

## ENQUÊTE DE L'OCDE

### L'engagement des parties prenantes pour une gouvernance de l'eau efficace

Les **participants** à cette enquête sont priés de :

1. Fournir leurs **coordonnées** en cas de besoin de clarifications ultérieures ;
2. **Répondre au plus grand nombre possible de questions**, en anglais, français ou espagnol ;
3. Répondre **au nom de leur organisation** (institution, entreprise, association, etc.) ;
4. **Coordonner au sein de leur organisation** si différentes contributions sont nécessaires pour s'accorder sur les réponses;
5. Fournir des **exemples concrets et des études de cas** aussi souvent que possible ;
6. Inclure des liens internet vers des **documents de référence** et des sites web lorsque c'est pertinent ;
7. Compléter le questionnaire **en ligne** d'ici au **12 Avril** pour les membres de l'Initiative de l'OCDE sur la gouvernance de l'eau, et le **25 Avril** pour les autres participants;
8. Contacter [aziza.akhmouch@oecd.org](mailto:aziza.akhmouch@oecd.org) et [delphine.clavreul@oecd.org](mailto:delphine.clavreul@oecd.org) en cas de besoin.

Organisation		
Nom(s) du(es) participant(s)		
Fonction(s)		
Téléphone		E-mail

Veuillez noter que :

1. Les réponses sont **confidentielles** et ne seront traitées que de manière quantitative et qualitative pour l'analyse; les participants ne seront pas cités directement dans le rapport final;
2. Les participants à l'enquête seront **consultés tout au long du projet** avec la possibilité de commenter les versions préliminaires du rapport jusqu'à sa publication finale;
3. Répondre de façon exhaustive à toutes les questions de l'enquête nécessite **environ 1h30** mais les réponses exhaustives seront précieuses pour l'analyse;
4. Un suivi ultérieur donnera la possibilité aux différents participants de fournir des **études de cas** plus détaillées sur des pratiques innovantes et réussies d'engagement des parties prenantes (mai – juin 2014).

## TABLE DES MATIÈRES

<b>PRÉAMBULE</b> .....	3
Quel est l'objectif de cette enquête ? .....	3
D'où ce projet émane-t-il ? .....	3
Quel est le public visé pour cette enquête ? .....	3
Quelles sont les principales définitions utilisées dans cette enquête ? .....	4
<b>QUESTIONNAIRE</b> .....	5
1. Cartographie des parties prenantes et de leurs principales motivations .....	5
2. Leviers de l'engagement des parties prenantes .....	9
3. Objectifs et étapes de l'engagement des parties prenantes .....	10
4. Mécanismes pour l'engagement des parties prenantes .....	12
5. Obstacles et conditions-cadres à l'engagement des parties prenantes .....	13
6. Résultats et évaluation de l'impact de l'engagement des parties prenantes .....	15

## CONTACT



2, rue André Pascal - 75775 Paris Cedex 16

Portable: +33 6 26 96 42 46

Bureau : +33 1 45 24 79 30

[aziza.akhmouch@oecd.org](mailto:aziza.akhmouch@oecd.org) || <http://www.oecd.org/fr/env/programmesurlagouvernancedeleau.htm>

**Aziza AKHMOUCH, PhD**

Chef – Programme de l'OCDE sur la Gouvernance de l'Eau

Division des Politiques de Développement Régional

Direction de la Gouvernance Publique et du Développement Territorial

## PRÉAMBULE

### Quel est l'objectif de cette enquête ?

Cette enquête cherche à collecter des données sur les tendances, les moteurs et les pratiques d'engagement des parties prenantes pour en évaluer l'impact sur les processus décisionnels liés à la gestion des services et ressources en eau. L'objectif est d'évaluer les principaux **obstacles** à l'engagement des parties prenantes dans les politiques et projets sur l'eau, de collecter des **bonnes pratiques**, et de formuler des **recommandations de politiques publiques**. Les conclusions seront publiées dans un **rapport de l'OCDE** qui sera lancé lors du 7<sup>ème</sup> Forum mondial sur l'eau (Corée, avril 2015). Elles alimenteront également les **Principes de l'OCDE** sur la gouvernance de l'eau et les **Indicateurs de l'OCDE** sur la gouvernance de l'eau en cours de préparation.

