



# ESTET

**EMBEDDING SUSTAINABILITY SKILLS IN TOURISM  
EDUCATION AND TRAINING**

---

Project No. : 2020-1-PL01-KA202-081845

<b>THÈME ATTRIBUÉ :</b>	Impliquer les communautés locales
<b>ORGANISATION PARTENAIRE :</b>	MROT
<b>TITRE DE LE WEBQUEST :</b>	<b>Plan d'engagement en ligne de la communauté</b>
<b>INTRODUCTION :</b>	
<p>Le tourisme implique un large éventail de parties prenantes - résidents locaux, entreprises touristiques et non touristiques, agriculteurs, autorités publiques, ONG et touristes - qui sont des acteurs importants du succès ou de la durabilité d'une destination. La planification et la gestion du tourisme durable devraient toujours consister à trouver des moyens d'engager les parties prenantes dans une communication permanente, et des formats de participation appropriés pour prévenir et gérer les conflits potentiels.</p> <p>L'implication de la communauté locale a une valeur substantielle dans le tourisme pour les locaux, pour les gestionnaires de la destination et pour les touristes. La culture et les traditions locales de la communauté, ainsi que l'environnement naturel, définissent l'attrait de la destination et ce qui motive les touristes à venir la visiter. Sans la communauté, les destinations perdent leur caractère unique et leur authenticité - les destinations perdent leur "âme".</p> <p>Ainsi, les besoins et les aspirations des habitants doivent être maintenus, ce qui signifie qu'ils doivent être entendus, écoutés, traités et évalués, de manière régulière. L'un des moyens d'atténuer les effets négatifs du tourisme, de donner des moyens d'action aux populations locales et d'éviter ou d'atténuer les conflits est d'impliquer les communautés par le biais de consultations authentiques, planifiées et régulières.</p> <p>Il existe des moyens de s'engager en face à face, comme des groupes de discussion, des tables rondes, des ateliers en petits groupes ou des réunions multipartites. Cependant, la technologie a changé la façon dont nous nous engageons auprès des communautés locales, que ce soit dans le tourisme ou dans tout autre secteur. En outre, et en raison des nombreuses contraintes qui empêchent les gens d'assister en personne - comme le temps, le coût, la mobilité, la géographie, la santé, la garde d'enfants - les consultations en ligne sont devenues beaucoup plus populaires, notamment pendant la pandémie de Covid19. Les consultations en ligne éliminent ces obstacles, permettent aux participants de contribuer à leur propre rythme et donnent l'occasion à un grand nombre de personnes de commenter une question, engageant ainsi la communauté locale à une échelle beaucoup plus large.</p>	
<b>TÂCHES</b>	
<p>Vous avez un nouveau projet que vous voulez mettre en œuvre dans votre destination touristique et vous prévoyez d'impliquer la communauté locale par le biais d'une consultation. Dans le WebQuest : Consultation de la communauté [Niveau de base], vous avez effectué des recherches initiales sur les raisons pour lesquelles la consultation est importante et sur les défis auxquels vous pouvez être confrontés. Vous êtes toujours convaincu que le projet sera bénéfique pour la communauté locale. Vous avez décidé de diriger l'engagement en ligne pour atteindre le plus grand nombre de participants possible.</p> <p>Votre tâche consiste donc à rédiger un plan d'engagement en ligne : à quoi devrez-vous penser lors de la planification ? De quoi avez-vous besoin pour éveiller la conscience ? Comment encouragez-vous les gens à participer ? Comment allez-vous communiquer ?</p>	

Vous devrez vous rappeler que vous devrez peut-être procéder à une série de consultations avec différents groupes et tout au long du cycle de vie du projet.

Dans ce WebQuest, vous allez être guidé à travers une série de tâches qui vous aideront à rédiger votre plan. En menant des consultations en ligne, vous aurez éliminé de nombreux obstacles qui pourraient potentiellement empêcher de nombreuses personnes de s'exprimer. Vous serez également en meilleure position pour répondre à leurs besoins, obtenir le soutien nécessaire, surmonter les obstacles potentiels à votre projet et atténuer les conflits potentiels.

Commençons!

