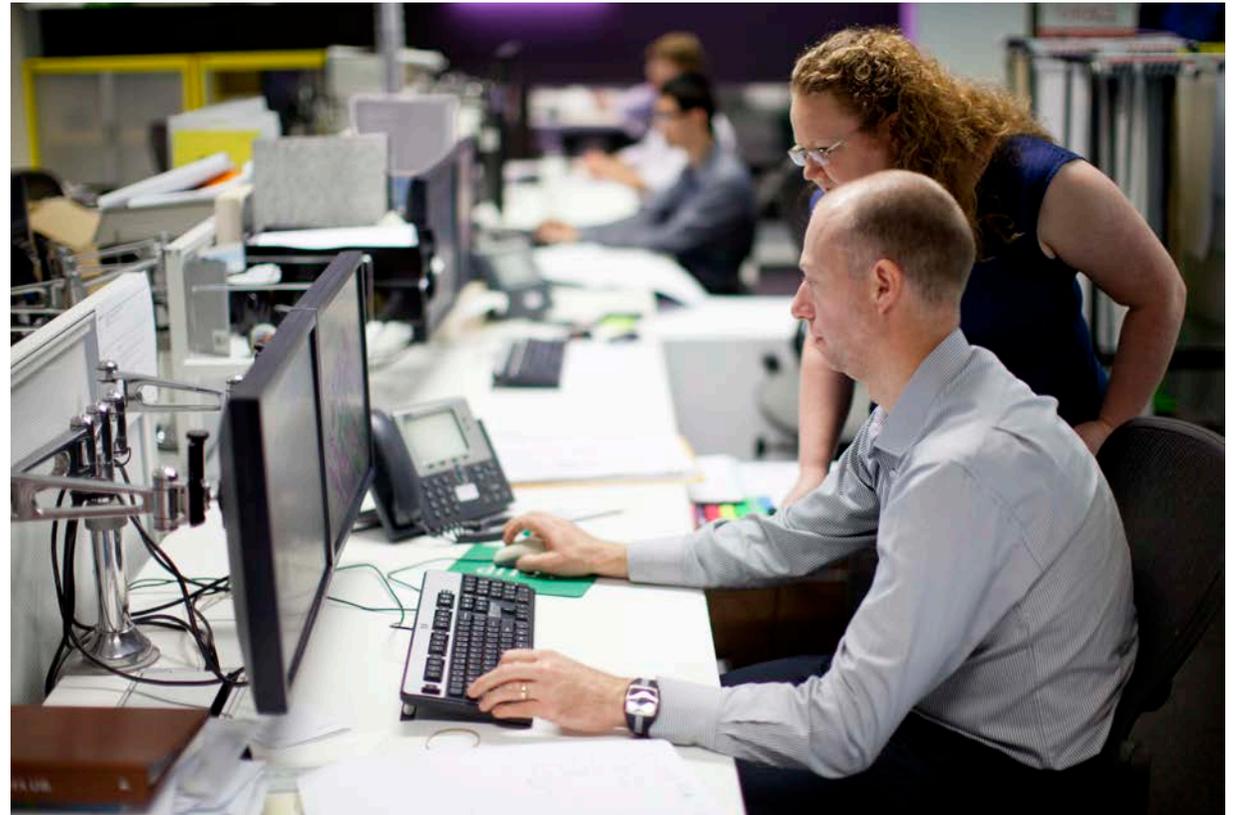
Comment dois-je l'utiliser ?

Il existe différentes manières d'utiliser les outils en ligne, qu'ils soient développés par votre propre équipe ou sous-traités à une équipe spécialisée, par ex. élaborer des enquêtes, des applications de « crowdsourcing » (externalisation ouverte), des forums communautaires, l'analyse des données communautaires à l'aide de l'intelligence artificielle (IA), par exemple.

Les études de cas présentées ici sont données à titre d'exemples d'outils en ligne potentiels, mais il existe certains points communs à considérer :

- Envisagez d'utiliser des vidéos et des clips audio pour rendre le site plus attrayant.
- Pensez à disposer d'un système d'archivage ou d'établissement de rapports correctement géré.
- 80 % de tout le trafic sur le Web est généré via les réseaux sociaux, un lien via le site Web et le trafic Web direct. Il est par conséquent indispensable que ces options existent.

En fonction des capacités de la plateforme utilisée, il existe de nombreux raccourcis pour filtrer et analyser facilement les données à utiliser pour une mobilisation future, par ex. la prévention des courriers indésirables, la déduplication, la géolocalisation, l'analyse des votes, etc.



Crédit : Arup



Durée



Compétences



Ressources



Outils en action

Plateformes numériques et applications - « crowdsourcing »

Une administration municipale peut utiliser le crowdsourcing en ligne de la même manière que les entreprises privées, pour trouver des idées de développement local.

Comment dois-je l'utiliser ?

Le crowdsourcing peut certes être effectué en personne, mais il est plus efficace en tant qu'outil en ligne.

- Une page de renvoi qui, selon la spécificité du projet, détaille la portée exacte de tout projet de développement. Ne sous-estimez pas la capacité des citoyens locaux à traiter des données et des statistiques complexes.
- Les membres de la communauté soumettent des idées sur la plateforme afin d'améliorer leur région ou leur développement.
- Un formulaire préétabli contient des informations que les citoyens devront fournir dans le cadre de leur soumission, par ex. une description, le coût estimé, l'impact, la situation géographique, etc.
- Les membres de la communauté peuvent ensuite voter sur les idées soumises.
- Bien que les citoyens proposent des solutions, le gouvernement peut toujours conserver un certain niveau de contrôle grâce à la mise en place de la « concurrence », notamment la façon dont les conceptions sont choisies et le niveau d'engagement à mettre en œuvre tous les aspects de la conception (bien que les villes doivent être attentives à ne pas priver davantage de leurs droits les citoyens locaux).

Conseil



Réduire les ressources

Il peut être moins coûteux de développer la plateforme par le biais d'une partie externe qui bénéficie souvent déjà d'une structure en place.

Prochaines étapes

Vous devez être clair(e) sur le processus utilisé pour faire avancer les idées soumises et sélectionnées, par ex. seront-elles envoyées à un département ? Le gouvernement financera-t-il des idées aussi nombreuses ?

Outils en action

Plateformes numériques et applications

En quoi cela m'aide-t-il ?

- Les outils en ligne peuvent être à la fois utilisés pour générer un dialogue et à des fins d'informations et d'analyses.
- L'utilisation d'un outil en ligne est utile pour les groupes géographiquement isolés.
- Si votre programme est à l'échelle de la ville, il s'agit d'un moyen très efficace pour atteindre un large public à moindre coût.
- La population est généralement plus encline à participer aux délibérations en ligne plutôt qu'aux délibérations en personne en matière d'aménagement.
- Ces méthodes ont plus d'impact auprès des personnes jeunes, par ex. sur les plateformes CitizenLab, 45 % des participants ont moins de 35 ans.

Gardez à l'esprit :

- Les outils en ligne ne doivent pas être utilisés si seul un faible pourcentage de la population a accès à un ordinateur.
- Il a été démontré que les forums ouverts mènent à des discussions conflictuelles en raison de l'anonymat. Par conséquent, vous devrez peut-être mettre en place des pratiques de gestion des risques, par ex. des modérateurs.
- Les outils numériques sont susceptibles d'éloigner les communautés les unes des autres, ce qui annihile ainsi les avantages de l'interaction spontanée en face à face.



Conseil



Points bonus

Les modèles de vote et le comportement peuvent être liés aux données démographiques, vous cartographiez par conséquent également vos groupes de parties prenantes et leurs intérêts.

La simplicité est la clé

Les enquêtes en ligne peuvent être difficiles pour les personnes présentant des compétences rédactionnelles limitées. Veillez à proposer des formes de mobilisation alternatives, par ex. un processus de vote ou de notation.

Contrôle et mises à jour

Veillez à disposer d'une page dédiée, qui accompagne l'enquête/le sondage, etc., que vous utilisez pour que les membres de la communauté puissent recevoir les mises à jours sur le projet, une fois la mobilisation terminée.



Étude de cas

Outils en ligne/numériques Refugee Info Hub (plateforme d'informations aux réfugiés), en ligne

Pourquoi a-t-elle été utilisée ?

En 2015, jusqu'à 7 000 réfugiés accostaient sur les îles grecques chaque jour. Avec peu d'effets personnels, beaucoup d'entre eux n'avaient sur eux que des documents officiels et, pour la première fois dans une crise comme celle-ci, leurs téléphones. Malheureusement, le peu d'informations dont ils disposaient en ligne étaient généralement obsolètes, incorrectes ou dans une langue qu'ils ne comprenaient pas.

Qu'ont-ils fait ?

L'International Rescue Committee (comité international de secours), Mercy Corps et Google ont créé le [Refugee Info Hub](#) : un site mobile pour que les ONG fournissent aux réfugiés des informations fiables et à jour dans leur langue maternelle. Dorénavant, trois sites Signpost existent : Refugee.Info en Europe, CuentaNos au Salvador et Khabrona en Jordanie, qui sont accessibles par plus d'un million d'utilisateurs. ³⁵

Facteurs d'influence

Refugee Info Hub a été conçu pour utiliser le moins de données et de batterie possible. (Par exemple, le design en noir et blanc utilise jusqu'à 40 % de batterie en moins). Et l'utilisation de Google Docs comme interface CMS permet aux ONG sur le terrain de conserver facilement les informations à jour. En 36 heures seulement, le site était opérationnel et fournissait des informations précises aux réfugiés.



Creative Commons : New arrivals in Greece, Steve Evans

³⁴ Google Creative Lab London. Refugee Info Hub. Disponible sur : <http://www.hanatanimura.com/refugeeinfohub> [Consulté le 25 juillet 2019].



Étude de cas

Outils en ligne/numériques Utilisation de l'intelligence artificielle (IA) pour l'aménagement urbain, Israël

Pourquoi a-t-elle été utilisée ?

