



GUIDE À USAGE DES CAC

Repères et bonnes
pratiques issus du
Fab Challenge

Edition 2024

Sommaire

- Quelques repères** sur ce guide et sur le Fab Challenge qui a permis de le construire **P4**
- Fiche pratique 01** – Comment réaliser un état des lieux participatif et utiles, sur les besoins et difficultés des habitants du quartier **P6**
- Fiche pratique 02** – Comment choisir l'action sur laquelle le CAC va se concentrer, en réponse aux besoins des acteurs du quartier ? **P10**
- Fiche pratique 03** – Comment définir les activités à réaliser pour mettre en œuvre l'action sélectionnée et se répartir les responsabilités ? **P13**
- Fiche pratique 04** – Comment aller chercher les bons « partenaires » pour sécuriser la mise en œuvre de l'action, sur toutes ses dimensions ? **P18**
- Fiche pratique 05** – Comment concevoir une stratégie de communication efficace, pour informer le public et donner envie de se mobiliser ? **P21**

C'est quoi ce guide exactement

?

Ce guide a été établi à partir de l'expérience de terrain des Comités d'Actions citoyennes (CAC) et des acteurs qui s'y engagent au quotidien (membres de CAC, habitants, élus, agents de la Ville de Saint-Denis, associations, membres de Conseil des jeunes, membres de Conseil des sages, bénévoles...). Il s'est nourri des travaux réalisés lors d'un grand atelier participatif (Fab challenge) qui s'est tenu dans le cadre du festival de la participation citoyenne le 13 avril 2024.

Ce document est à prendre comme une ressource pour faciliter le travail des CAC, au quotidien, dans la conception de leurs actions citoyennes.

Pour chaque étape du parcours de mise en œuvre, il détaille :



les objectifs et défis à relever



les étapes et bonnes pratiques



les acteurs sur lesquels s'appuyer

Il s'agit d'une ressource évolutive, qui pourra être mise à jour fréquemment, avec les retours du terrain, les expériences des CAC et de leurs partenaires !

Le Fab challenge en images



SCHÉMA DE PRINCIPE DE MISE EN OEUVRE D'UNE ACTION CAC



CONCEPTION DE L'ACTION

1

EFFECTUER UN
ÉTAT DES
LIEUX

CHOISIR
L'ACTION
PRIORISÉE

DÉFINIR LES
ACTIVITÉS ET
RÉPARTIR LES
RESPONSABILITÉS

DÉFINIR LES BESOINS
PAR ACTIVITÉ ET
RECHERCHER DES
PARTENAIRES

CONCEVOIR LA
STRATÉGIE DE
COMMUNICATION
ET INFORMER LE
PUBLIC

2

MISE EN
OEUVRE DE
L'ACTION

PROCÉDER A
L'INSTALLATION LE
JOUR J

SUPERVISER LE
DÉROULEMENT
DE
L'ACTION LE
JOUR J



CLÔTURER
L'ACTION

3

FAIRE UNE
RÉUNION DE
BILAN



01

Comment réaliser un état des lieux, participatif et utile, sur les besoins et difficultés des habitants du quartier ?



OBJECTIFS

_ Mieux comprendre les situations, le vécu, les difficultés, les besoins rencontrés par les habitants du quartier, sur une thématique donnée, avant de s'engager dans une action

_ Disposer d'une vue d'ensemble des besoins et de l'existant, pour identifier des actions impactantes à mettre en œuvre

LES DÉFIS À RELEVER À CETTE ÉTAPE



Résister à la tentation de passer directement aux actions, à partir de l'intuition d'un petit nombre de personnes, et **prendre le temps d'aller chercher les besoins et la réalité du terrain**

Aller interroger le plus d'acteurs différents du quartier, par différents canaux, pour avoir une bonne vision de l'existant et des besoins / attentes des habitants

Recueillir puis consolider la parole de ces acteurs, sans être des professionnels de la thématique, en s'organisant au sein du CAC, pour que chacun ait un rôle

Prendre le temps **d'analyser toute la matière recueillie et de formaliser puis partager** une synthèse de la situation, du vécu, des attentes et des besoins

01

Comment réaliser un état des lieux, participatif et utile, sur les besoins et difficultés des habitants du quartier ?