### D'où ce projet émane-t-il ?

Ce projet est issu du 6<sup>ème</sup> Forum mondial de l'eau (Marseille, 2012) dont la session « *Engagement des parties prenantes* » a révélé la nécessité d'orientations de politiques publiques, sur la base de données empiriques et d'expériences internationales, pour encourager à plus grande échelle l'engagement efficace des parties prenantes. Ce projet est mené par le groupe de travail n°1 « Engagement des parties prenantes » [de l'Initiative de l'OCDE sur la gouvernance de l'eau](#), un réseau international pluri-acteurs regroupant une centaine de représentants des secteurs public, privé et à but non lucratif, deux fois par an dans un Forum afin de partager leurs expérience en matière de gouvernance de l'eau.

### Quel est le public visé pour cette enquête ?

L'enquête cible approximativement **200 parties prenantes majeures des pays membres et non-membres de l'OCDE**, notamment des représentants de gouvernement (central, régional, local), des prestataires de services (public, privé et mixte), des organisations inter-gouvernementales, des acteurs financiers, des organisations de bassin, des entreprises, des acteurs agricoles, la société civile, des syndicats, des académiques, des associations de consommateurs, des régulateurs et des organes de conseil.

Les rôles et responsabilités, de même que les jugements et les perceptions, varient lorsqu'on aborde la question de l'engagement des parties prenantes. Ainsi, l'enquête fait la distinction entre les deux rôles que peut jouer une institution donnée : « **cible** » et « **promoteur** » de l'engagement des parties prenantes, sachant que dans de nombreux cas, l'institution joue ces deux rôles à la fois, parfois simultanément.

- **Une « cible »** est définie ci-après comme une institution qui contribue, en tant que partie prenante, aux processus de consultation, participation et de décision liés aux projets ou politiques de l'eau;
- **Un « promoteur »** est une partie prenante qui offre des plateformes et autres incitations pour engager d'autres parties prenantes dans les processus de consultation, participation et de décision liés aux projets ou politiques de l'eau.

Il est fondamental de tenir compte de ces deux perspectives pour comprendre comment les décisions liées à l'eau sont prises, et comment les parties prenantes y contribuent. L'enquête nécessite que les participants partagent leurs expériences comme **cibles**, comme **promoteurs** et/ou **les deux** à la fois. Toutes les questions ne sont pas pertinentes pour *tous* les types de parties prenantes, ni pour *toutes* les problématiques soulevées dans l'enquête.

### Quelles sont les principales définitions utilisées dans cette enquête ?

- **Partie prenante** : toute personne ou groupes intéressés par le sujet pouvant être directement ou indirectement affectée par les politiques de l'eau, et/ou avoir la capacité d'influer sur leurs résultats, que ce soit de manière positive ou négative.
- **Engagement** : effort à double-sens pour impliquer les parties prenantes dans les activités et les processus décisionnels, afin d'assurer une gouvernance efficace de l'eau.
- **Efficace** : se dit des mécanismes/outils pour l'engagement des parties prenantes qui ont atteint leurs objectifs et contribué à surmonter les défis de gouvernance de l'eau ciblés.
- **Gouvernance de l'eau** : concerne le qui fait quoi, quand et comment. Le terme englobe les règles et pratiques ainsi que les processus politiques, institutionnels et administratifs par lesquels les parties prenantes manifestent leurs intérêts et grâce auxquels leurs préoccupations sont prises en compte ; les décisions sont prises et mises en œuvre ; et les décideurs sont tenus responsables de la gestion des ressources et services en eau.

## QUESTIONNAIRE

### 1. Cartographie des parties prenantes et de leurs principales motivations

Cette section a pour but d'identifier les cibles et les promoteurs clés de l'engagement des parties prenantes et leurs principales motivations.

#### 1. Comment définiriez-vous votre organisation?

Veillez cocher une seule case et préciser le cas échéant.