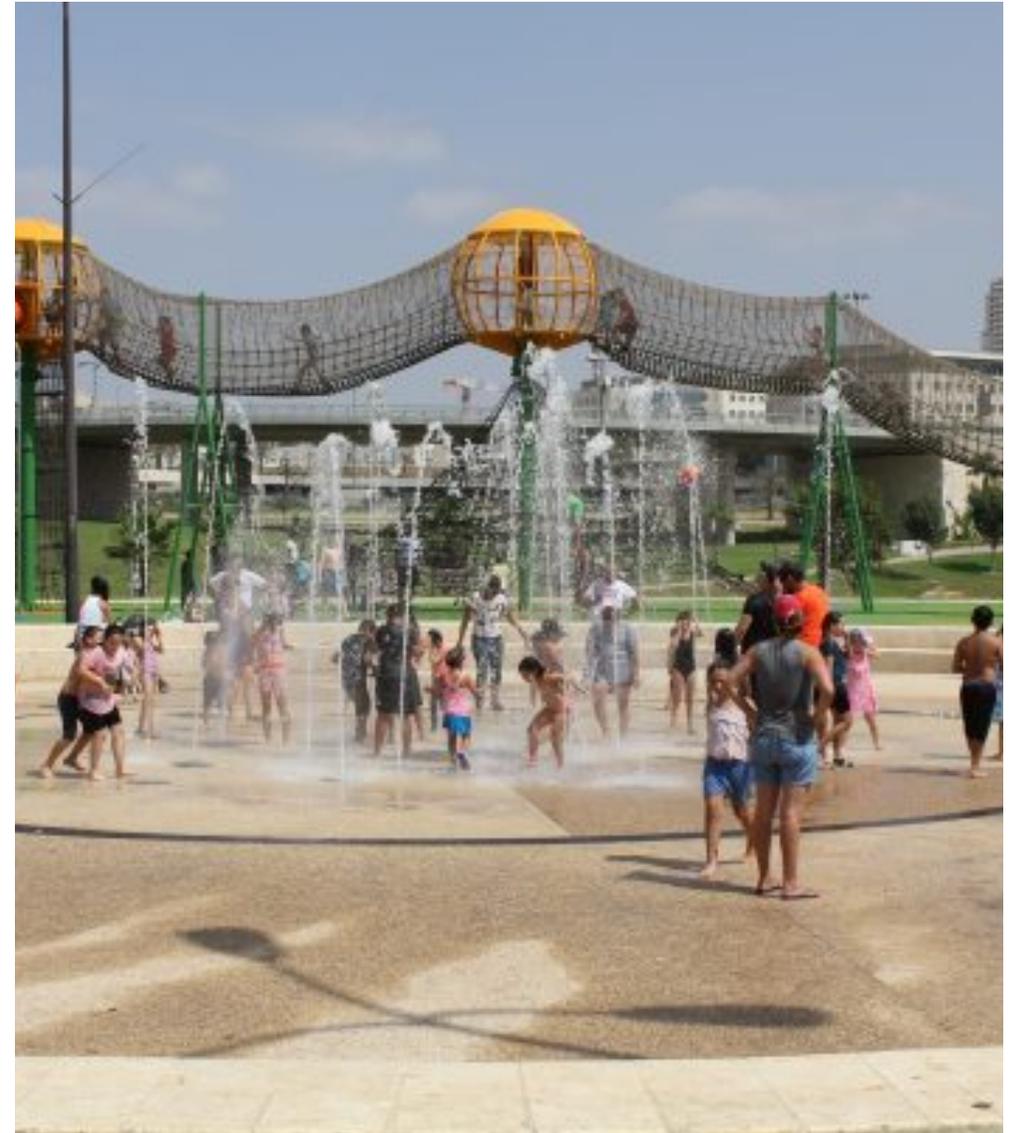
Zencity est un exemple de plateforme indépendante utilisée par les villes, pour mieux comprendre les besoins de leurs citoyens grâce à l'utilisation de l'IA et de la science des données.

Qu'ont-ils fait ?

Zencity a été utilisée par la ville de Modi'in en Israël pour hiérarchiser les dépenses sur ses espaces verts locaux. Sur une période de quatre mois, Zencity a utilisé l'IA pour agréger les données générées par les habitants sur les réseaux sociaux, les sources d'informations locales, etc., afin d'analyser les sujets ou les services qui avaient fait l'objet de discussions en relation avec le parc.

Facteurs d'influence

L'utilisation de l'IA a permis à Modi'in d'obtenir des informations issues d'un grand nombre d'habitants, en temps réel et de façon continue. Par conséquent, lorsque vous commencez à mettre en œuvre votre programme ou votre politique, vous pouvez suivre les points de vue et les opinions des habitants et y répondre beaucoup plus rapidement. ³⁵



Modi'in Park, avec l'aimable autorisation de Zencity

³⁵ Zencity, 2019. How the City of Modi'in Tracked the Performance of a Public Space and Planned Ahead Using Zencity. [Source](#).



Durée



Compétences



Ressources



Outils en action

Arts et culture

Il s'agit d'une vaste catégorie de mobilisation, qui peut inclure la photographie, la cartographie, le théâtre, la danse, le multimédia, les peintures murales, la cuisine, etc. Elles permettent une exploration des valeurs et des opinions de la population par le biais de supports créatifs, qui peuvent être une représentation de leur culture.

Comment dois-je l'utiliser ?

Compte tenu de vos objectifs, y a-t-il un espace ou un thème particulier dont vous souhaitez explorer l'impact pour la communauté ?

À l'aide de vos réseaux cartographiés dans le module de cartographie et d'analyses, identifiez les partenaires potentiels pour l'élaboration d'un programme de sensibilisation créatif autour de votre thème/espace, par ex. les galeries, artistes résidents, muralistes, poètes, musiciens, universités, ONG etc.

En collaboration avec ces partenaires, identifiez un espace sûr, neutre et communautaire, qui peut être exploité à des fins artistiques (si vous ne l'avez pas encore fait).

L'événement ou l'œuvre d'art que vous créez peut être temporaire, mais il/elle devra présenter une forme d'héritage. Commencez à réfléchir à l'impact à long terme, comment peut-il/elle être préservé(e), par ex. par le renforcement des capacités, par la protection culturelle, etc.



Crédits : Arup



Durée



Compétences



Ressources



Outils en action

Arts et culture Storytelling

Le « storytelling » est une forme de mobilisation puissante, qui peut être utilisée pour partager des idées et des récits par le biais d'expériences.

Comment dois-je l'utiliser ?

Cela peut se faire sous différentes formes mais peut être utilisé pour partager des informations et des idées d'une manière particulièrement attrayante et riche.

Il peut être utilisé en conjonction avec le « backcasting » (travailler un programme « en arrière » en partant de votre objectif final), lors par exemple de l'élaboration d'un programme ou d'une politique, et que vous voulez comprendre quel scénario les citoyens veulent voir à l'avenir, ou lors de la définition des priorités pour un investissement.

Une histoire est construite autour de l'avenir souhaité par les citoyens. Et comme pour les principaux personnages d'une histoire, les conflits et les résolutions peuvent être identifiés.

Le langage émotionnel et la visualisation peuvent être utilisés pour raconter l'histoire, c'est un moyen particulièrement efficace de communiquer là où des barrières linguistiques existent, ou si vous travaillez avec des jeunes pour transmettre leurs expériences. Il a par exemple été largement utilisé dans les camps de réfugiés.

Arts and culture Nuit « à micro ouvert »

Les nuits « à micro ouvert » sont une forme de mobilisation informelle qui ne génère pas directement de commentaires mais qui peut être un espace sûr pour que les citoyens de votre ville puissent discuter d'un certain nombre de sujets voire d'expériences personnelles.

Comment dois-je l'utiliser ?

Il peut s'agir d'un moyen pour générer une conversation à propos d'un quartier dans un cadre informel, il peut s'agir de chants, de débats ou de prises de parole. Un thème pourra être défini, par ex. quel est votre aspect préféré d'un quartier (cela peut dépendre de la position que vous occupez dans l'élaboration d'un programme/d'une politique).

Dans la mesure où il s'agit de l'expression d'opinions informelles, souvent personnelles, vous devrez éviter d'avoir des représentants du gouvernement présents en trop grand nombre. Y a-t-il des organisations partenaires de la communauté susceptibles d'y participer ?



Outils en action

Arts et culture

En quoi cela m'aide-t-il ?

- L'utilisation de l'art peut favoriser la mobilisation de ceux qui ont de faibles capacités rédactionnelles ou oratoires, par ex. les jeunes enfants, ou tout simplement ceux qui se sentent éloignés du processus de gouvernance traditionnel.
- Un processus de mobilisation créatif et efficace peut renforcer les capacités et instaurer la confiance au sein des communautés, en créant un environnement qui permet aux membres de travailler ensemble.
- Il célèbre la diversité et la culture d'une ville et incite par conséquent les citoyens à s'investir dans la façon dont elle va changer.

Gardez à l'esprit :

- Il est difficile d'obtenir des commentaires formalisés à partir d'un processus artistique, il ne doit par conséquent pas être utilisé si vous recherchez des réponses spécifiques dans un court laps de temps.
- Cet engagement nécessite des individus bien formés pour assurer une certaine sensibilité à la culture et à l'histoire locales.
- Avant d'accueillir un événement ou de dévoiler un espace, établir des relations avec les bons partenaires, disposer des compétences et du programme nécessaires pour préserver l'héritage du projet, peut prendre beaucoup de temps.

Feuille de travail externe

Voir cet [exemple de fiche de storytelling](#) que vous pouvez utiliser avec vos habitants afin d'explorer l'impact de développements/changements potentiels pour leur quartier.

Conseil



Artiste en résidence

Le fait d'avoir un artiste en résidence tout au long de l'élaboration du programme offre un contexte local au processus et un sentiment de continuité.

Prendre du recul

Impliquez la communauté dès le début du projet pour en assurer l'appropriation, elle pourra ainsi décider du support, de la taille et de l'emplacement de l'œuvre d'art.



Étude de cas

Arts et culture

Transformation de la Calle Bandera en rue piétonne, Chili

Pourquoi a-t-elle été utilisée ?

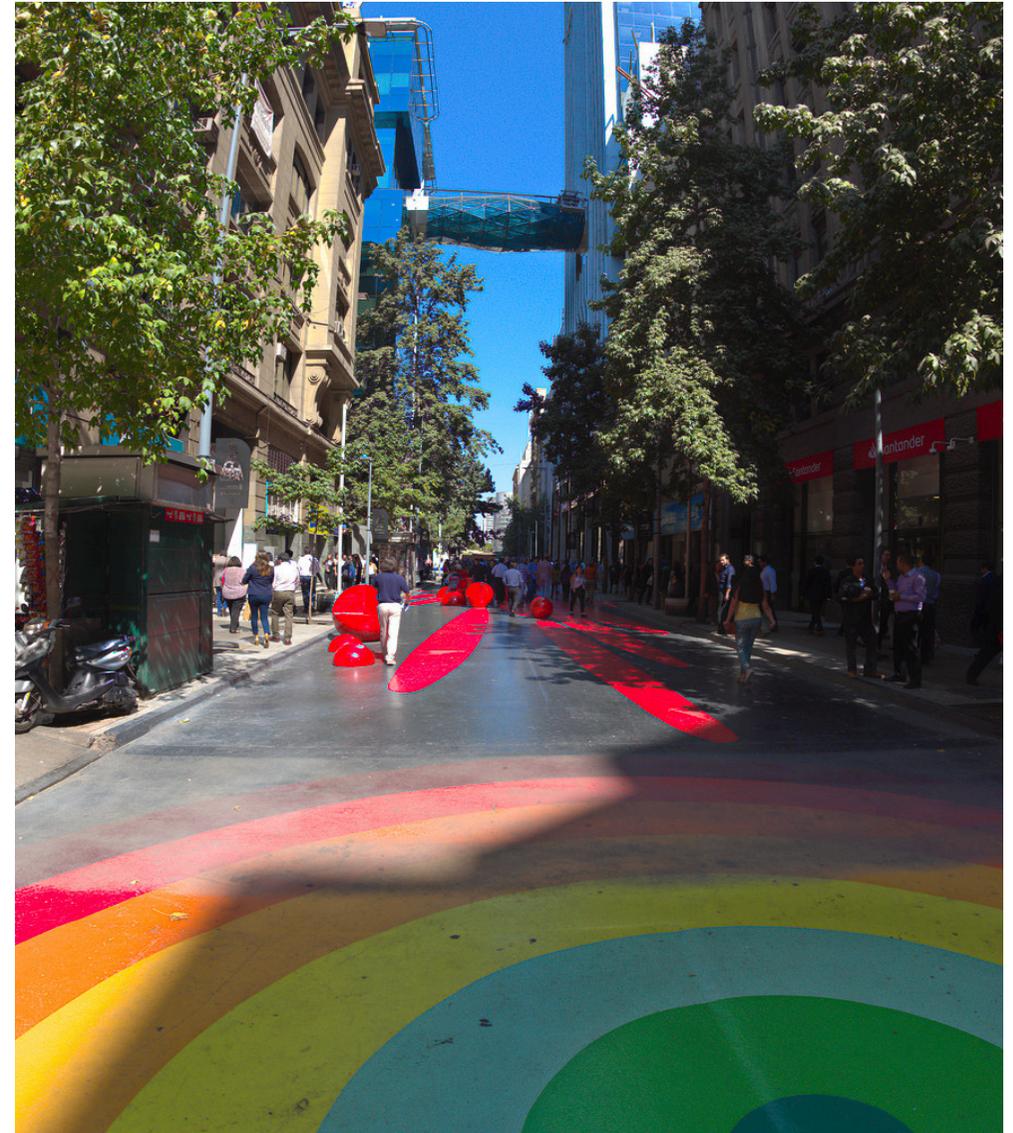
Les autorités locales ont cherché à faire quelque chose d'une section de 365 mètres sur la rue Bandera dans le centre-ville de Santiago, qui couvrait environ quatre pâtés de maisons, après qu'elle ait été fermée à la circulation pour la construction à proximité de la nouvelle ligne 3 du métro de Santiago, un élément de la stratégie de transport durable de la ville.