LES ÉTAPES ET BONNES PRATIQUES

1

Recueillir un premier niveau d'informations pour mieux comprendre la thématique au sein du CAC, **cartographier les données existantes**, ce qui a déjà été fait ou les projets en cours (avec la mairie ou des associations par exemple) et **solliciter éventuellement des experts de la thématique** (de la Ville –élus ou agents- ou de ses partenaires)

2

Identifier tous les acteurs intéressants à aller interroger sur leur vécu et leurs besoins sur la thématique **et les lister** (habitants de tous âges, experts, familles, associations ou structures impliquées sur la thématique, leaders d'opinion du quartier, institutionnels, mairie annexe...) ; **ne pas oublier de prévenir les « partenaires relais » du CAC** pour qu'ils puissent préciser comment ils peuvent contribuer sur la thématique et anticiper leur mobilisation dans l'étape

3

Identifier les différents canaux à activer pour aller-vers tous ces acteurs, par exemple : du porte-à-porte avec un visuel fort (logo, T-shirts, chapeaux, badges, banderoles...) ; des rencontres spontanées dans le quartier (marché, sorties d'écoles...) ; des interventions dans les instances existantes comme le Conseil des sages ou le Conseil des jeunes ; des appels lancés via la radio, la mairie ou les réseaux sociaux ; de l'affichage et des flyers avec des moyens de donner son avis ; des échanges sur la thématique autour d'un « verre de l'amitié » en soirée ; un diagnostic en marchant dans le quartier ; boîte à idées ; visites techniques avec des agents de la Ville...

4

Organiser les travaux de collecte et de consolidation des données et besoins sur la thématique, notamment :

- Formaliser les questions à poser aux différents acteurs et les modalités pour recueillir les réponses
- Identifier les obstacles potentiels à la réalisation de l'état des lieux et les besoins du CAC ; construire le cadre de travail et partager le processus
- Se répartir les types d'acteurs à aller interroger ou les différents secteurs, composer des binômes pour « se donner du courage » pour aller sur le terrain, clarifier les engagements de chacun pour contribuer à l'état des lieux, mobiliser des relais (ex : associations, bénévoles, mairie annexe, DDT...), identifier quelqu'un en charge du suivi de l'étape

01

Comment réaliser un état des lieux, participatif et utile, sur les besoins et difficultés des habitants du quartier ?

LES ÉTAPES ET BONNES PRATIQUES

5

Collecter les données sur le terrain, selon ce qui a été prévu, **les consolider dans un espace unique et procéder à l'analyse** (*étape à anticiper, notamment sur les modalités, les outils, les responsabilités de chacun, les techniques pour savoir écouter les besoins, valoriser les apports, consolider et analyser les données, synthétiser l'état des lieux*) : **ateliers au sein du CAC, débat sur les données recueillies entre les membres, identification des enseignements clés...**

6

Formaliser l'état des lieux, ainsi qu'une synthèse facile à communiquer, **et la partager** avec les habitants, les personnes qui ont été interrogées, des parties prenantes complémentaires, par exemple : dans le cadre d'une réunion, d'un temps convivial, d'un atelier pour faire émerger ensuite des pistes d'actions en réponse aux besoins identifiés...



En points de sortie :

- ✓ Un état des lieux formalisé sur la thématique et un rapport de synthèse avec les points clés, partagé avec les acteurs clés
- ✓ La liste / annuaire des différents acteurs relais mise à jour (à enrichir au fur et à mesure)
- ✓ Le bilan de cette étape réalisé et la célébration de la fin de cette étape d'état des lieux

01

Comment réaliser un état des lieux, participatif et utile, sur les besoins et difficultés des habitants du quartier ?