<b>Organisation inter-gouvernementale / supranationale</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Gouvernement</b>	
National / Fédéral (ministères, agences publiques, etc.)	<input type="checkbox"/>
Régional / provincial	<input type="checkbox"/>
Local	<input type="checkbox"/>
Autre, veuillez préciser	<input type="checkbox"/>
<b>Prestataire de services</b>	
Régie publique	<input type="checkbox"/>
Opérateur privé	<input type="checkbox"/>
Partenariat public-privé (PPP)	<input type="checkbox"/>
Association / Réseau	<input type="checkbox"/>
Autre, veuillez préciser	<input type="checkbox"/>
<b>Institution de gestion des ressources en eau au niveau infranational</b>	
Organisme de bassins	<input type="checkbox"/>
Autorité d'état pour la gestion des ressources en eau	<input type="checkbox"/>
Autorité régionale de l'eau	<input type="checkbox"/>
Autre, veuillez préciser	<input type="checkbox"/>
<b>Régulateur</b>	
Économique	<input type="checkbox"/>
Environnemental	<input type="checkbox"/>
Autre, veuillez préciser	<input type="checkbox"/>
<b>Entreprise dépendante principalement de l'eau pour</b>	
La chaîne d'approvisionnement (par ex. boisson et alimentation, construction)	<input type="checkbox"/>
Le processus de production et de construction (par ex. pétrole, gaz)	<input type="checkbox"/>
L'utilisation de leurs produits par leurs consommateurs (par ex. savons, lessive)	<input type="checkbox"/>
Autre, veuillez préciser	<input type="checkbox"/>
<b>Acteur agricole</b>	
Agriculteur	<input type="checkbox"/>
District d'irrigation	<input type="checkbox"/>
Association / Réseau	<input type="checkbox"/>
Autre, veuillez préciser	<input type="checkbox"/>
<b>Société civile</b>	

Organisation d'adhérents	<input type="checkbox"/>
Organisation non-gouvernementale (ONG)	<input type="checkbox"/>
Mouvement social	<input type="checkbox"/>
Organisation communautaire	<input type="checkbox"/>
Autre, veuillez préciser	<input type="checkbox"/>
<b>Acteur financier</b>	
Bailleur de fonds	<input type="checkbox"/>
Institution financière	<input type="checkbox"/>
Investisseur	<input type="checkbox"/>
Autre, veuillez préciser	<input type="checkbox"/>
<b>Scientifiques, académiques et centres de recherche</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Association de consommateurs</b>	
Associations d'usagers de l'eau domestiques	<input type="checkbox"/>
Association génériques de consommateurs	<input type="checkbox"/>
<b>Syndicats et travailleurs</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Organes de conseil</b>	
Ingénieurs – Sociétés de conseil	<input type="checkbox"/>
Autre, veuillez préciser	<input type="checkbox"/>
<b>Média</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Parlementaires</b>	<input type="checkbox"/>

## 2. Quels sont les principaux domaines d'intérêts liés à l'eau de votre organisation ?

Veuillez les classer de 1 à 6, en commençant par le domaine le plus important (1) au moins important (6).

Domaine d'intérêt	N°
Accès aux services d'eau et d'assainissement	
Accès aux ressources en eau	
Qualité des services d'eau et d'assainissement	
Qualité des ressources en eau	
Protection contre les catastrophes liées à l'eau (inondations, sécheresses)	
Protection de l'environnement	

## 3. Votre organisation est-elle soumise à des exigences en ce qui concerne l'engagement des parties prenantes, qu'elles soient internes ou externes ?

Veuillez cocher autant de cases que nécessaire et donner des exemples concrets.

<b>Non</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Oui</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Obligatoires (loi, réglementation)</li> </ul>	<input type="checkbox"/>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volontaires (y compris mesures incitatives)</li> </ul>	<input type="checkbox"/>
<b>3.a. Veuillez spécifier le type d'exigence :</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principes ou politiques fondamentaux de l'organisation</li> <li>• Incitations aux partenariats / à la coopération</li> <li>• Modalités spécifiques à des activités / projets (audiences, ateliers, etc.)</li> <li>• Exigences de consultation</li> <li>• Représentation d'intérêts (par ex. assemblées décentralisées, actionnariat)</li> <li>• Exigence de sensibilisation dans le mandat de l'organisation</li> <li>• Provision pour le partage de l'information</li> <li>• Autre, veuillez préciser</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>Veuillez préciser et donner des exemples</b>	

**4. Quelle est l'expérience de votre organisation en matière d'engagement des parties prenantes ?**

Veuillez cocher la case correspondante à chaque option du point de vue d'une cible, d'un promoteur ou des deux.

	Aucune	Expérience très limitée	Un peu d'expérience <i>ad hoc</i>	Grande expérience
En tant que cible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En tant que promoteur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5. À quelle échelle territoriale votre organisation intervient-elle principalement?**

Veuillez cocher autant de cases que nécessaire du point de vue d'une cible, d'un promoteur ou des deux.

Échelle	En tant que cible	En tant que promoteur
Niveau international	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Niveau de gestion des ressources en eau (bassin, sous-bassin, échelle institutionnelle spécifique pour l'eau)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Niveau national / fédéral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Niveau régional / provincial / étatique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Niveau municipal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Niveau communautaire / du quartier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre, veuillez préciser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**6. Quels sont les types de parties prenantes avec lesquelles votre organisation interagit le plus souvent ?**

Veuillez cocher les cases correspondantes à chaque option du point de vue d'une cible ou d'un promoteur y compris (si pertinent) votre propre catégorie (interaction avec vos pairs).