Qu'ont-ils fait ?

Dasic Fernández, un jeune artiste chilien, a collaboré avec 120 autres membres de la communauté pour créer des peintures murales et des expositions artistiques le long de l'une des rues les plus congestionnées et emblématiques du centre de la capitale chilienne, afin qu'elle devienne une promenade colorée en seulement 30 jours. Suite à la piétonisation de la rue, la fréquentation a augmenté de 325 %, passant de 27 000 à 88 000 personnes par jour. Les commerces ont vu leurs ventes augmenter d'environ 20 % et 96 % des utilisateurs sont satisfaits de l'intervention. Fin août 2018, il a été annoncé que la Calle Bandera resterait piétonne.²⁶

Facteurs d'influence

La proposition était visuellement innovante, mais elle était également attrayante d'un point de vue commercial. La municipalité de Santiago n'a pas eu à financer le projet, ni à fournir des fonds supplémentaires. La totalité du projet a été financée par des fonds versés par différentes marques pour rendre leurs logos visibles sur le Paseo, où des dizaines de milliers de personnes se promènent chaque jour. Grâce à l'argent de ces entreprises privées, Dasic Fernández a pu interdire l'espace aux voitures et aux bus, acheter les matériaux et payer les frais de transformation, de peinture et d'intervention sur la Calle Bandera.



Creative Commons : Calle Bandera, Ricardo Zettl Kalkum

²⁶ Echenique, D., 2018. Turning a Busy Street Into a Work of Art in Santiago. [Source](#).



Outils en action

Formation de la communauté et initiatives de conception commune

Les programmes de formation et de participation de la communauté peuvent renforcer les capacités, améliorer les compétences et permettre une appropriation plus importante de la communauté en faveur de projets ou d'engagements futurs. L'éducation communautaire peut inclure la recherche participative, qui peut permettre de mieux comprendre comment les gouvernements locaux élaborent une politique.

Comment dois-je l'utiliser ?

Avant de commencer la formation de la communauté ou de mettre en place des initiatives de conception commune, il est important de comprendre les compétences ou les lacunes potentielles eu égard aux connaissances de vos parties prenantes.

Vous pouvez utiliser l'outil d'auto-évaluation présenté dans le module « Définition de la vision » pour travailler avec vos parties prenantes, afin d'identifier leurs compétences et leurs ressources.

Avec votre équipe, identifiez les lacunes eu égard à vos connaissances relatives à un certain domaine et la façon dont votre communauté pourrait vous aider à les « raccorder ».

Les écoles et les établissements universitaires peuvent être le point d'entrée pour atteindre les parties prenantes et travailler avec elles. Utilisez ces réseaux pour créer, ensemble, les résultats clés et une structure pour le programme.

La conception commune peut être un long processus, pour vous et vos parties prenantes, évitez par conséquent de vous engager à entreprendre cet exercice à moins que vous n'ayez l'intention d'inclure le travail dans votre projet ou programme final.





Durée



Compétences



Ressources



Outils en action

Formation de la communauté et initiatives de conception et de cartographie communes

La cartographie en collaboration avec vos parties prenantes est une méthode efficace pour documenter les parties prenantes jusque-là non reconnues et comprendre le mouvement et la communication des personnes dans la ville ; une considération importante lors de l'identification de la vulnérabilité climatique.

Comment dois-je l'utiliser ?

Si la finalité de l'activité est de renforcer les capacités, un programme de formation ou une tâche participative, par ex. la cartographie de la communauté pourra être utilisée.

Sélectionnez une zone à cartographier, qui sera pertinente par rapport à votre projet ou à vos parties prenantes.

Évaluez vos ressources et les compétences actuelles de vos parties prenantes car cela permettra de déterminer quel type de cartographie utiliser, par ex. éphémère, en ligne et logiciel gratuit (ex. OpenSource), technique (ex. ESRI).

Si la communauté a déjà été mobilisée auparavant dans ce type de processus, il pourra alors être dirigé ou codirigé par la communauté.

La cartographie peut consister à comprendre l'espace physique, mais vous pouvez également poser des questions aux participants sur ce qu'ils pensent de l'espace, par ex. est-il ou n'est-il pas sûr.

Fournissez des copies de la cartographie définitive à tous les participants à des fins de transparence.

Formation de la communauté et initiatives de conception commune - Résidents formateurs

Les citoyens peuvent être très efficaces quand il s'agit de mobiliser leurs propres communautés dans la conduite d'un changement de comportement ou d'une action pour lutter contre le changement climatique. Leur fournir les compétences et les ressources nécessaires pour entreprendre cette tâche peut soulager vos ressources et aboutir à des approches plus innovantes.

Comment dois-je l'utiliser ?

Dans le cadre des programmes de formation de la communauté, vous pouvez enseigner aux habitants à diriger leurs propres sessions d'informations et d'ateliers, par ex. les assemblées citoyennes.

Cela peut être fait par des experts indépendants, lorsque le gouvernement agit en tant que bailleur de fonds ou fournisseur de ressources mais n'est pas considéré comme influençant directement les résidents. On parle alors de sessions de formation des formateurs.

Si le temps est limité, les habitants peuvent s'associer à des formateurs communautaires ou à des établissements universitaires pour coanimer des sessions.



Outils en action

Formation de la communauté et initiatives de conception commune

En quoi cela m'aide-t-il ?

- La formation communautaire offre la possibilité de créer des réseaux avec les établissements universitaires locaux.
- Il s'agit d'un processus bidirectionnel qui présente des avantages directs pour la communauté et crée des champions communautaires.
- À mesure que les citoyens améliorent leurs connaissances relatives au processus de gouvernance et de prise de décision, ils acquièrent une meilleure connaissance des enjeux auxquels les autorités municipales sont confrontées.

Gardez à l'esprit :

- Le processus d'engagement communautaire peut être chronophage, en particulier pour constater des résultats clairs. En revanche, il peut améliorer les relations à long terme avec votre communauté et instaurer la confiance pour des projets futurs.
- Bien souvent, il n'y a pas de répercussion claire et immédiate sur un projet ou un programme, il doit par conséquent être considéré comme un exercice de mise en place des fondations pour un impact à plus long terme.

Feuille de travail externe

Youthscore est un outil que les enfants et les jeunes peuvent utiliser pour évaluer leurs quartiers et les lieux de convivialité pour les jeunes. Effectuez votre propre « [Youthscore](#) » ici.

Conseil



Fixer les attentes

Les participants doivent comprendre les attentes et les objectifs des activités que vous dirigez. La confiance dans les relations avec la communauté peut être altérée si des promesses excessives quant au montant de la participation ou des ressources qui peuvent y être consacrées sont faites.

La simplicité est la clé

Les enquêtes en ligne peuvent être difficiles pour les personnes présentant des compétences rédactionnelles limitées. Veillez à proposer des formes de mobilisation alternatives, par ex. un processus de vote ou de notation.

Suivi et contrôle

À l'issue du processus, examinez à nouveau les parties prenantes avec lesquelles vous vous êtes engagés afin de comprendre l'impact, par ex. l'accroissement de leur implication dans les activités de sensibilisation.

Focus sur

La gamification

Le changement climatique est un sujet complexe aux répercussions « aveugles » et parfois imprévisibles, qui peuvent s'avérer difficiles à comprendre par tous les membres de la société.

La « gamification » (ou ludification) est l'utilisation d'une plateforme de jeu pour communiquer des idées complexes, telles que le changement climatique, par le biais du jeu.

Avec les jeunes qui grandissent à l'ère du numérique, la gamification est une approche de participation communautaire particulièrement florissante avec ce groupe de parties prenantes.

Par exemple, Tralalere et Universcience et France Télévision Éducation ont créé le jeu Energy 2020 pour les jeunes, afin d'encourager des comportements plus responsables et efficaces face à la consommation d'énergie. Le résultat a été un accroissement de 20 % de la sensibilisation et de la connaissance du changement climatique et des énergies renouvelables chez les jeunes qui ont utilisé l'outil.

La gamification remporte un franc grand succès en raison de sa capacité à communiquer des connaissances complexes par des moyens informels.

L'utilisation d'un support vidéo et visuel peut s'avérer très efficace, en particulier avec les jeunes qui ont une éducation ou des capacités limitée(s).

La mobilisation des jeunes, c'est-à-dire des 15-24 ans, dans l'action contre le changement climatique est particulièrement importante, car ils subiront les effets les plus extrêmes de l'inaction.

L'inclusion efficace des jeunes est particulièrement importante pour établir un héritage d'engagement positif à long terme, car ils développent des attitudes positives envers le processus et peuvent devenir eux-mêmes des acteurs du changement en vue de collaborer et de travailler avec leurs communautés et le reste de la société jusqu'à l'âge adulte.

La mobilisation efficace des jeunes peut renforcer la résilience à long terme, car ils sont capables de répondre à leurs propres besoins de subsistance, ce qui renforce le capital social et les responsabilise d'un point de vue politique, grâce à une meilleure cohésion et à une innovation plus importante dans des environnements économiques et politiquement instables.



Arup : Building The City – 'Future' Workshops



Étude de cas

Formation de la communauté et initiatives de conception commune

Carte « Free to Be », Australie

Pourquoi a-t-elle été utilisée ?

