

T.1.1.1 Rapport et analyse diagnostique axés sur les opérateurs des systèmes, sur l'acceptation sociale et les interactions avec le cadre national italien et les programmes RTE-T pour le GNL

Mar/2019

Regione Liguria

Projet PROMO-GNL

L'acceptabilité sociale du GNL et des opérations infrastructurelles relatives

Mars 2019

Note de rédaction

Ce document a été réalisé par le Consorzio 906, Società Consortile a.r.l pour la Liguria Ricerche S.p.A (Société appartenant à la région Ligurie) dans le cadre de la consultation en soutien aux activités scientifiques liées au Projet PROMO GNL « *Études et actions conjointes pour la promotion de l'utilisation du GNL dans les ports de commerce* », cofinancé par l'Union européenne conformément au Programme Italie-France Maritime 2014-2020.

Cette contribution s'insère dans la Composante Technique T1 dont la région Ligurie est la coordinatrice, et dont l'objectif est d'identifier les écarts entre les attentes des *stakeholders* et l'état de l'art quant à l'utilisation du GNL dans les principaux ports de la zone de coopération.

Sommaire

Introduction	5
1) L'acceptabilité sociale du GNL et des opérations infrastructurelles relatives.....	7
1.1) Illustration par des études de cas et analyse des bonnes pratiques - zone extra-européenne	8
Étude de cas : l'Indonésie	8
Étude de cas : la Russie	10
1.2) Illustration par des études de cas et analyse des bonnes pratiques en Europe	13
Étude de cas : la mer Baltique	16
Étude de cas : l'Espagne	22
1.3) Illustration par des études de cas et analyse des bonnes pratiques au niveau national.....	27
Le décret d'application de la directive AFI et les références spécifiques au processus participatif	28
Législation environnementale et réglementation en matière d'autorisation en Italie : <i>focus</i> sur le processus d'implication des parties intéressées et conclusions principales	32
Mesures de compensation	37
Modèle français du Débat Public et exemples de bonnes pratiques régionales en Italie.	38
2) Méthode d'implication des parties intéressées	43
2.1 Identification des facteurs qui contribuent à l'acceptabilité sociale	43
2.1.1 L'évaluation et la perception des impacts	44
2.1.2 Identification et regroupement des parties intéressées ;	48
2.1.3 Identification et regroupement des parties intéressées dans le contexte de référence	50
2.2 Repérage des principales méthodes participatives.....	53
2.2.1 EASW	54
2.2.2 Metaplan	55
2.2.3 GOPP	57
2.2.4 Méthode Delphi	58
2.2.5 Focus Group	61
2.3 Test pratique ex ante des méthodes d'implication des parties	63
2.4 Test de vérification des méthodes d'implication appliquées ex-post.....	66

3) « Toolkit » et outils d'analyse pour l'implication des parties	68
3.1 Élaboration de la stratégie de communication et suggestion d'un plan de diffusion de l'information	68
3.1.1 <i>Toolkit</i> de communication	69
3.1.2 Méthodes de diffusion et outils de formation destinés à différentes cibles.....	79
3.1.3 Déclinaison des instruments et des méthodes d'approche des <i>stakeholders</i> en fonction des scénarios possibles	82
3.1.4 Définition d'un ensemble d'indicateurs d'évaluation de l'efficacité de la stratégie de communication ex-post.....	83
Recommandations	84
ANNEXE I QUESTIONNAIRE	89
ANNEXE I.a QUESTIONNAIRE POUR LES AUTORITÉS.....	89
ANNEXE I.b QUESTIONNAIRE POUR LES OPÉRATEURS DE SECTEUR.....	89
ANNEXE I.c QUESTIONNAIRE POUR LE PUBLIC GÉNÉRAL	89
ANNEXE I.d QUESTIONNAIRE POUR LA PRESSE	89
ANNEXE II ENTRETIENS	89
ANNEXE III QUESTION D'ÉVALUATION	89
ANNEXE IV PRESSE LOCALE GÉNÉRALE_LISTE.....	89