## **PROCESSUS**

### **Étape 1 : Recherche pour connaître le contexte de la communauté**

Que vous prévoyiez un engagement en face à face ou en ligne, avant de parler à qui que ce soit dans la communauté, vous devrez vous préparer en effectuant une recherche communautaire pour comprendre votre communauté. Vous devrez comprendre le contexte historique, démographique, socio-économique, culturel et environnemental de la communauté ainsi que ses besoins. Cliquez sur ce lien pour voir quelles questions vous pouvez poser pour déterminer les caractéristiques de votre communauté et voir où vos intérêts se recoupent avec leurs besoins :

- [Comprendre le contexte communautaire et qui peut aider avec les données](#) (faites défiler vers le bas à "comprendre le contexte communautaire").
- [Comprendre et décrire la communauté](#)

Regardez cette courte vidéo sur l'importance de connaître votre communauté pour inspirer la participation : [Inspirer la participation de la communauté](#)

### **Étape 2 : Fixer des objectifs de consultation**

Vous devrez également prendre le temps de réfléchir à votre objectif et à votre public. Que voulez-vous accomplir avec cette consultation et qui souhaitez-vous impliquer ? Les objectifs souhaités peuvent aller de l'information et de l'éducation à obtenir des contributions, en passant par la recherche de discussions et d'orientations et l'encouragement d'une participation continue. Les objectifs peuvent également changer tout au long de la durée de vie de votre projet. Il est important de comprendre ce que vous voulez réaliser à un stade particulier ou à un moment particulier.

- [Ce qu'il faut prendre en compte lors de la planification de consultations en ligne](#)

Il est tout aussi important de bien réfléchir aux meilleures méthodes pour impliquer la diversité des individus et des groupes de la communauté que vous devrez consulter. Votre approche de la consultation des parents de jeunes enfants sera probablement par exemple différente de votre approche de la consultation des jeunes. N'oubliez pas d'utiliser les preuves de votre recherche contextuelle pour informer votre approche de la consultation de la communauté.

### **Étape 3 : Avantages des consultations en ligne**

Comme mentionné précédemment, la consultation en ligne peut donner l'occasion à un grand nombre de personnes de commenter une question. Mais il ne s'agit pas seulement

de permettre aux gens d'avoir accès à un processus, mais aussi de rendre ce processus ouvert et honnête en laissant peu de place à la manipulation. Certaines personnes affirment que la consultation ["En ligne" est l'avenir de la consultation communautaire.](#) Voici quelques avantages de l'engagement communautaire en ligne :

- [Six avantages importants de l'engagement communautaire en ligne](#)
- [Les avantages de l'utilisation des réseaux sociaux pour impliquer les résidents](#)

Vous voudrez peut-être lire quelques exemples intéressants de la façon dont les planificateurs ont utilisé l'engagement en ligne pour renforcer la compréhension et la participation de la communauté. Ces stratégies peuvent également être utilisées par les gestionnaires du tourisme :

- [5 exemples de planificateurs utilisant l'engagement en ligne pour renforcer la compréhension et la participation de la communauté.](#)

#### **Étape 4 : Outils pour l'engagement communautaire en ligne**

Il n'y a pas de formule sur les outils à choisir pour la consultation en ligne. Cependant, et en général, à mesure que la portée de la mission augmente, les outils deviennent plus complexes et plus interactifs pour soutenir le processus. Il est également important de se rappeler que de nombreuses formes traditionnelles d'engagement, telles que les assemblées publiques ou les ateliers, peuvent être transposées en ligne. Regardez cette courte vidéo - de 3:40 à 6:30 - sur une variété d'outils en ligne qui peuvent être utilisés dans l'engagement communautaire, et comment ils changent lorsque le niveau d'engagement augmente :

- [Utiliser la technologie numérique pour l'engagement communautaire](#)

Lors du choix de la bonne combinaison d'outils pour une consultation, il faudra tenir compte du public, du type de commentaires nécessaires et des besoins d'analyse. Cliquez ici pour plus d'informations sur les formes de consultations en ligne et les outils couramment utilisés :

- [Différentes formes de consultations en ligne](#) (voir la rubrique "Approches communes")
- [Outils pour une consultation](#)

L'utilisation des réseaux sociaux est un outil puissant permettant aux destinations de s'engager auprès des communautés en ligne. Twitter peut par exemple être un outil puissant pour rendre les processus gouvernementaux plus efficaces et transparents, en partageant les avis d'urgence ou les mises à jour sur les événements locaux par de brèves annonces. Cet article fournit une série d'exemples de la manière dont différentes villes américaines utilisent les principales plateformes de réseaux sociaux pour dialoguer avec les habitants, et informe sur les risques associés à l'engagement dans les réseaux sociaux :

- [Stratégies d'engagement communautaire par le biais de plateformes de réseaux sociaux](#)

#### **Étape 5 : Communication pour un engagement réussi**

Dans la dernière étape de la planification de votre engagement en ligne, vous devez penser à la communication tout au long du processus d'engagement : pour les encourager à participer, pour les tenir au courant de ce qui se passe et pour leur donner l'occasion de s'exprimer. Vous devrez également communiquer les résultats du processus

de consultation à votre communauté, en fournissant des informations claires sur la façon dont vous avez pris votre décision ou traité les documents de consultation, et sur les raisons de la direction que vous avez finalement choisie.