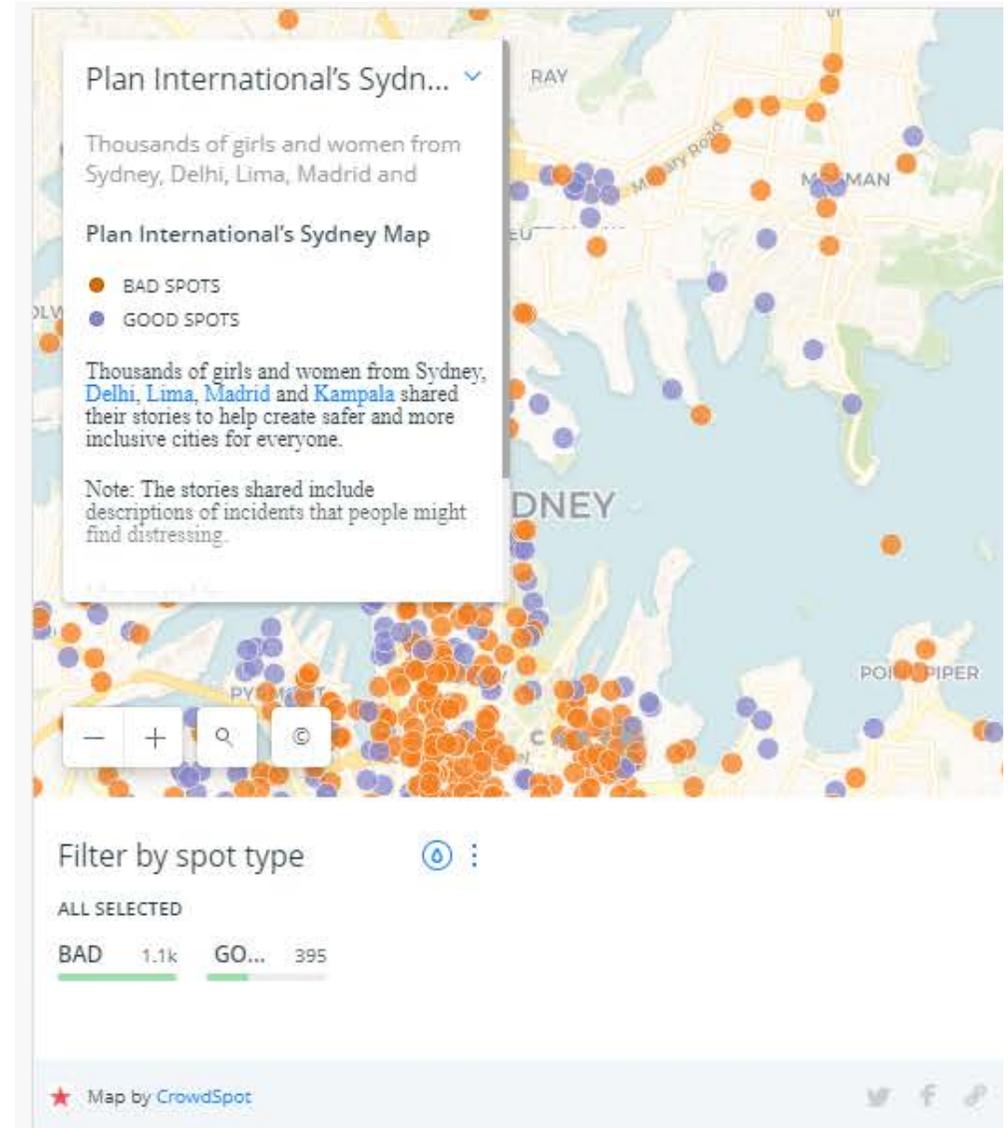
Au cours des dernières années, la ville de Melbourne, en Australie, a connu des cas de violence publique fondée sur le genre à l'égard des femmes, toutefois 80 % des cas de harcèlement sexuel et d'agression sexuelle n'étant jamais signalés, il est difficile de recueillir les histoires ou les statistiques nécessaires pour apporter des changements.

Qu'ont-ils fait ?

En 2016, le projet « Free to Be » a fourni une application Web permettant aux femmes d'indiquer à l'aide d'une « punaise » les endroits où elles s'étaient senties en sécurité et en danger dans la ville. L'application a cartographié les soumissions de 4 000 femmes, ce qui a permis de visualiser les zones à risque en matière de harcèlement, et à l'avenir, les autorités de la ville pourront concevoir des espaces urbains plus sûrs et plus inclusifs.³⁹

Facteurs d'influence

L'application est anonymisée, ce qui permet aux femmes de soumettre des cas de harcèlement personnel dans un espace neutre et sans jugement. Cet exercice de cartographie peut unir la communauté à travers des expériences communes et réduire le sentiment d'isolement que de nombreuses femmes peuvent ressentir. Disposer d'une carte peut transmettre plus clairement les tendances et les modèles de harcèlement aux autorités gouvernementales et municipales, qui n'apparaissent pas de manière immédiate lors de l'examen des récits au cas par cas.



Plan International: Exemple de carte « Free to Be », Australie

³⁹ Kalm, 2019. To design safer areas for women, city planners must listen to their stories. [Source](#).



Étude de cas

Formation de la communauté et initiatives de conception commune Les Volontaires du Climat, Paris, France

Pourquoi a-t-elle été utilisée ?

En mars 2018, Paris a adopté son nouveau plan pour le climat et a sollicité un soutien à l'échelle de la ville pour les mesures proposées. Pour que les objectifs soient atteints, le comportement des citoyens devait radicalement changer.

Qu'ont-ils fait ?

En 2018, la ville a lancé un appel afin de mobiliser des volontaires du climat pour qu'ils contribuent à la transition écologique requise, et elle a reçu plus de 15 000 candidatures. Ces volontaires peuvent s'engager à différents niveaux. Ils peuvent simplement adapter leurs modes de vie pour s'aligner sur les ambitions du plan d'action pour le climat, par ex. en consommant moins de viande, en se déplaçant à vélo de manière plus active. Ils peuvent agir en qualité de « courtiers de la connaissance », en partageant des recommandations en matière d'actions pour le climat, qui peuvent être suivies par leurs collègues, voisins ou amis. Ils peuvent même élaborer leurs propres projets à l'échelle locale. Ils peuvent participer activement aux organes de gouvernance de la ville, par ex. les consultations ou conseils citoyen(ne)s.⁴⁰

Facteurs d'influence

La ville entretient des contacts réguliers avec ses bénévoles grâce à la distribution d'un bulletin d'informations mensuel sur le climat, qui s'adresse à l'ensemble de la communauté ayant manifesté un intérêt pour les questions climatiques. La municipalité a fourni une formation pratique aux citoyens afin de renforcer leurs capacités et leur sensibilisation, par ex. collecte et recyclage des déchets alimentaires.



Creative Commons

⁴⁰ Paris, Être Volontaire du Climat, c'est quoi ? Disponible sur : <https://www.paris.fr/participez/agir/volontaires-du-climat-agir-face-a-l-urgence-6675> [Consulté le 24 juin 2019].



Durée



Compétences



Ressources



Outils en action

Événements informatifs

Il s'agit d'une forme de mobilisation destinée à informer les parties prenantes plutôt qu'à encourager une participation active. Cette sensibilisation peut se faire parallèlement à d'autres formes de mobilisation et peut faire l'objet d'un processus continu tout au long de l'approche.

Comment dois-je l'utiliser ?

Une exposition, un centre d'informations, une séance d'information ou un briefing sont des exemples d'événements informatifs. Le type d'événement dépendra des parties prenantes que vous cherchez à atteindre.

Par exemple, pour un groupe plus petit et ciblé, une session d'informations pourra être organisée.

Optez pour un espace communautaire neutre, qui peut être ouvert 7 jours sur 7. Il devra être accessible par les transports en commun et à pied.

Veillez à ce que les affichages soient disponibles dans toutes les langues de votre communauté locale.

Ajoutez-y des cartes et des images, dans la mesure du possible, pour aider les citoyens à comprendre la finalité de façon parfaitement claire.

Si les informations dispensées sont de nature technique, associez-vous avec un groupe universitaire local pour les vérifier au préalable et vous assurer leur soutien.

Consultez les groupes culturels locaux pour veiller à ce que la terminologie utilisée soit respectueuse, tout particulièrement si vous faites référence à des événements historiques.

Outils en action

Événements informatifs

Gardez à l'esprit :

- Il n'y a aucune possibilité de dialogue ouvert et de discussion sur ce qui a été présenté. Ils sont souvent utilisés pour cette raison, là où les membres de la communauté ont un intérêt et une influence faibles.
- Lors de la présentation d'informations relatives à votre projet/programme, faire preuve d'objectivité vous permet de présenter également les risques potentiels et ce que vous mettez en œuvre pour les atténuer.



Conseil



Faire preuve d'objectivité

Veillez à ce que les informations que vous présentez soient factuelles et objectives. En cas de doute, demandez à plusieurs examinateurs de les relire.

Autres formats

Si vous présentez des informations par écrit, envisagez des supports spécifiques autres que les traductions, par ex. en braille, avec des polices de grande taille, etc.

Recueillir des commentaires

Bien que la finalité soit d'informer, pour ce type d'événements il est important de mettre une méthode à la disposition des visiteurs, telle qu'une enquête, pour qu'ils puissent faire part de leurs commentaires.



Étude de cas

Événements informatifs Earth Hour, Chine

Pourquoi a-t-elle été utilisée ?

Earth Hour est un phénomène mondial lancé par le WWF en 2007, et les individus, les communautés et les villes sont encouragés à réduire leur consommation d'énergie pendant une heure pour sensibiliser à la disparition de la biodiversité.

Qu'ont-ils fait ?

En Chine, en 2019, les éclairages de tous les sites emblématiques, notamment l'Olympic Towards à Pékin, la tour Oriental Pearl à Shanghai et les tours Yellow Crane à Wuhan, ont été éteints pour la « Earth Hour ». La coupure des éclairages a été accompagnée d'une campagne pédagogique plus large auprès du public, au cours de laquelle ces villes ont accueilli des expositions et des stands thématiques sur le changement climatique. Cela a conduit au plus haut niveau de participation en ligne et hors ligne du public chinois depuis le début du concept, ce qui est particulièrement important car la Chine doit accueillir la Conférence des Nations unies sur la biodiversité l'année prochaine.⁴¹

Facteurs d'influence

L'utilisation de bâtiments emblématiques a non seulement servi de campagne publicitaire pour les événements publics, mais a également démontré l'engagement du gouvernement envers le mouvement et à diriger par l'exemple. Le pays a profité de l'organisation de la Conférence des Nations unies sur la biodiversité l'année suivante pour susciter l'intérêt et le soutien en faveur des événements.



Creative Commons

⁴¹ Xinhua, 2019. Many Chinese cities turn off lights in global relay of "Earth Hour". [Source](#).



Feuille de travail Outils en action

Enquête

Liste de vérification de l'efficacité

Nom de l'enquête	Introduction claire	Questions objectives	Possibilité d'anonymisation des réponses des participants ?	Coordonnées pour le suivi ?	Accessible par ex. traduit	Compatibilité avec les systèmes d'analyses post-enquêtes, par ex. MS Excel	Notation de l'efficacité de l'enquête
1	Oui	Oui	Non	Oui	Non	Oui	4

Prochaines étapes

Votre mise en œuvre

Utilisez cette feuille pour continuer à créer votre programme de mobilisation des parties prenantes.