LES ACTEURS SUR LESQUELS S'APPUYER



- Organiser et suivre les travaux et contributions de chacun sur toute cette étape, de façon à ce que chaque membre CAC puisse contribuer et que les bons relais puissent se mobiliser
- Recueillir des éléments du terrain, notamment auprès des habitants, des experts et des partenaires, via des formats variés
- Analyser les données recueillies, formaliser et partager l'état des lieux

MEMBRE DE CAC



- Faciliter l'identification de relais (partenaires, associations, services de la Ville, mairie annexe...), pour mobiliser des habitants et parties prenantes autour de la thématique et mettre en relation
- Donner des repères méthodologiques et outiller le CAC pour qu'il puisse conduire l'état des lieux, par lui-même, sur chacune des étapes (méthodes, techniques, conseils, canevas...)

DPC-CAC



- Faciliter l'identification de relais et parties prenantes, pour éclairer la thématique et mobiliser des habitants sur le terrain
- Diffuser l'appel à la mobilisation dans cette phase d'état des lieux par des canaux de communication
- Soutenir le CAC sur le terrain à des moments clés (recueil auprès des habitants, analyse des données, partage de l'état des lieux...)

ELU.E



- Identifier des experts internes et externes de la thématique, dès le début, pour donner des éclairages au CAC
- Fournir l'historique des actions et travaux déjà réalisés sur la thématique, guider le CAC et apporter de l'expertise
- Mobiliser des techniciens de proximité pour alimenter l'état des lieux

SERVICES DE LA VILLE (DDT mairie annexe, ...)



- Appuyer le CAC pour faire part de connaissances sur la thématique, pour aller-vers des habitants à partir des instances (ex : Conseil des jeunes / sages) et réseaux existants, pour contribuer à analyser les données et formaliser l'état des lieux

RELAIS (associations, conseil des sages / jeunes, prestataires...)

02

Comment choisir l'action sur laquelle le CAC va se concentrer, en réponse aux besoins des acteurs du quartier ?



OBJECTIFS

_Identifier des actions concrètes capables de répondre aux besoins et priorités identifiés dans l'état des lieux

_Choisir une action réalisable par le CAC, dans un calendrier et un budget réalistes

LES DÉFIS À RELEVER À CETTE ÉTAPE



Faire émerger des pistes d'actions concrètes, en partant des vrais besoins des habitants et en s'appuyant sur les idées d'acteurs très divers, y compris en dehors du CAC

Débattre de façon ouverte sur les actions possibles, y compris lorsqu'on n'est pas d'accord, en acceptant la diversité des points de vue

Choisir l'action à réaliser, non pas par envie personnelle, mais pour sa capacité à répondre aux besoins des habitants, de façon réaliste et faisable

Se mettre d'accord sur des règles claires de prise de décision pour sélectionner une action : quels critères pour choisir ? qui décide au final ?

Donner envie aux membres des CAC de continuer à se mobiliser pour réaliser l'action sélectionnée, même si leur action préférée n'a pas été retenue

02

Comment choisir l'action sur laquelle le CAC va se concentrer, en réponse aux besoins des acteurs du quartier ?

LES ÉTAPES ET BONNES PRATIQUES

- 1 **A partir de l'état des lieux réalisé, faire émerger et collecter des idées d'actions ou de projets susceptibles d'y répondre** : réunions, boîtes à idées, ateliers ludiques dans le quartier...
- 2 **Déterminer les critères que les actions doivent respecter** par ex :
 - **Cohérence de l'action au regard de l'intérêt collectif** (et non intérêt de quelques habitants ou acteurs) et de la vision territoriale
 - **Capacité de l'action à répondre aux besoins** identifiés dans l'état des lieux et **pertinence éventuelle sur le plan technique**
 - **Faisabilité**, au regard des contraintes et des possibilités du CAC et des relais sur lesquels il compte pour réaliser l'action (ex : capacité à mettre en œuvre l'action facilement et rapidement)
- 3 **Qualifier les actions proposées** (ce qu'on cherche à faire avec cette action, les étapes et le calendrier, les besoins pour la mettre en œuvre - compétences, budget, logistique...) **et les analyser au regard des critères choisis, en s'appuyant sur des experts de la thématique et sur les acteurs relais / services de la Ville attendus pour contribuer**, seuls à même de se prononcer sur leur capacité à se mobiliser sur l'action, en fonction de leurs moyens, et les conditions (ex : DPC-CAC, services de la Ville susceptibles d'être sollicités sur l'action (DDT, mairie annexe et services supports...), élus, habitants, conseil des sages, associations, conseil des jeunes, partenaires experts, prestataires...)
- 4 **Clarifier la place de chacun dans le processus de sélection**, notamment qui doit être consulté dans le choix (ex : les services ou structures qui seront amenés à contribuer à la mise en œuvre de l'action), qui a le droit de se prononcer et avec quel poids (les membres du CAC, les élus, les services de la Ville, le chef de projet du secteur, des partenaires, des habitants...) **puis organiser le processus de sélection, par exemple** : réunion pour débattre puis voter à main levée ou via des bulletins, plateforme pour voter, séquences de médiation en cas de désaccord...