Catégorie de parties prenantes	Toujours ou très fréquemment	Souvent	Parfois	Jamais ou très rarement
Organisations inter-gouvernementales / supranationales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gouvernements (nationaux, régionaux, locaux)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prestataires de services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Institutions de gestion des ressources en eau au niveau infranational (organisme de bassins, autorités régionales de l'eau)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Régulateurs (économiques, environnementaux)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entreprises	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acteurs agricoles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Société civile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acteurs financiers (bailleurs de fonds, institutions financières, investisseurs)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Scientifiques, académiques et centres de recherche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Associations de consommateurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Syndicats et travailleurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organes de conseil (ingénieurs, sociétés de conseil)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Médias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Parlementaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**7. Pour votre organisation, quelles sont les parties prenantes les plus difficiles à engager dans des processus de dialogue et pourquoi ?**

Veillez remplir l'encadré ci-dessous et apporter des exemples concrets

**8. Quels sont les cinq mots que votre organisation associe le plus avec l'engagement des parties prenantes ? L'objectif est d'élaborer un « nuage » de mots clés.**

Veillez classer de 1 (plus important) à 5 en vous servant des termes suggérés ci-dessous. Vous pouvez en proposer d'autres dans votre liste.

- |                       |                   |                 |                      |
|-----------------------|-------------------|-----------------|----------------------|
| Acteurs               | Coopération       | Gagnant-gagnant | Participation        |
| Appropriation         | Coordination      | Inclusif        | Plaidoyer            |
| Bonne gouvernance     | Courage           | Information     | Responsabilisation   |
| Capacité              | Décision          | Intégration     | Satisfaction         |
| Citoyens              | Défi              | Intérêts        | Sensibilisation      |
| Client                | Démocratie        | Justice         | Société civile       |
| Compréhension commune | Dialogue          | Légitimité      | Soutien              |
| Confiance             | Discussion        | Local           | Succès / échecs      |
| Conflit               | Dissémination     | Loi             | Temps / retards      |
| Connaissance          | Droits            | Médias          | Top-down / bottom-up |
| Consensus             | Formel / informel | Opinions        | Transparence         |



Consultation  
Contraintes/opportunité

Efficacité  
Efficience

Partage d'expérience  
Partenariats

Autre :

Gestion des ressources en eau (qualité, quantité)	Services d'eau et d'assainissement (eau potable, assainissement)	Gestion des catastrophes liées à l'eau (inondations, sécheresses)
- N°1:	- N°1:	- N°1:
- N°2:	- N°2:	- N°2:
- N°3:	- N°3:	- N°3:
- N°4:	- N°4:	- N°4:
- N°5:	- N°5:	- N°5:

## 2. Leviers de l'engagement des parties prenantes

Cette section cherche à identifier les facteurs et tendances qui ont renforcé l'engagement des parties prenantes dans les processus de décision liés à l'eau ces dernières années.

9. Parmi les leviers suivants, quels ont été ceux qui ont encouragé votre organisation à s'engager d'avantage dans les processus décisionnels liés à l'eau ces dix dernières années ?

Veillez préciser de quel point de vue vous répondez.

En tant que cible	<input type="checkbox"/>
En tant que promoteur	<input type="checkbox"/>
Les deux	<input type="checkbox"/>

9.a. Veuillez classer les éléments ci-dessous de 1 à 11, en commençant par le levier le plus fort (1) au plus faible (11).

Levier	En tant que cible N°	En tant que promoteur N°
Situation d'urgence, de changement ou de crise (sécheresses, inondations, crise économique etc.)		
Réforme ou projet majeur en discussion (construction de barrage, privatisation, loi en cours...)		
Cadres réglementaires pour la participation publique (Convention Aarhus, Directive-cadre sur l'eau, loi)		
Pression politique et démocratique (besoin de davantage de transparence, de sensibilisation et d'ouverture des processus décisionnels)		
Incitations des bailleurs de fonds (conditionnalités, programmes d'assistance technique etc.)		
Technologies de l'information et de communication (nouvelles formes d'interaction)		
Concurrence entre les usages de l'eau (besoin d'outils pour résoudre les conflits et assurer la cohérence des politiques publiques)		
Rapport cout-efficacité (optimisation de la dépense publique)		
Opportunités de marché (potentiel pour de nouveaux contrats, nouveaux clients et nouvelles		

sources de revenus)		
Changement de culture dans l'organisation (nouveau leadership, passage d'une approche top-down à une approche bottom-up)		
Gouvernance adaptative : besoin de mécanismes de co-gestion flexibles et résilients pour faire face aux défis à venir (changement climatique, etc.)		