Outil 2.

Ajoutez votre premier outil de mise en œuvre ici

Temps nécessaire Temps nécessaire

Ressources.	O/N	Compétences.	O/N
--------------------	-----	---------------------	-----

Personnel/partenaires

Personnel/partenaires : (ex. ministère des Transports)

Mécanisme pour les commentaires : (ex. enregistrements, enquête en ligne)

Outil 2.

Ajoutez votre premier outil de mise en œuvre ici

Temps nécessaire Temps nécessaire

Ressources.	O/N	Compétences.	O/N
--------------------	-----	---------------------	-----

Personnel/partenaires

Personnel/partenaires : (ex. ministère des Transports)

Mécanisme pour les commentaires : (ex. enregistrements, enquête en ligne)

Outil 2.

Ajoutez votre premier outil de mise en œuvre ici

Temps nécessaire Temps nécessaire

Ressources.	O/N	Compétences.	O/N
--------------------	-----	---------------------	-----

Personnel/partenaires

Personnel/partenaires : (ex. ministère des Transports)

Mécanisme pour les commentaires : (ex. enregistrements, enquête en ligne)

Outil 2.

Ajoutez votre premier outil de mise en œuvre ici

Temps nécessaire Temps nécessaire

Ressources.	O/N	Compétences.	O/N
--------------------	-----	---------------------	-----

Personnel/partenaires

Personnel/partenaires : (ex. ministère des Transports)

Mécanisme pour les commentaires : (ex. enregistrements, enquête en ligne)



Prochaines étapes

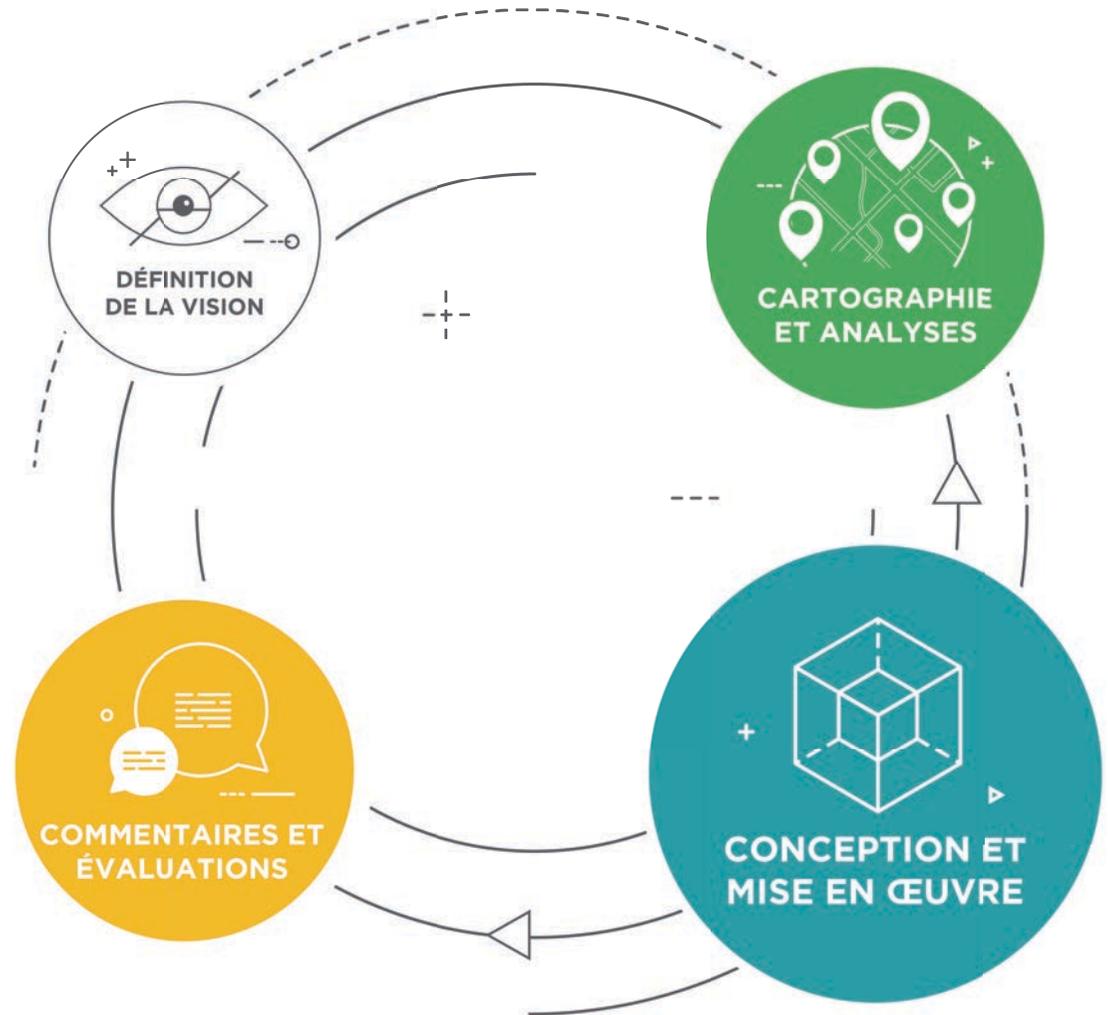
Parcours

Cartographier vos parties prenantes

Le processus d'engagement avec vos parties prenantes a-t-il révélé plus de parties prenantes, dont vous n'aviez pas eu connaissance auparavant, par ex. grâce à des références ? Vous pourriez vouloir maintenant examiner à nouveau le module de cartographie afin d'analyser ces parties prenantes plus en détail.

Commentaires et évaluations

Avez-vous examiné à nouveau la section « Définition de la vision » afin de vous remémorer les objectifs SMART et vos principaux objectifs ? Vous êtes prêt(e) à reprendre vos activités d'évaluation.



05

Commentaires et évaluations

Une étape importante de tout processus de mobilisation des parties prenantes consiste à évaluer son impact sur l'atteinte de vos objectifs et sur le renforcement des relations entre le gouvernement de votre ville et la communauté locale.

Évaluer le processus de mobilisation des parties prenantes que vous avez mené à bien est important pour l'améliorer et l'utiliser comme appui pour continuer à réaliser les ambitions de votre ville. Il devra vous aider à comprendre ce qui est efficace, ce qui ne l'est pas et comment le modifier et l'améliorer à l'avenir.

Dans ce module, vous allez apprendre comment :

- Identifier votre approche en matière d'évaluation et la finalité.
- Capturer vos résultats et vos commentaires, à l'aide d'une approche à 360 degrés.
- Évaluer vos résultats et l'impact de la mobilisation à l'aide de l'approche que vous avez définie.



Introduction

Évaluation de la mobilisation en faveur de l'action pour le climat

Le changement climatique est une crise importante pour nos sociétés et nos villes, et nécessitera la mise en œuvre de nombreuses politiques, actions et investissements, nouveaux et audacieux. Vous devrez collaborer avec votre communauté à maintes reprises afin d'identifier de nouvelles opportunités en matière de développement durable.

Des commentaires et évaluations seront nécessaires dans les quatre domaines suivants afin de veiller à vous orienter vers une approche plus inclusive en matière d'action pour le climat, dans le cadre de votre activité de mobilisation :

Le processus

La stratégie de mobilisation a-t-elle été déployée et mise en œuvre conformément à ce qui avait été prévu ? Ce processus a-t-il été inclusif ?

L'implication

Les membres de la communauté, concernés par les répercussions de la politique ou du changement climatique, ont-ils été impliqués ?

Les résultats

Les résultats prévus ont-ils été obtenus ? Ceci peut inclure la contribution aux résultats à plus grande échelle de la politique relative à l'action pour le climat. Dans le même temps, l'évaluation des résultats de votre stratégie de mobilisation capture l'évolution de votre relation avec votre communauté.

La capacité

Votre personnel et votre communauté ont-ils bénéficié d'un soutien lors du déploiement de leur programme de mobilisation ? La communauté comprend-elle mieux le changement climatique, ses répercussions et vos politiques en matière de climat ?





Introduction

Faire le point

Avant de commencer à évaluer le processus, prenons un moment pour vérifier si nous avons terminé l'étape de mobilisation.

O/N Ai-je mobilisé les groupes/individus que je souhaitais ?

O/N Ai-je mis à jour ma base de données des parties prenantes avec la manière dont les membres de cette communauté ont été mobilisés ?

O/N Ai-je recueilli des commentaires tout au long du processus de mobilisation, en utilisant les mécanismes de communication identifiés, par ex. en face à face ou via un formulaire permettant de faire part des commentaires ?

O/N Ai-je indiqué aux membres de ma communauté comment j'ai utilisé leur contributions et quelles sont les prochaines étapes ?



Vous n'êtes pas encore tout à fait prêt(e) ?
Conception et mise en œuvre



Introduction

Principales tâches

Il existe un certain nombre d'étapes clés à suivre afin de réfléchir à votre processus de mobilisation des parties prenantes.

Capter les résultats

La capture des résultats est un processus continu lorsque vous mobilisez vos parties prenantes, et les étapes préliminaires ont été expliquées dans la section dédiée aux mécanismes relatifs aux commentaires.

Menez à bien un examen interne avec votre équipe afin d'identifier la réussite du processus de mobilisation et les résultats obtenus, par ex. par le biais de discussions ouvertes, de formulaires/enquêtes pour l'obtention de commentaires.

Évaluer les commentaires

Créez un groupe d'évaluation principal, qui inclut des représentants des groupes mobilisés. Pour certains groupes, par exemple les populations marginalisées, vous devrez peut-être investir dans une formation ou des efforts de renforcement des capacités spécifiques pour garantir une participation efficace.

Utilisez 1 des outils suggérés afin d'élaborer un cadre d'évaluation de votre processus et de vos résultats par rapport à vos objectifs clés.

Partager vos conclusions

Utilisez ce que vous avez appris pour alimenter vos procédures en matière de mobilisation et pour les améliorer à l'avenir.

Partagez les conclusions auprès de votre personnel en interne et intégrez-les à la formation afin de transformer les meilleures pratiques en pratiques courantes.

Conseil

Preuve empirique

Combinez les commentaires que vous collectez avec des récits empiriques de succès et d'échec pour compléter le processus d'évaluation.

La pensée circulaire

Ce module ne doit pas être considéré comme une étape finale, vous pouvez utiliser les outils présentés pour évaluer votre progression tout au long du processus de mobilisation.

Favoriser les discussions

Si les commentaires relatifs au processus de mobilisation sont essentiels, permettez à vos équipes d'en discuter ouvertement et de la façon dont il peut être amélioré. Évitez la « culture du blâme ».



Outils en action

Outils

Il existe quelques outils qui peuvent être utilisés pour évaluer la réussite de votre approche en matière de mobilisation des parties prenantes.

Une approche d'évaluation à 360 degrés, où les commentaires sont recueillis auprès de tous les participants, est considérée comme la plus avantageuse, et nous vous recommandons par conséquent d'utiliser tous les outils répertoriés si vous avez le temps et la capacité de le faire.