02

Comment choisir l'action sur laquelle le CAC va se concentrer, en réponse aux besoins des acteurs du quartier ?

LES ÉTAPES ET BONNES PRATIQUES



Approfondir l'action retenue : objectifs, acteurs à mobiliser, calendrier, étapes, lieu, ...



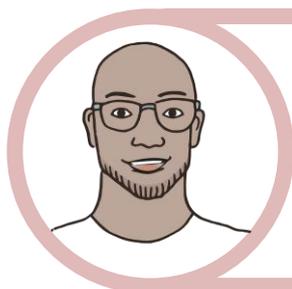
En points de sortie :

- ✓ Des actions possibles bien qualifiées (y compris jusqu'à des devis si besoin, les conditions de mobilisation des structures et personnes nécessaires...)
- ✓ Une charte de sélection précisant les critères retenus, le rôle et le poids de chacun des acteurs dans le processus, les modalités de vote
- ✓ Une action choisie selon des critères et un processus clairs
- ✓ Une description de l'action choisie sous la forme d'une fiche permettant de comprendre les objectifs, en quoi l'action répond aux besoins collectés, les éléments de faisabilité, les acteurs qui seront amenés à se mobiliser et le niveau / les conditions de leur engagement...

02

Comment choisir l'action sur laquelle le CAC va se concentrer, en réponse aux besoins des acteurs du quartier ?

LES ACTEURS SUR LESQUELS S'APPUYER



- Donner des idées d'actions pour répondre aux besoins identifiés dans l'état des lieux et collecter des idées à l'extérieur du CAC
- Contribuer à qualifier les pistes d'actions identifiées (pertinence, faisabilité...) avec des experts et des futurs contributeurs (Ville, partenaires associatifs engagés sur la thématique...)
- Débattre et voter pour l'action à réaliser puis la décrire plus finement

MEMBRE DE CAC



- Contribuer à collecter des idées d'actions, en réponse aux besoins
- Appuyer le CAC dans l'identification des critères d'évaluation et dans la qualification des actions envisagées, au regard de ces critères (pertinence, cohérence, faisabilité...), en mobilisant les services de la Ville et partenaires qui seraient concernés par la mise en œuvre
- Donner des repères méthodologiques et outiller le vote
- Intervenir en médiation pendant les débats si besoin

DPC-CAC



- Contribuer à définir les critères de sélection de l'action et le processus de vote (qui vote, avec quel poids, quelles modalités)
- Identifier et mobiliser des partenaires / experts internes ou externes à la Ville pour aider à qualifier les actions, de façon à éclairer le choix
- Donner son avis sur les actions et contribuer au vote (si le processus de vote le permet)

ELU.E



- Contribuer à qualifier les actions au regard des critères, en particulier sur le plan de la pertinence technique et de la faisabilité (capacité des services à se mobiliser sur la période envisagée, évaluation des moyens techniques et logistiques nécessaires à la mise en œuvre des actions...)
- Apporter de l'expertise, notamment en montage de projet

SERVICES DE LA VILLE (DDT mairie annexe, ...)



- Contribuer à qualifier les actions au regard des critères, en particulier sur le plan de la cohérence par rapport aux actions déjà conduites sur le terrain et de la faisabilité (capacité à se mobiliser sur la période envisagée)
- Apporter de l'expertise complémentaire
- Donner son avis et voter (si le processus le permet)

RELAIS (associations, conseil des sages / jeunes, prestataires...)

03

Comment définir les activités à réaliser pour mettre en œuvre l'action sélectionnée et se répartir les responsabilités ?