**10. Veuillez choisir deux de ces leviers et expliquer comment ils ont influencé l'engagement de votre organisation dans les processus décisionnels**

Informations supplémentaires sur levier 1

Informations supplémentaires sur levier 2

### 3. Objectifs et étapes de l'engagement des parties prenantes

Cette section cherche à identifier les raisons pour lesquelles les parties prenantes s'engagent dans les processus décisionnels liés à l'eau et quand elles le font (à quelle étape d'un projet ou d'une réforme).

**11. Comment votre organisation contribue-t-elle à améliorer la gouvernance de l'eau?**

Veuillez cocher autant de cases que nécessaires et répondre aussi bien du point de vue d'une cible que d'un promoteur.

Objectif	Oui	Non
En soutenant la mise en œuvre effective d'une politique, d'une réforme ou d'un projet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En faisant respecter la réglementation et les normes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En sensibilisant sur la disponibilité des ressources en eau, les risques, la qualité, les coûts, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En construisant / exploitant / entretenant des infrastructures de l'eau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En améliorant la relation qualité-prix (c'est-à-dire une meilleure qualité des services à moindre coût)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En contribuant à accroître la volonté de payer de la part des usagers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En assurant la durabilité financière de la gestion de l'eau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En promouvant le renforcement des capacités	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En apportant les fonds nécessaires aux investissements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En partageant l'information sur les thèmes et les processus essentiels pour les parties prenantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En contribuant à la recherche de consensus (parmi les domaines politiques, parmi les usagers de l'eau, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En développant des solutions innovantes, technologiques ou pas (par ex. pour protéger les ressources en eau, prévenir des risques, fournir des services dans des contextes difficiles, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En encourageant la responsabilité sociale des entreprises et le respect des codes de conduite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Objectif	Oui	Non
En contribuant à renforcer la confiance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En soutenant l'acceptabilité politique (pour des modèles spécifiques de gestion, de nouvelles technologies, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En aidant à la formation de l'opinion et au développement de préférences	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre, veuillez préciser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. À quelle étape d'une initiative (projet et/ou réforme) votre organisation est-elle généralement impliquée ?

Veuillez préciser de quel point de vue vous répondez.

En tant que cible	<input type="checkbox"/>
En tant que promoteur	<input type="checkbox"/>
Les deux	<input type="checkbox"/>

12.a. Cocher les cases appropriées pour chaque option.

Étape de développement	Projet eau				Politique de l'eau			
	Toujours ou très fréquemment	Souvent	Parfois	Jamais ou très rarement	Toujours ou très fréquemment	Souvent	Parfois	Jamais ou très rarement
Étapes préliminaires (conception, planification, élaboration, études de faisabilité)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Développement / Délibération	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mise en œuvre / opérationnalisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Évaluation (y compris le suivi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Au travers du cycle (financement, surveillance, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre - veuillez préciser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 4. Mécanismes pour l'engagement des parties prenantes

Cette section a pour objectif d'identifier les instruments existants pour l'engagement des parties prenantes, ainsi que les besoins potentiels d'autres mécanismes pour combler les lacunes identifiées.

13. Parmi les mécanismes d'engagement des parties prenantes ci-dessous, quels sont ceux que votre organisation utilise pour engager des parties prenantes ou prendre part aux processus décisionnels?

Veuillez cocher autant de cases que nécessaire du point de vue d'une cible, d'un promoteur ou des deux.  
Un glossaire avec tous les mécanismes est disponible dans la fiche technique de l'enquête fournie avec la lettre d'invitation.

Mécanisme	En tant que cible	En tant que promoteur
Organisme de bassin / Agence de l'eau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Associations liées à l'eau (par ex. associations d'opérateurs, de régulateurs etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assemblées décentralisées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enquêtes / Sondages	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hotlines	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Référendum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consultations réglementaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ateliers / forums	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réunions (formelles, informelles)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Panels d'experts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Systèmes d'alerte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Groupes de discussion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comités de citoyens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conférence de consensus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Technologies de communication Internet (plateformes en ligne, e-mail, réseaux sociaux, sites web, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Médias traditionnels (journaux, TV, radio)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Actionnariat (public, privé, mixte)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Renforcement des capacités (institutionnelles ou individuelles)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Analyse des parties prenantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consultation interministérielle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Programmes inter-agences	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contrats et partenariats innovants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Principe de l' <i>interest-pay-say</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mécanismes de coopération décentralisée (1%, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre – veuillez préciser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Considérez-vous que les mécanismes ci-dessus sont suffisants pour engager les parties prenantes efficacement ?