Certains outils nécessiteront que vous consultiez à nouveau vos parties prenantes pour recueillir des commentaires et il sera donc utile de faire savoir à vos parties prenantes, lors de votre premier contact avec elles, que vous souhaitez faire un suivi pour obtenir leurs commentaires. Cela démontre par ailleurs un engagement en faveur d'une mobilisation à long terme et une volonté de continuer à améliorer le processus.



Durée



Compétences



Ressources

Feuille de travail

Outil	Description	Durée	Compétences	Ressources	Feuille de travail
Tracker de base de données des parties prenantes	Outil de gestion : actualisez la base de données de vos parties prenantes d'origine sur le niveau de participation				
Journal des leçons apprises	Gestion : enregistrez les principaux résultats et leçons issus du processus d'évaluation				
Évaluation du résultat	Cette approche cartographie vos résultats par rapport à vos objectifs initiaux afin de déterminer s'ils ont été atteints				Externe
Évaluation basée sur le processus	Cette approche utilise le personnel interne et les parties prenantes afin d'évaluer le processus de mobilisation				Externe
Évaluation participative	Il s'agit d'une évaluation du processus de mobilisation plutôt que de l'impact ou du résultat des activités.				



Durée



Compétences



Ressources



Outils en action

Journal des leçons apprises

Un journal des leçons apprises est un outil de gestion qui peut être utilisé pour documenter les principales conclusions du processus d'évaluation.

Comment dois-je l'utiliser ?

Ce journal doit être utilisé au sein des trois outils présentés ici (évaluation des résultats, évaluation basée sur le processus et évaluation participative) afin de documenter les commentaires de vos différentes parties prenantes.

La section « commentaires » de la base de données des parties prenantes peut également être transférée depuis la base de données des parties prenantes afin de capturer les informations collectées tout au long du processus.

Pour analyser facilement vos commentaires, vous devrez commencer à coder le journal des leçons apprises, par ex. les difficultés de communication, les difficultés en matière de ressources, l'absence de mobilisation, etc.

Ceci fera ensuite partie du processus d'examen à l'étape « Définition de la vision » de futurs processus de mobilisation des parties prenantes.

Date d'enregistrement	Sujet	Contexte	Commentaires des parties prenantes	Recommandations	Détenteur
23/09/2019	Collecte des commentaires	Grand groupe : consultation citoyenne sur une nouvelle éolienne	Des commentaires ont uniquement été collectés auprès de certains groupes	Garantir plusieurs processus visant à recueillir les commentaires (pendant et après la consultation)	Caroline González



Durée



Compétences



Ressources



Outils en action

Évaluation du résultat

L'évaluation des résultats mesure les résultats à court et à moyen termes pour comprendre dans quelle mesure vos objectifs de mobilisation des parties prenantes ont été atteints.

Comment dois-je l'utiliser ?

Le processus d'évaluation des résultats peut être mené à la fin de la période de mobilisation de la communauté, mais les données collectées pour contribuer à l'évaluation doivent l'être tout au long du programme.

Examinez à nouveau et rappelez à votre personnel les objectifs et les cibles SMART de votre programme de mobilisation. Ceux-ci peuvent avoir changé au cours du programme, veillez par conséquent à leur mise à jour.

Utilisez les cinq mesures d'évaluation (pertinence, efficacité, impact, caractère durable) afin d'élaborer les principales questions relatives à l'évaluation pour le développement et l'analyse de vos résultats. Certains exemples sont fournis dans le diagramme en boîte.

Utilisez les principales questions relatives à l'évaluation afin de passer en revue les résultats par le biais d'un processus d'examen interne ou en faisant appel à un examinateur externe, en fonction des compétences et des capacités.

Capturez les réponses dans le journal des leçons apprises.

Mesure	Questions potentielles
Pertinence	<p>Dans quelle mesure le programme a-t-il répondu de façon adéquate aux besoins de vos parties prenantes (en prenant en compte l'intérêt et l'influence)</p> <p>Les méthodes utilisées étaient-elles appropriées d'un point de vue culturel (cela peut également inclure le genre, l'âge, l'origine ethnique, etc.) Vous pouvez le déterminer en observant qui a été mobilisé et si leurs contributions envers le programme étaient suffisantes</p>
Efficience	<p>Dans quelle mesure les résultats du processus de mobilisation ont-ils contribué à vos objectifs et à la finalité globale du projet ?</p> <p>Les participants estiment-ils avoir été suffisamment mobilisés et leurs commentaires pris en compte ?</p>
Efficacité	<p>La stratégie de mobilisation a-t-elle été déployée avec le temps et les ressources disponibles ?</p> <p>Le personnel a-t-il été suffisamment entraîné et les ressources étaient-elles suffisantes pour mener à bien la mobilisation ?</p>
Impact	<p>La stratégie de mobilisation a-t-elle conduit à une modification du comportement/de la relation entre le gouvernement et la communauté à l'échelle locale ?</p>
Héritage	<p>Ce programme est-il supposé être répété ou institutionnalisé ?</p> <p>Existe-t-il un financement suffisant pour soutenir la poursuite du déploiement de cette stratégie de mobilisation des parties prenantes ?</p>



Outils en action

Évaluation du résultat

En quoi cela m'aide-t-il ?

- Une approche relative à l'évaluation basée sur les résultats représente une opportunité de vérifier si vous avez atteint ce que vous vous êtes fixé.
- Il s'agit d'un moyen transparent pour évaluer l'impact de vos parties prenantes, à mesure que vous définissez vos objectifs en amont de l'évaluation.

Gardez à l'esprit :

- Un processus d'évaluation des résultats ne permet pas d'amélioration au cours du processus.
- Contacter les parties prenantes pour obtenir leurs commentaires peut s'avérer difficile si vous ne les avez pas informées que vous chercherez à les obtenir.
- Définir les résultats peut également s'avérer difficile et peu évident à première vue. Une analyse des impacts, qui étudie les répercussions à 1 à 2 an(s) à l'issue du programme, peut être plus appropriée.

Feuille de travail externe

Adaptez la [Boîte à outil de la mobilisation des parties prenantes du gouvernement australien](#). « Modèle 7 : évaluation » comme exemple de feuille d'exercice.

Conseil



Impliquer tout le monde

Le processus d'évaluation peut impliquer à la fois vos équipes en interne et votre communauté. Il s'agit d'un moyen efficace pour vérifier si les attentes ont été satisfaites.

Interne vs externe

Une partie de l'évaluation consistera à interroger votre propre personnel quant à la réussite de la stratégie. Pour ce faire, il peut être préférable de faire appel à un examinateur externe afin de recueillir les commentaires tout en préservant l'anonymat.



Durée



Compétences



Ressources



Outils en action

Évaluation basée sur le processus

Une évaluation basée sur le processus étudie si les activités de mobilisation que vous avez prévues de mener sont mises en œuvre conformément à ce qui a été planifié (non leur résultat potentiel). Cela vous aide à identifier si la stratégie de mobilisation est défailante ou si le problème réside dans l'exécution de la stratégie.

Comment dois-je l'utiliser ?

Une évaluation basée sur le processus devra être effectuée tout au long du programme de mobilisation des parties prenantes, par ex. après chaque activité de mobilisation.

Ce processus d'évaluation est susceptible d'être qualitatif et impliquera un examen externe, mené par votre équipe en charge du projet.

De façon similaire à l'évaluation du résultat, vous pouvez utiliser les principales mesures d'évaluation (pertinence, efficacité, impact, caractère durable) afin d'élaborer les principales questions relatives à l'évaluation pour l'analyse du processus. Certains exemples sont fournis dans le diagramme en boîte.

Utilisez les principales questions relatives à l'évaluation afin d'examiner chaque activité clé de mobilisation ou à l'issue des principales étapes, en collaboration avec votre équipe en charge du projet.

Capturez les réponses dans le journal des leçons apprises.

Mesure	Questions potentielles
Pertinence	<p>Dans quelle mesure le programme a-t-il répondu de façon adéquate aux besoins de vos parties prenantes (en prenant en compte l'intérêt et l'influence)</p> <p>Les méthodes utilisées étaient-elles appropriées d'un point de vue culturel (cela peut également inclure le genre, l'âge, l'origine ethnique, etc.) Vous pouvez le déterminer en observant qui a été mobilisé et si leurs contributions envers le programme étaient suffisantes</p>
Efficience	<p>Dans quelle mesure les résultats du processus de mobilisation ont-ils contribué à vos objectifs et à la finalité globale du projet ?</p> <p>Les participants estiment-ils avoir été suffisamment mobilisés et leurs commentaires pris en compte ?</p>
Efficacité	<p>La stratégie de mobilisation a-t-elle été déployée avec le temps et les ressources disponibles ?</p> <p>Le personnel a-t-il été suffisamment entraîné et les ressources étaient-elles suffisantes pour mener à bien la mobilisation ?</p>
Impact	<p>La stratégie de mobilisation a-t-elle conduit à une modification du comportement/de la relation entre le gouvernement et la communauté à l'échelle locale ?</p>
Héritage	<p>Ce programme est-il supposé être répété ou institutionnalisé ?</p> <p>Existe-t-il un financement suffisant pour soutenir la poursuite du déploiement de cette stratégie de mobilisation des parties prenantes ?</p>



Outils en action

Évaluation basée sur le processus

En quoi cela m'aide-t-il ?

- L'évaluation du processus de mobilisation des parties prenantes est important pour être en mesure de reproduire une stratégie réussie.
- Cette évaluation peut vous aider à mieux comprendre la façon dont vous pouvez efficacement mettre à disposition les ressources et gérer un futur programme de mobilisation des parties prenantes.
- Elle favorise un environnement d'apprentissage continu et veille à ce que vous puissiez remédier à tout problème tout en atteignant vos objectifs.

Gardez à l'esprit :

- Un processus d'évaluation basé sur le processus peut prendre beaucoup de temps car il est mené parallèlement aux activités d'engagement.
- Déterminer la réussite du processus d'engagement avant qu'il ne soit terminé peut être difficile.
- Votre personnel peut ne pas être familier avec ce type d'auto-évaluation, par conséquent une formation préliminaire devra être entreprise.

Feuille de travail externe

Adaptez la [Boîte à outil de la mobilisation des parties prenantes du gouvernement australien](#) « Modèle 5 : mise en œuvre et contrôle » et « Modèle 7 : Évaluation » comme exemple de feuille d'exercice.

Conseil



Impliquer tout le monde

Une évaluation basée sur le processus devra être effectuée avec l'équipe en charge du projet et interne, mais vous devrez chercher à impliquer le personnel à tous les niveaux, notamment la direction, afin de générer un véritable changement institutionnel.

Réunions régulières

Prévoyez des réunions hebdomadaires avec votre équipe en charge du projet afin d'évaluer le processus. Cela permettra de créer une structure et une cohérence pour la procédure d'évaluation.



Durée



Compétences



Ressources



Outils en action

Évaluation participative : tableaux de bord de la communauté

Une évaluation participative représente l'implication des parties prenantes dans l'évaluation du processus de mobilisation et des services que vous avez fournis. Ici, les tableaux de bord de la communauté sont présentés comme un exemple d'évaluation participative.