- [Sept façons d'accroître la participation à une consultation en ligne](#)
- [Comment atteindre votre public et maintenir son intérêt ?](#) (p. 41-42)

Vous devez également vous assurer que tout le monde comprend ce qui est communiqué. L'accessibilité de l'engagement communautaire est un élément souvent négligé - et essentiel - pour permettre aux parties prenantes de la communauté de faire entendre leur voix. Lisez quelques conseils sur la façon d'améliorer votre communication pour la rendre accessible à votre public :

- [Liste de contrôle de l'accessibilité de l'engagement communautaire](#)

## ÉVALUATION

Il est maintenant temps de rédiger votre plan de consultation en ligne qui comprendra :

Éléments du plan d'engagement en ligne	Questions complémentaires
Un résumé du contexte communautaire	Quelles données et connaissances - historiques, démographiques, socio-économiques, culturelles et environnementales - vous seront les plus utiles pour réussir la consultation ? Comment pouvez-vous utiliser ces données pour être plus efficace ?
Objectifs et public de la consultation	Quel est le but principal de votre engagement ? Dans quelle mesure voulez-vous vraiment vous engager ? Devrez-vous vous adresser à différents membres de la communauté au cours des différentes étapes de la consultation ? Y a-t-il des groupes de la communauté qui seront exclus de la consultation, et que pouvez-vous faire pour atténuer ce phénomène ? ~ Quel impact des membres particuliers auront-ils sur le succès de la consultation ?
Avantages spécifiques à mon projet et à ma communauté	La consultation en ligne est-elle vraiment suffisante, ou faut-il aussi envisager des méthodes en face à face ?
Outils de consultation	Quels outils seront les plus efficaces, et à quel moment ? De quoi faut-il être conscient lors de l'utilisation des réseaux sociaux dans ma consultation ?
Communications et retour d'information	Comment encouragez-vous les gens à participer ? Vos messages atteignent-ils tout le monde de la même manière ? Votre langage est-il

	suffisamment clair ? Vos images sont-elles faciles à lire ? Votre communication comprend-elle uniquement le partage d'informations ou fournirez-vous également un retour sur les résultats des décisions prises ?
--	--

Testez vos connaissances avec le quiz à choix multiple ci-dessous :

1. Les avantages des consultations en ligne sont les suivants :
  - Permettre aux participants de contribuer à leur propre rythme
  - Elles sont utiles lorsqu'il est difficile ou inapproprié de réunir physiquement les participants visés.
  - Aider à surmonter plusieurs obstacles à l'engagement
  - Tout ce qui précède
  
2. Vrai ou faux :

Vous devrez comprendre le contexte historique, démographique, socio-économique, culturel et environnemental de la communauté ainsi que ses besoins uniquement lors des consultations en face à face.
  
3. Quels sont les risques associés à l'utilisation des réseaux sociaux dans l'engagement communautaire ?
  - Mauvaise information
  - Préjugés
  - Perte de nuance
  - Tout ce qui précède
  
4. Laquelle de ces affirmations n'est PAS vraie :
  - En communiquant sur le processus de consultation, les résidents se sentent impliqués, valorisés et inclus.
  - L'utilisation d'un vocabulaire technique et sophistiqué augmente le succès du projet discuté, même si peu de résidents le comprennent.
  - Il est essentiel de communiquer avec votre communauté tout au long du processus d'engagement.
  - Aucune de ces réponses.
  
5. Vrai ou faux : "Généralement, plus la portée de la mission augmente, plus les outils deviennent complexes et interactifs".

**CONCLUSION**

Félicitations ! Vous avez terminé les tâches qui vous ont donné un bon aperçu des éléments à prendre en compte lors de la planification de l'engagement communautaire en ligne. Ces connaissances seront particulièrement utiles à mettre en pratique lorsque l'engagement traditionnel en face à face est limité ou pas du tout possible.

La littérature sur le tourisme s'accorde généralement à dire que les hôtes doivent avoir un rôle pleinement participatif à chaque étape du développement d'une proposition touristique. Le développement du tourisme et la participation de la communauté locale entraîneront un développement durable ainsi que des avantages économiques, environnementaux et culturels. La participation active de la communauté au tourisme garantit également l'enrichissement de l'expérience touristique, car l'expérience de leur culture est l'une des principales attractions de la destination.

Le COVID-19 a obligé les destinations à changer radicalement leur façon de travailler, de se réunir pour les réunions et de s'engager régulièrement auprès des membres de la communauté. L'engagement en ligne s'est déjà avéré efficace pour atteindre beaucoup plus de membres de la communauté que les méthodes traditionnelles, et l'adoption de cette méthode aidera le tourisme dans les destinations à être plus durable.