OBJECTIFS

_Anticiper toutes les activités à réaliser pour mettre en l'œuvre l'action sélectionnée

_Impliquer les membres des CAC, et tous les acteurs nécessaires, dans la préparation et la mise en œuvre opérationnelle de l'action le jour J

LES DÉFIS À RELEVER À CETTE ÉTAPE



Se donner suffisamment de **visibilité sur tout ce qu'il faut faire et les compétences / le temps nécessaire**, pour valider que l'engagement demandé est raisonnable pour chacun au regard de sa situation personnelle

Impliquer chacun des membres du CAC, en trouvant le moyen de gérer les aléas du terrain (démobilisation, imprévus, déconvenues...), sans que l'action ne soit menacée d'annulation ou que toute la charge ne repose que sur une poignée de personnes

Permettre à chacun 1. de se mobiliser sur une ou plusieurs tâches en fonction de ses compétences, de ses envies et de ses contraintes **et 2. de prévenir en temps réel en cas de difficultés** ou d'incapacité à honorer ses responsabilités comme convenu

03

Comment définir les activités à réaliser pour mettre en œuvre l'action sélectionnée et se répartir les responsabilités ?

LES ÉTAPES ET BONNES PRATIQUES

1

Une fois l'action choisie, faire des recherches sur ce qui existe, sur les ressources sur lesquelles nous pouvons nous appuyer pour mettre en œuvre l'action (ressources historiques, cartographiques, patrimoniales, bibliographiques, muséales, photographiques...)

2

Lister toutes les tâches à réaliser, le temps nécessaire pour les réaliser et les besoins associés ; les répartir dans un calendrier (rétroplanning) et bien identifier chaque étape et chaque échéance

3

Permettre à chaque membre du CAC de dire ce qu'il sait faire (savoir-faire, expériences, connaissances...), **ce qu'il se sent de faire et ce qu'il peut apporter pour contribuer à mettre en œuvre l'action** (temps, matériel, compétences, réseau, bonne humeur...) **et avec quels moyens** : poser les compétences, les disponibilités sur la période et jusqu'où chacun est prêt à s'investir, compte tenu de ses contraintes

4

Identifier une personne référente pour chaque type de tâche à conduire et les contributeurs : déterminer finement les rôles et responsabilités et les engagements pris par chacun, déléguer des responsabilités à chacun en fonction de ses capacités et de ses envies, faire un tableau récapitulatif de qui fait quoi, planifier en avance les temps de rencontre et d'arbitrage collectifs (dans des formats et sur des plages horaires qui permettent au plus grand nombre de participer)

03

Comment définir les activités à réaliser pour mettre en œuvre l'action sélectionnée et se répartir les responsabilités ?

LES ÉTAPES ET BONNES PRATIQUES

5

Définir la façon dont le CAC va suivre l'avancement de chaque tâche et procéder aux éventuels arbitrages (avec qui, selon quelles modalités... pour anticiper et sécuriser les travaux) ; **se donner des règles pour échanger**, par exemple : créer un groupe (ex : Whatsapp) **pour que chacun puisse communiquer rapidement sur son avancement, faire part de ses besoins ou de ses difficultés** aux autres, en temps réel, **oser poser les choses sur la table quand ça n'avance pas ou qu'on identifie des risques** ; **organiser des temps conviviaux** de suivi et célébration



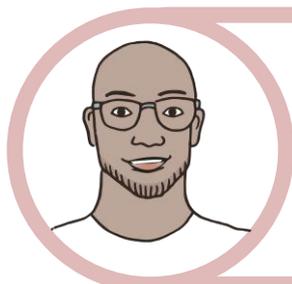
En points de sortie :

- ✓ Calendrier de mise en œuvre avec les étapes, les tâches et les échéances
- ✓ Tableau du qui fait quoi à chaque étape, avec un référent identifié à chaque tâche et des contributeurs, ainsi que leur disponibilité sur la période
- ✓ Fiche type de la journée détaillant le déroulé et les besoins
- ✓ Outil de partage de l'avancement, des informations et des alertes en direct (ex : Whatsapp)

03

Comment définir les activités à réaliser pour mettre en œuvre l'action sélectionnée et se répartir les responsabilités ?