Oui	<input type="checkbox"/>
Non	<input type="checkbox"/>

14.a. Si non, que manque-t-il ? Veuillez donner des exemples.

## 5. Obstacles et conditions-cadres à l'engagement des parties prenantes

Cette section vise à identifier les obstacles les plus fréquents à l'engagement efficace des parties prenantes, ainsi que les conditions-cadres nécessaires.

15. Quels obstacles votre organisation rencontre-t-elle en tant que cible ou promoteur de l'engagement des parties prenantes ?

Veuillez préciser de quel point de vue vous répondez.

En tant que cible	<input type="checkbox"/>
En tant que promoteur	<input type="checkbox"/>
Les deux	<input type="checkbox"/>

15. a. Cocher les cases pour chaque option.

Obstacle	Majeur	Important	Peu important	Pas important
Manque de clarté quant à l'utilisation prévue des contributions des parties prenantes dans les processus décisionnels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Manque de volonté politique et de leadership	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Manque de financement pour soutenir l'engagement des parties prenantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Manque de temps	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cadre réglementaire insuffisant pour soutenir l'engagement des parties prenantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
"Capture" des processus de consultation (poids des lobbies, sous-représentation de certaines catégories de parties prenantes)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
"Fatigue" liée à la consultation (difficulté d à maintenir la motivation)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Discontinuité politique ou changement de leadership (rotation du personnel, changement de priorités, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Non-concordance des objectifs entre les parties prenantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Résistance au changement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Difficulté à atteindre certains types de parties prenantes (par ex. générations futures, ministères des finances, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Faible capacité (faible niveau d'éducation et de formation pour s'engager dans les consultations)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Manque d'intérêt et de sensibilisation des citoyens quant aux questions liées à l'eau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Barrière linguistique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Différences de culture organisationnelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asymétrie d'information et / ou manque de transparence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nombre multiple d'autorités à différents niveaux de gouvernement (fragmentation)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Difficulté à comprendre les enjeux en question	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Distance géographique par rapport au centre de prise de décisions (par exemple, les régions reculées)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Crainte des décideurs de perdre leur influence et leur pouvoir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre – Veuillez préciser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. **Veillez choisir deux de ces obstacles et expliquer comment ils entravent la contribution effective de votre organisation aux processus décisionnels liés à l'eau** (fournir si possible des données précises et factuelles, etc.)

Informations supplémentaires pour obstacle 1

Informations supplémentaires pour obstacle 2

17. **Quelles sont parmi les conditions-cadres suivantes les plus importantes pour l'engagement effectif de votre organisation en tant que partie prenante ?**

Veillez répondre aussi bien du point de vue d'une cible que d'un promoteur et classer de 1 à 11 en commençant par le facteur le plus important (1) au moins important (10).

Condition-cadre	N°
Neutralité du processus	
Capacité des acteurs engagés dans le processus à prendre des décisions	
Ressources financières suffisantes pour soutenir les processus et leurs résultats	
Clarté des objectifs de l'engagement des parties prenantes et les moyens de les atteindre	
Cadre juridique fixant les règles	
Ressources humaines suffisantes (personnel, compétences, expertise, renforcement des capacités)	
Temps suffisant pour gérer le processus et contribuer de façon efficace et continue	
Infrastructures disponibles pour garantir l'engagement des parties prenantes (espace physique, outils de soutien technique)	
Qualité et accessibilité de l'information sur les thématiques et les processus d'engagement	

Volonté réelle des différentes parties prenantes de contribuer (sens de la communauté, confiance)	
---	--

18. **Veillez choisir deux de ces conditions-cadres et expliquer comment ils favorisent la capacité de votre organisation à s'engager efficacement** (citer des données précises et factuelles, etc.)

Informations supplémentaires sur Condition-cadre 1
--

Informations supplémentaires sur Condition-cadre 2
--

## 6. Résultats et évaluation de l'impact de l'engagement des parties prenantes

Cette section cherche à évaluer la contribution de l'engagement des parties prenantes aux processus décisionnels, et identifier les coûts et les bénéfices, monétaires ou non, de cet engagement.