Comment dois-je l'utiliser ?

Les tableaux de bord de la communauté sont traditionnellement utilisés par les membres d'une communauté pour présenter les services qu'ils souhaitent améliorer et pourquoi. Ils peuvent toutefois être également utilisés pour évaluer le processus de mobilisation.

Une pré-réunion est organisée avec la communauté par un organisme de soutien externe, par ex. une ONG, afin de définir le concept et les problèmes, et susciter l'adhésion. Au cours de cette réunion, les principaux éléments dont la communauté doit être informée sont mis en avant, par ex. les objectifs d'une mobilisation gouvernementale ou les principales politiques.

La notation est effectuée par la communauté et, à l'aide d'un tableau de bord d'auto-évaluation, vous pouvez également noter votre processus de mobilisation pour permettre une identification plus claire des divergences entre ce que vous pensez et ce que la communauté pense.

La communauté devra tenir une réunion interne avec l'organisme qui la soutient afin de décider comment présenter les notes, en les comparant à la matrice de contribution.

Ces notes sont partagées et font l'objet d'une discussion entre vous et votre communauté, et les mesures et commentaires clés sont indiqués sur le journal des leçons apprises.

N° de la note	Critères	icone de notation	[ou] Symboles de notation
1	Ex. Attitude du personnel gouvernemental pendant la mobilisation...	😊😊	•
2	Ex. S'est senti valorisé au cours de la mobilisation...		



Outils en action

Évaluation participative : tableaux de bord de la communauté

En quoi cela m'aide-t-il ?

- L'évaluation entreprise par vos citoyens offre un aperçu du processus de mobilisation et de ses résultats, au-delà de ce que vous pourriez être en mesure d'identifier.
- Il s'agit d'un processus inclusif qui fait preuve de respect envers vos parties prenantes et d'une intention authentique de les impliquer dans l'amélioration de votre ville.

Gardez à l'esprit :

- L'utilisation de cet outil requiert la poursuite de la mobilisation de vos parties prenantes, et nécessite davantage de temps et de ressources qu'un simple examen en interne.
- Il est susceptible de créer des tensions ou conflits supplémentaires entre vous et votre communauté, ce qui peut être atténué en mettant en place un processus clair pour résoudre les problèmes, notamment un processus permettant de faire part des commentaires.

Feuille d'exercice

La feuille d'exercice présente deux possibilités de notation, par ex. à l'aide d'icônes (émoticônes) ou de symboles. Choisissez l'option la plus appropriée d'un point de vue culturel et la plus simple à utiliser par votre communauté.

Certains critères ont été donnés à titre d'exemples mais vous pouvez créer et utiliser vos propres critères.

Conseil



Recherche de solutions

Effectuez un suivi auprès de vos communautés et de leurs notes afin de rechercher des solutions pour améliorer les activités de mobilisation.

Suivi

Certains commentaires peuvent être négatifs, le processus de notation devra par conséquent être suivi d'une période de dialogue ouvert pour vous permettre de décortiquer et de discuter des points de vue plus en détail, afin qu'ils puissent être mis en œuvre.

Le calendrier n'est pas fixe

Vous pouvez mener à bien cette activité avant la mobilisation, et à nouveau après la mobilisation, afin de comparer les éventuelles améliorations entreprises dans le cadre du processus de mobilisation.



Étude de cas

Évaluation participative Tableaux de bord de la communauté au Nigeria

Pourquoi a-t-elle été utilisée ?

À Yelwan Durr, une communauté rurale à faible revenu avec un accès limité à l'eau potable, un exercice pilote de tableau de bord communautaire a été organisé par WaterAid, afin d'examiner les limites de la mobilisation communautaire et les raisons pour lesquelles celle-ci avait toujours un accès limité à l'eau par rapport aux communautés voisines.

Qu'ont-ils fait ?

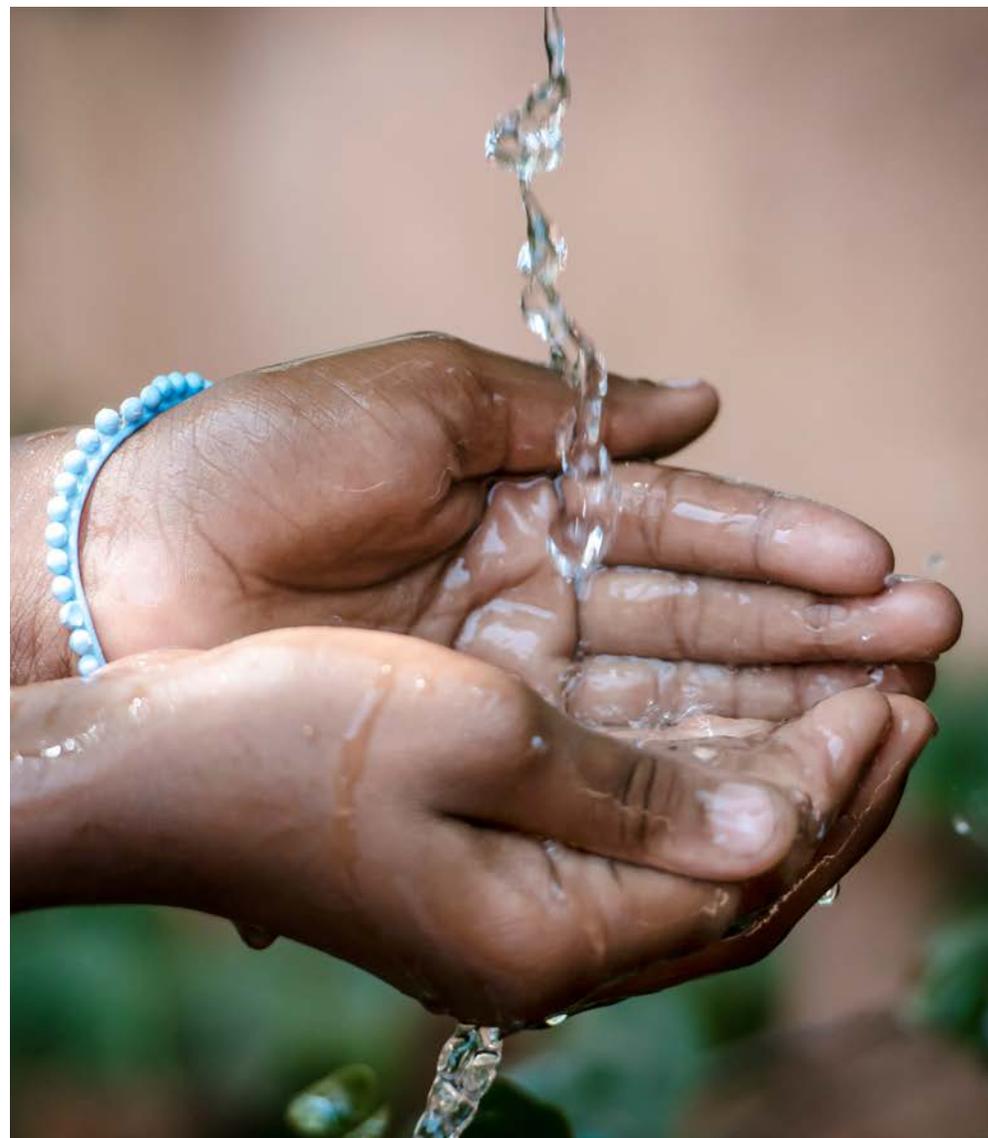
L'exercice du tableau de bord a été mené par le village avec l'aide de WaterAid. Le processus a révélé que la communauté n'avait constaté aucun bénéfice suite à une action récente des autorités gouvernementales locales pour améliorer l'accès à l'eau.

Le fait de révéler cette information aux autorités a abouti à la création d'une unité « eau et assainissement » avec un financement dédié, qui a permis non seulement la réparation d'un forage défectueux, mais aussi l'accélération du programme d'électrification et la construction d'une maternité.⁴²

Facteurs d'influence

L'exercice a été mené en parallèle avec les autorités gouvernementales, afin de faciliter la mise en place d'une discussion autour de la perception des installations et de la mobilisation.

La finalité des tableaux de bord n'était pas de fournir une note absolue mais de créer une possibilité de dialogue et de développement des étapes suivantes.



Creative Commons

⁴² Ryan, P., 2008. Stepping into action: The second report on Citizens' Action for accountability in water and sanitation. [Source](#).

COMMENTAIRES ET ÉVALUATIONS



Feuille de travail Outils en action
Journal des leçons apprises

Date d'enregistrement	Sujet	Contexte	Commentaires des parties prenantes	Recommandations	Détenteur

COMMENTAIRES ET ÉVALUATIONS

Prochaines étapes

Votre évaluation

Utilisez cette feuille pour continuer à créer votre programme de mobilisation des parties prenantes.

Vos principaux objectifs

1.

2.

3.

4.

Outil 2.

Ajoutez votre premier outil d'évaluation ici

Commentaire recueilli	Auprès de qui	Évaluation de base du résultat.	O/N
------------------------------	---------------	--	-----

Temps nécessaire	Temps nécessaire
-------------------------	------------------

Personnel/partenaires	Ressources.	O/N	Compétences.	O/N
------------------------------	--------------------	-----	---------------------	-----

Ajoutez votre personnel et vos partenaires ici

Évaluateur externe/interne

Outil 1.

Ajoutez votre premier outil d'évaluation ici

Commentaire recueilli	Auprès de qui	Évaluation de base du résultat.	O/N
------------------------------	---------------	--	-----

Temps nécessaire	Temps nécessaire
-------------------------	------------------

Personnel/partenaires	Ressources.	O/N	Compétences.	O/N
------------------------------	--------------------	-----	---------------------	-----

Ajoutez votre personnel et vos partenaires ici

Évaluateur externe/interne

Outil 3.