LES ACTEURS SUR LESQUELS S'APPUYER



- Organiser la façon dont l'action pourra être mise en œuvre
- Exprimer ce que chacun sait faire et se sent de faire pour mettre en œuvre l'action, en fonction de ses capacités et contraintes ; définir les rôles et responsabilités de chacun sur toute la durée de l'action
- Suivre l'avancement des actions et se réorganiser en cas de difficultés, d'indisponibilité ou de retard

MEMBRE DE CAC



- Aider le CAC à s'organiser en proposant des outils, de la méthode, des techniques et bonnes pratiques
- Appuyer le CAC dans le suivi régulier de l'avancement des actions, en donnant des conseils, notamment en cas de difficultés rencontrées par le CAC (aide à trouver des solutions sans faire à la place du groupe)

DPC-CAC



- Exprimer ce que l'élu.e peut faire à chaque étape et préciser son rôle et ses responsabilités, en interaction avec les membres du CAC
- Appuyer le CAC dans le suivi de l'avancement des actions et aider à trouver des solutions en cas de difficultés rencontrées

ELU.E



- Exprimer ce que chacun des services de la Ville peut faire pour contribuer à l'action et à quelles conditions (anticiper au maximum pour pouvoir intervenir dans de bonnes conditions) – voir l'étape suivante

SERVICES DE LA VILLE (DDT mairie annexe, ...)



- Exprimer ce que chacun peut faire pour contribuer à l'action et à quelles conditions – voir l'étape suivante
- Proposer de la méthode et des animations pour que chacun des membres du CAC et des partenaires expriment ce qu'ils savent et peuvent faire et puissent s'organiser

RELAIS (associations, conseil des sages / jeunes, prestataires...)

04

Comment aller chercher les bons « partenaires » pour sécuriser la mise en œuvre de l'action, sur toutes ses dimensions ?



OBJECTIFS

_Adosser les **bonnes expertises et les bons partenaires ou prestataires à l'action**, pour sa réussite le Jour J

_**Gérer les relations** avec ces parties prenantes extérieures ainsi que **les processus d'achat et de suivi budgétaire**

LES DÉFIS À RELEVER À CETTE ÉTAPE



Identifier les tâches que le CAC ne peut pas prendre en charge seul et **anticiper au maximum la mobilisation des partenaires et prestataires**

Impliquer des acteurs extérieurs au CAC qui n'ont **pas toujours le temps de contribuer dans les délais** ou qui peuvent ne pas voir comment être utiles

Anticiper le recours aux prestataires extérieurs, dans le cadre des règles de la **commande publique** qui ne permet pas au CAC de s'engager juridiquement

Se donner suffisamment de visibilité sur qui fait quoi, **piloter finement l'avancement et le budget** du CAC sur l'action, gérer les aléas du terrain (démobilisation, imprévus...)

04

Comment aller chercher les bons « partenaires » pour sécuriser la mise en œuvre de l'action, sur toutes ses dimensions ?

LES ÉTAPES ET BONNES PRATIQUES

- 1 **Repérer les tâches qui nécessitent de mobiliser des partenaires** (habitants bénévoles, associations, Mairie, prestataires...) **pour leur expertise ou un appui logistique** (matériel, mobilier, fermeture de voirie, sécurité, stand, ...) ; **leur assigner un degré de priorité et des responsables** (membres CAC, DPC-CAC, élu...) **en charge d'identifier et de mobiliser les partenaires**
- 2 **Rechercher des partenaires ou prestataires susceptibles de contribuer**, via les réseaux personnels et professionnels de chacun, le bouche-à-oreille, les recommandations, **et entrer en relation avec les acteurs**
- 3 **Engager les procédures de mobilisation le plus tôt possible**, notamment celles qui nécessitent de recourir à une prestation payante (ex. historien, conteur, chanteur, alimentation...) et de demander des devis précis (procédures potentiellement longues, nécessitant le respect de règles strictes et la mobilisation de logiciels Ville)
- 4 **Affiner le budget prévisionnel**, avec les devis, et suivre les dépenses