19. **Comment évalueriez-vous la contribution de l'engagement des parties prenant aux différents objectifs de votre organisation ?**

Veillez préciser de quel point de vue vous répondez.

Veillez noter que les objectifs listés sont les mêmes que pour la question n°11, mais le but de cette question est d'évaluer la contribution de l'engagement des parties prenantes aux principaux objectifs de votre organisation.

En tant que cible	<input type="checkbox"/>
En tant que promoteur	<input type="checkbox"/>
Les deux	<input type="checkbox"/>

19. a. Cocher les cases pour chaque option si cela est pertinent.

Objectif	Contribution cruciale	Contribution importante	Contribution secondaire	Contribution minimale
Soutenir la mise en œuvre effective d'une politique, d'une réforme ou d'un projet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Faire respecter la réglementation et les normes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sensibiliser sur la disponibilité des ressources en eau, les risques, la qualité, les coûts, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Construire / exploiter / entretenir les infrastructures de l'eau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Améliorer la relation qualité-prix (c'est-à-dire une meilleure qualité des services à moindre coût)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accroître la volonté de payer de la part des	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

usagers				
Assurer la durabilité financière des ressources et des services d'eau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Promouvoir le renforcement des capacités	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apporter les fonds nécessaire à l'investissement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Partager l'information sur les thèmes et les processus essentiels pour les parties prenantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rechercher un consensus (parmi les domaines politiques, parmi les usagers de l'eau, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Développer des solutions innovantes technologiques ou pas (par ex. pour protéger les ressources en eau, prévenir des risques, fournir des services dans des contextes difficiles, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Encourager la responsabilité sociale des entreprises et le respect des codes de conduite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Renforcer la confiance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Renforcer l'acceptabilité politique (pour des modèles spécifiques de gestion, de nouvelles technologies, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aider à la formation de l'opinion et au développement de préférences	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre - veuillez préciser :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**20. Votre organisation a-t-elle recours à des mécanismes pour évaluer l'impact de l'engagement des parties prenantes ?**

Veuillez répondre du point de vue d'une cible, d'un promoteur ou des deux et cocher autant de cases que nécessaire.

Mécanisme pour évaluer l'engagement des parties prenantes	En tant que cible	En tant que promoteur
Enquêtes de satisfaction / sondages	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Analyses financières (par ex. analyses coûts-bénéfices)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapports d'évaluation (par ex. des critères d'évaluation comprenant la pertinence, l'efficacité, l'efficience, la durabilité et l'impact, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Études comparatives (par ex. des comparaisons avec l'expérience d'autres institutions dans l'utilisation d'outils similaires, avec d'autres pays, avec d'autres outils utilisés pour des objectifs similaires, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réunions / ateliers multi-parties prenantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre - veuillez préciser :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**21. Veuillez fournir davantage de précisions sur les mécanismes en question**



21.a. Quand ils existent, à quelle fréquence les mécanismes listés dans la Q20 sont-ils utilisés ?

- Très souvent  
 Souvent  
 Parfois  
 Jamais ou très rarement

21.b. Avez-vous des obligations de remise de rapports sur les résultats de l'engagement des parties prenantes ?

\_\_\_\_\_

21.c. Comment l'information est-elle communiquée aux parties prenantes ?

\_\_\_\_\_

21.d. Les résultats sont-ils mis à la disposition du grand public ? Où et quand ?

\_\_\_\_\_

21.e. Comment ces mécanismes guident-ils les actions de votre organisation ?

\_\_\_\_\_

21.f. Quels sont leurs points forts et leurs points faibles ?

\_\_\_\_\_

**22. Quels bénéfices l'engagement des parties prenantes apporte-t-il à votre organisation?**

Veuillez préciser de quel point de vue vous répondez.

En tant que cible	<input type="checkbox"/>
En tant que promoteur	<input type="checkbox"/>
Les deux	<input type="checkbox"/>

22.a. Classer de 1 à 8, en commençant du plus important (1) au moins important (8).

Bénéfice	En tant que cible N°	En tant que promoteur N°
Soutenabilité – résilience		
Acceptabilité – appropriation		
Confiance des parties prenantes		
Réduction des coûts		
Gain de temps		
Satisfaction des consommateurs		
Développement des capacités		
Bénéfices économiques plus larges (cohérence des politiques publiques, synergies entre des projets, etc.)		

**23. Veuillez donner deux exemples de bénéfices associés à l'implication de votre organisation en tant que cible ou promoteur (qu'ils soient dans la liste ci-dessus ou pas).**

Exemple 1:

Exemple 2:

**24. Quels types de coûts sont encourus par votre organisation dans les processus d'engagement des parties prenantes ?**

Veillez préciser de quel point de vue vous répondez.