Ajoutez votre premier outil d'évaluation ici

Commentaire recueilli	Auprès de qui	Évaluation de base du résultat.	O/N
------------------------------	---------------	--	-----

Temps nécessaire	Temps nécessaire
-------------------------	------------------

Personnel/partenaires	Ressources.	O/N	Compétences.	O/N
------------------------------	--------------------	-----	---------------------	-----

Ajoutez votre personnel et vos partenaires ici

Évaluateur externe/interne



Prochaines étapes

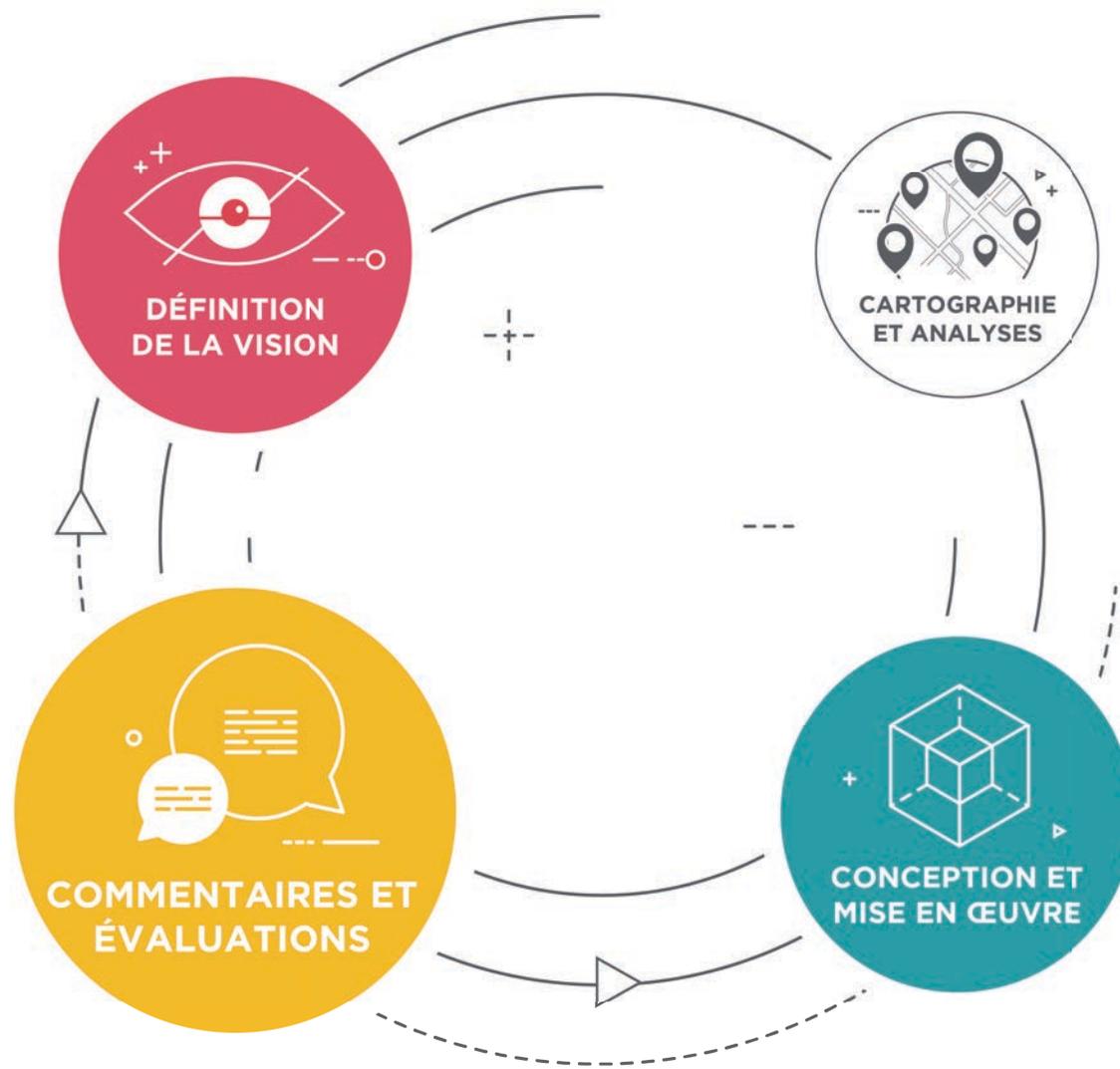
Parcours

Définition de la vision

Même si la stratégie a été menée à bien, vous pouvez avoir d'autres activités de mobilisation à réaliser dans le cadre des étapes ultérieures de votre programme/politique climatique. Utilisez vos conclusions et vos apprentissages, issus de l'évaluation de votre stratégie de mobilisation, pour l'élaboration d'une vision améliorée destinée au prochain processus de mobilisation.

Conception et mise en œuvre

Si vous effectuez une évaluation basée sur le processus, vous avez peut-être trouvé des corrections à apporter au processus de mobilisation, que vous pouvez toujours mettre en œuvre au cours de la mobilisation.



06

Annexes



Références

- Adams, T., 2018. « It's a room full of lawyers » : what have we learnt from the Grenfell inquiry? [Source](#).
- Baptist, N., 2019. Public Sector Organizations and Cocreation With Citizens: A Literature Review on Benefits, Drivers and Barriers. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*.
- Brabham, D.C., 2009. Crowdsourcing the public participation process for planning project. *Planning Theory*, 8(3), 242-262.
- Bui, L., 2018. Using Gamification to Communicate Climate Change. [Source](#).
- C40 Climate Leadership Group. Barcelona plans for an environmentally just future. Disponible sur : https://cdn.locomotive.works/sites/5ab410c8a2f42204838f797e/content_entry5c4062a4a9b9a4001cefd597/5c41fe3d5f26f2001943719d/files/Barcelona.pdf?1547828866. [Consulté le 28 août 2019].
- C40 Climate Leadership Group. Inclusive Climate Action – In Practice. Cape Toward renovates for energy efficient homes and healthy residents. Disponible sur : https://cdn.locomotive.works/sites/5ab410c8a2f42204838f797e/content_entry5c4062a4a9b9a4001cefd597/5c42006597ed1c0015f71934/files/Cape_Town.pdf?1547829349. [Consulté le 28 août 2019].
- CAFOD, 2014. Climate change and vulnerability: pushing people over the edge. [Source](#).
- Centre for Public Impact, 2018. Finding a more human government. [Source](#).
- Citizen Lab, 2019. The Beginner's Guide to Digital Participation. [Source](#).
- City of Cape Town, 2004. Women's empowerment and gender equality: A Draft Policy Discussion Document for The City of Cape Town. [Source](#).
- City of London, 2019. Resident Communications & Engagement Strategy. [Source](#).
- City of Sydney, 2017. Our approach to engaging the community. [Source](#).
- City Innovate Fund, 2016. Urban Mobility Collider: Open Backend Integration Playbook. [Source](#).
- CMY, 2016. Opening the School Gate: Engaging Migrant and Refugee Families. A Resource for Victorian Schools. [Source](#).
- Connect SF, A vision for moving San Francisco into the future. Disponible sur : <https://connectsf.org/about/components/vision/>. [Consulté le 6 août 2019].
- Department for Digital, Culture, Media & Sport & Ministry of Housing, Communities & Local Government, Innovating in Democracy Programme – workshop evidence pack. Disponible sur : <https://assets.publishing.service.gov.uk/> [Consulté le 20 juin 2019].
- DFID-CSO Youth Working Group, 2010. Youth Participation in Development: A Guide for Development Agencies and Policy Makers. [Source](#).
- Echenique, D., 2018. Turning a Busy Street Into a Work of Art in Santiago. [Source](#).
- Engineers Journal, 2018. Climate change: exploring a citizen-centric paradigm. [Source](#).
- Evans-Cowley, J., 2010. Planning in the Age of Facebook: The Role of Social Networking in Planning Processes. *GeoJournal*, 75, 407-420.
- Frost, L., 2014. Crowdsourcing the city: to what extent can digital tools promote public participation in urban planning. Internal
- Gawler, S., & Tiwari, S., 2014. Building Urban Climate Change Resilience: A Toolkit for Local Governments. [Source](#).
- Global Environment Facility, 2016. When It Comes to Fighting Climate Change, Citizen Action Matters. [Source](#).
- Google Creative Lab London. Refugee Info Hub. Disponible sur : <http://www.hanatanimura.com/refugeeinfohub> [Consulté le 25 juillet 2019].
- Hackney Council, Embedding Plan Leadership Through Engagement – a learning guide. Disponible sur : <https://www.local.gov.uk/sites/default/files/documents/Embedding%20place%20leadership%20through%20engagement.pdf>. [Consulté le 25 juin 2019].
- IIED, 2017. Urban stakeholder engagement and coordination: Guidance note for Humanitarian Practitioners. [Source](#).
- Illingworth, S., The role of the arts: creative communications. Disponible sur : <https://theclimatecommsproject.org/the-role-of-the-arts-creative-communications/>. [Consulté le 5 septembre 2019].
- IPCC, 2014. Summary for policymakers. Dans : *Climate Change 2014: Impacts, Adaptation, and Vulnerability*. [Source](#)
- IPCC, 2018: Summary for Policymakers. [Source](#).
- Kalms, 2019. To design safer areas for women, city planners must listen to their stories. [Source](#).
- Keesmaat, J., et al., 2017. Toronto City Planning: Youth Engagement Strategy: Getting involved in City Planning. [Source](#).
- Markkanen, S., & Anger-Kraavi, A., 2019. Social impacts of climate change mitigation policies and their implications for inequality. *Climate Policy*, 19, 7

Références

Menocal, R.A., 2014. What is political voice, why does it matter, and how can it bring about change? [Source](#).

New York City Council, Participatory Budgeting. Disponible sur : <https://council.nyc.gov/pb/>. [Consulté le 18 août 2019].

Palese, M., 2018. The Irish abortion referendum: How a Citizens' Assembly helped to break years of political deadlock. [Source](#).

Paris, Être Volontaire du Climat, c'est quoi ? Disponible sur : <https://www.paris.fr/participez/agir/volontaires-du-climat-agir-face-a-l-urgence-6675> [Consulté le 24 juin 2019].

Participatory budgeting, How does PB work ? Disponible sur : <https://www.participatorybudgeting.org/what-is-pb/>. [Consulté le 19 juin 2019].

Podesta, J., 2019. The climate crisis, migration and refugees. [Source](#).

Powercube, Ways of visualising power, disponible sur : <https://www.powercube.net/analyse-power/ways-of-visualising-power/>. [Consulté le 19 juin 2019].

PNAS, Diffenbaugh and Burke, 2019; World Bank, Shock Waves, 2015.

Preston, I., 2014. Fuel and poverty: A Rapid Evidence Assessment for the Joseph Rowntree Foundation. [Source](#).

Ramboll & C40 Cities, 2018. Urban Climate Action Impacts Framework: A Framework Describing and Measuring the Wider Impacts of Urban Climate Action. [Source](#).

Ryan, P., 2008. Stepping into action: The second report on Citizens' Action for accountability in water and sanitation. [Source](#).

Shin, S., 2017. Inside South Korea's massive new inclusion initiative. [Source](#).

Stonewall, The global context for LGBT people. Disponible sur : <https://www.stonewall.org.uk/global-context-lgbt-people> [Consulté le 5 septembre 2019].

Stott, L., 2018. Co-production. Enhancing the role of citizens in governance and service delivery. [Source](#).

Taggart, E., 2018. Busy City Street in Santiago Is Turned Into a Colorful Pedestrian Promenade. [Source](#).

The Citizens' Assembly, 2017. First Report and Recommendations of the Citizens' Assembly: The Eighth Amendment of the Constitution. Pp. 39.

TSNE MissionWorks, 2018. Process Evaluation vs Outcome Evaluation. [Source](#).

UK Cabinet Office, 2018. Consultation principles: guidance. [Source](#).

UN, Climate Change. Disponible sur : <https://www.un.org/en/sections/issues-depth/climate-change/>. [Consulté le : 5 septembre 2019].

UN, 2013. Definition of Youth. [Source](#).

University of Leeds, Arup, & C40 Cities Climate Leadership Group, 2019. The Future of Urban Consumption in a 1.5°C World. [Source](#).

Xinhua, 2019. Many Chinese cities turn off lights in global relay of "Earth Hour". [Source](#).

Zencity, 2019. How the City of Modi'in Tracked the Performance of a Public Space and Planned Ahead Using Zencity. [Source](#).