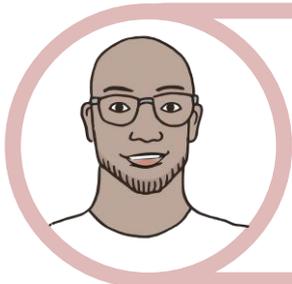
En points de sortie :

- ✓ Répertoire de contacts de partenaires / prestataires / personnes ressources, à enrichir au fur et à mesure
- ✓ Planning des tâches à réaliser, des échéances, des responsables
- ✓ Devis et bons de commande validés
- ✓ Budget suivi et contrôlé

04

Comment aller chercher les bons « partenaires » pour sécuriser la mise en œuvre de l'action, sur toutes ses dimensions ?

LES ACTEURS SUR LESQUELS S'APPUYER



- Organiser le qui fait quoi sur cette étape (en matière de mobilisation de partenaires) et suivre l'avancement et le budget
- Contribuer à l'identification des partenaires et prestataires, en ouvrant son réseau, et faciliter les mises en relation
- Gérer les relations avec les partenaires et prestataires pour s'assurer que chacun se mobilise au bon niveau au bon moment

MEMBRE DE CAC



- Contribuer à l'identification des partenaires et prestataires et faciliter les mises en relation (en particulier : fluidifier les relations avec les services de la Ville)
- Expliquer les règles et procédures de la commande publique au CAC et appuyer le CAC dans les demandes de devis, le suivi budgétaire, le déblocage des fonds

DPC-CAC



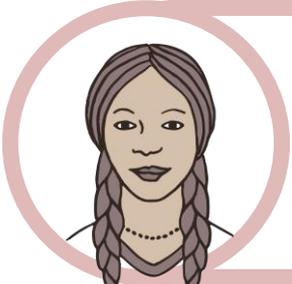
- Contribuer à l'identification des partenaires et prestataires et faciliter les mises en relation (en particulier : fluidifier les relations avec les services de la Ville)

ELU.E



- Contribuer à l'identification des partenaires et prestataires et faciliter les mises en relation

SERVICES DE LA VILLE (DDT mairie annexe, ...)



- Contribuer à l'identification des partenaires et prestataires, en ouvrant son réseau, et faciliter les mises en relation
- S'impliquer dans la mise en œuvre selon les modalités définies (bénévolat, convention de partenariat, contrat de prestations...)

RELAIS (associations, conseil des sages / jeunes, prestataires...)

05

Comment concevoir une stratégie de communication efficace, pour informer le public et donner envie de se mobiliser ?



OBJECTIFS

_Informer les habitants du quartier de l'action à venir et leur **donner envie** de se mobiliser le jour J

_Valoriser les actions mises en place et leurs effets

LES DÉFIS À RELEVER À CETTE ÉTAPE



Se mobiliser « massivement » sur un temps court pour faire savoir au plus grand nombre de l'action à venir et donner envie

Anticiper les délais de production des supports de communication, pour ne pas se retrouver bloqués à quelques jours de l'événement

Mettre les membres du CAC en confiance, même les plus timides, pour faciliter leur contact avec les habitants et les mettre en position de donner envie (posture, discours, ...)

Mobiliser au maximum des relais de terrain pour que toute la mobilisation ne repose pas sur les seuls membres des CAC

05

Comment concevoir une stratégie de communication efficace, pour informer le public et donner envie de se mobiliser ?