En tant que cible	<input type="checkbox"/>
En tant que promoteur	<input type="checkbox"/>
Les deux	<input type="checkbox"/>

24.a. Classer de 1 à 6 en commençant du plus important (1) au moins important (6).

Coût	En tant que cible <i>c'est-à-dire les coûts encourus par une partie prenante qui décide de s'engager dans une décision qui sera probablement prise par une autre partie</i>	En tant que promoteur <i>c'est-à-dire les coûts qui peuvent être évités si l'organisation en question prenait ses propres décisions, sans impliquer d'autres parties prenantes</i>
Dépenses logistiques et liées au processus (par ex. déplacements, salles de réunion, etc.)		
Retards dans le processus décisionnel		
Heures supplémentaires du personnel		
Conflit social		
Capture politique		
Production et publication d'informations sensibles		

**25. Veuillez donner deux exemples de coûts associés à l'implication de votre organisation en tant que cible ou promoteur dans l'engagement des parties prenantes (qu'ils soient dans la liste ci-dessus ou non).**

Exemple 1

Exemple 2

**26. Quelles sources de financement ou contributions en nature soutiennent les activités de votre organisation liées à l'engagement des parties prenantes?**

Veillez répondre du point de vue d'une cible, d'un promoteur ou des deux et classer les options de la plus importante (1) à la moins importante (11). Veillez également indiquer le type de conditions qui y sont attachées si possible.

Sources de financement ou	En tant que cible	En tant que promoteur
---------------------------	-------------------	-----------------------

contributions en nature	N°	Détails	N°	Détails
Organisations inter-gouvernementales, y compris fonds européens				
Gouvernement central				
Gouvernements infranationaux				
Organismes de bassins et institution de gestion de l'eau au niveau infranational				
Secteur privé / entreprises				
Bailleurs / Institutions financières internationales				
Mécanismes de coopération décentralisée				
ONG				
Donations de la société civile				
Apport interne de l'organisation				
Cotisations d'adhérents				

**27. Comment votre organisation gère-t-elle les compromis liés aux coûts (à court terme) et aux bénéfices (à long terme) de l'engagement des parties prenantes?**

--

**28. À quelle étape d'un projet ou d'une réforme votre organisation influence-t-elle principalement les processus décisionnels en tant que partie prenante?**

Veillez cocher la case appropriée pour chaque option proposée ci-dessous. Veillez noter que cette liste est la même que pour la question n°12 (étapes d'intervention de votre organisation), mais l'objectif de cette question est d'évaluer l'impact sur les processus décisionnels.

Étape du projet / de la réforme	Influence importante	Influence relative	Influence minimale	Aucune influence
Étapes préliminaires (conception, planification, élaboration, études de faisabilité)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Développement / Délibération	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mise en œuvre / opérationnalisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Évaluation (y compris le suivi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Au travers du cycle (financement, surveillance, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre - veuillez préciser :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

29. **Selon votre organisation, quel est le « maillon manquant » ou le « défi principal » concernant l'engagement des parties prenantes pouvant être pallié par un rôle accru des autorités publiques?**

Rôle des gouvernements centraux

Rôle des gouvernements infranationaux (régionaux et locaux)

30. **Quels principes de politiques publiques devraient être mis en avant afin d'encourager l'engagement efficace des parties prenantes dans les domaines suivants ? Quels indicateurs pourraient aider à suivre leur mise en œuvre et évaluer leur efficacité par rapport aux objectifs escomptés ?**

Pour l'eau potable:

Pour l'assainissement

Pour la qualité de l'eau

Pour la quantité d'eau

Pour la protection contre les inondations

31. **Quelles études de cas innovantes sur l'engagement des parties prenantes devraient bénéficier d'une attention particulière dans ce projet ?** Vous pouvez suggérer des exemples impliquant directement votre organisation ou non.

Veillez fournir un **bref aperçu** et des **informations de base** (personne à contacter, site web, documents, etc.) – Le Secrétariat vous contactera en mai 2014 pour plus d'information.

\_\_\_\_\_

32. **Veillez fournir toute information complémentaire et / ou commentaires que vous souhaiteriez partager avec les responsables du projet.**

*Nous vous remercions d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire*

Veillez informer [Delphine.clavreul@oecd.org](mailto:Delphine.clavreul@oecd.org) (+33 1 45 24 87 73) que vous avez complété l'enquête