LES ÉTAPES ET BONNES PRATIQUES

- 1 Définir les cibles prioritaires de la communication et les leviers à valoriser pour leur donner envie de se mobiliser, en s'appuyant sur les réseaux de chacun et les partenaires / relais de la Ville et du quartier ; établir une stratégie de communication (*le plus en amont possible de l'action*)
- 2 Définir finement les canaux, les supports de communication et les zones géographiques à privilégier pour atteindre les cibles (ex : presse, radio, facebook, whatsapp, snapchat, tiktok, écoles, marchés, clubs, centre commercial, transports, sortie d'église, réseau mairie...) ; établir des messages simples et attractifs qui font envie (*le plus en amont possible de l'action*) ; affiner le budget de communication
- 3 Bien définir qui fait quoi, au sein du CAC et parmi les partenaires, en fonction des compétences et appétences, échanger des bonnes pratiques en matière de communication terrain, s'organiser à plusieurs pour aller sur le terrain, bien planifier les temps de terrain à l'avance, en tenant compte des contraintes de chacun... (*J - 2 mois*)
- 4 Cartographier puis activer des relais de terrain et personnes ressources pour informer et donner envie de se mobiliser (ex : agents Ville, élus, associations, bénévoles, réseaux de quartiers, partenaires sociaux...), en soutien des membres du CAC (*J - 2 mois*)
- 5 Transmettre les besoins à la Ville, ou à des prestataires, pour réaliser les supports de communication (J - 2 mois), valider les maquettes de communication et les développer

05

Comment concevoir une stratégie de communication efficace, pour informer le public et donner envie de se mobiliser ?

LES ÉTAPES ET BONNES PRATIQUES

- 6 Organiser des campagnes de diffusion sur le terrain, par exemple distribution de flyers, affichage (dans la rue, les commerces, les transports, les écoles...), réseaux sociaux, bouche-à-oreille, porte-à-porte, présence en pieds d'immeuble ou sur des lieux emblématiques du quartier, animations simples et conviviales (café, goûters...) pour interpeller les habitants type « rond kozé », médias, cybercase (J – 1 mois)



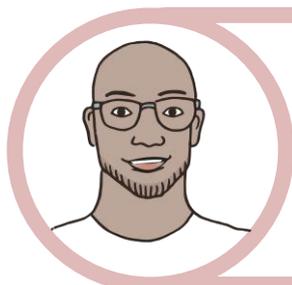
En points de sortie :

- ✓ Stratégie et maquettes de communication : objectifs, cibles, messages clés, canaux, supports...
- ✓ Cartographie des acteurs, partenaires, relais, personnes ressources, des lieux stratégiques...
- ✓ Rétroplanning des actions de communication et tableau du qui fait quoi (au sein du CAC, relais, partenaires, prestataires...)
- ✓ Outils et supports pour mener les actions de communication : flyers, affiches, banderoles, kits à destination des relais

05

Comment concevoir une stratégie de communication efficace, pour informer le public et donner envie de se mobiliser ?

LES ACTEURS SUR LESQUELS S'APPUYER



- Contribuer à l'identification des cibles, des messages, des canaux de communication, des lieux, etc.
- Exprimer les besoins en matière de communication au Service communication de la Ville ou à des prestataires, puis valider les maquettes, supports et outils de communication
- Organiser les actions de communication, se mobiliser pour aller au contact des habitants et rallier des relais

MEMBRE DE CAC



- Guider le CAC dans l'élaboration de la stratégie de communication : méthode, conseils, retours d'expérience
- Identifier des partenaires, prestataires, relais pour communiquer
- Fluidifier les relations avec les services de la Ville et les partenaires

DPC-CAC



- Identifier des partenaires, prestataires, relais pour communiquer
- Fluidifier les relations avec les services de la Ville
- Se mobiliser sur le terrain, via les réseaux et les médias, pour mettre en visibilité l'événement et donner envie aux habitants de participer
- Valoriser et promouvoir l'action des CAC

ELU.E



- Partager sur ce que la Ville peut prendre en charge pour faciliter la communication : identification de relais et prestataires, repérage des modalités et lieux les plus pertinents au regard des cibles, conception de maquettes et de supports de communication, appui à la diffusion
- Se mobiliser le plus en amont possible pour contribuer dans des bonnes conditions

SERVICES DE LA VILLE (DDT mairie annexe, ...)



- Contribuer à diffuser des flyers, à communiquer dans les réseaux et sur le terrain, à diffuser des messages en proximité des habitants, à mobiliser des bénévoles, à organiser des animations dans le quartier
- Apporter des moyens matériels et humains

RELAIS (associations, conseil des sages / jeunes, prestataires...)

Pour contribuer à enrichir ce
guide avec vos bonnes
pratiques et expériences

**Contactez la Direction de la Promotion Citoyenne et
des Comités d'Action Citoyenne**

Courriel : promotioncitoyenne@saintdenis.re