Introduction

L'acceptabilité sociale des communautés locales et de l'opinion publique concernant l'implantation d'infrastructures énergétiques, de grandes ou de petites dimensions, est aujourd'hui un élément crucial du processus d'autorisation et de mise en place de ces infrastructures, car elle contribue de plus en plus à faire de ce processus un succès. Afin de minimiser et de surmonter les éventuels conflits entraînés par le développement de ces infrastructures, l'implication étendue et systématique de toutes les parties intéressées (appelés « *stakeholders* ») devient l'un des aspects facilitateurs prioritaires que les promoteurs se doivent de prendre en compte lors du processus de mise en place des opérations infrastructurelles.

L'utilisation préventive d'instruments de communication, d'information et de participation s'avère être une pratique encore sous-estimée et qui n'est pas systématiquement employée, notamment quand elle n'est pas expressément prévue par la législation en matière de protection de l'environnement et de risque industriel. Toutefois, il est aujourd'hui largement reconnu et admis que l'utilisation préventive d'instruments de communication appropriés constitue un élément facilitateur apportant un soutien non négligeable au développement de la filière des infrastructures énergétiques et industrielles, dont les centrales et les infrastructures liées au stockage et à l'utilisation du gaz naturel liquéfié (GNL).

L'analyse des expériences et des bonnes pratiques constituera une base solide pour formuler des préconisations d'intervention au moyen de ces instruments, pouvant revêtir un aspect plus général et s'étendre à bien d'autres cas de centrales et d'infrastructures qui sont ou pourraient faire l'objet de conflits.

Par ailleurs, il a été démontré que ne pas tenir compte de ces instruments afin d'impliquer directement les parties intéressées complique considérablement le déroulement des processus d'autorisation des projets infrastructurels.

On sait que les nouvelles politiques et normes environnementales dans le domaine de l'énergie et des transports promeuvent et requièrent l'adoption de carburants alternatifs aux produits traditionnels d'origine pétrolière. La transition vers une filière des transports majoritairement écologique passe par la mise en place d'infrastructures terrestres indispensables (réseau de stockage et de distribution). Bien qu'étant réalisées dans le but de participer activement aux politiques environnementales, de telles interventions infrastructurelles, de petites, moyennes ou grandes dimensions (on pense aux grands dépôts côtiers portuaires) peuvent faire l'objet d'une opposition de la part de certains *stakeholders* pendant le processus d'autorisation (liée notamment aux dynamiques *NYMBY*, *not-in-my-backyard*, ou aux manifestations des membres d'une communauté locale contre des travaux d'intérêt public localisés sur leur territoire et qui ne s'y opposeraient pas s'ils étaient réalisés ailleurs). De telles prises de position de la part des

communautés locales et des opérateurs et sujets concernés confirment l'importance du processus de consultation des parties intéressées qui revendiquent leur droit à être correctement informées et impliquées tout au long de la phase de conception du projet.

Le déploiement du réseau de carburants alternatifs ne déroge pas à la règle et, pour que la mise en place des infrastructures pour la distribution du GNL soit un succès, il est indispensable de relever certains défis sociaux et environnementaux. Pour cela, il s'avère particulièrement utile de s'appuyer sur des modèles de bonnes pratiques d'implication et de consultation des *stakeholders* dans différentes phases précises de la conception du projet.

Ce document s'appuie sur une analyse avisée des bonnes pratiques quant à l'acceptabilité sociale du GNL et des opérations d'infrastructures relatives, il identifie et décline les méthodologies de participation, propose un ensemble d'instruments pour l'implication des parties intéressées et fournit une série de recommandations pour la mise en œuvre d'une stratégie de communication afin de créer un contexte perceptif favorable à l'installation d'infrastructures pour le GNL selon le contexte de référence.

1) L'acceptabilité sociale du GNL et des opérations infrastructurelles relatives

Ce chapitre présente l'analyse des études de cas « modèles » (*best practices*) de projets dans le domaine du GNL pour lesquels le processus de consultation des parties intéressées a constitué un élément clé du succès des opérations infrastructurelles. Cette analyse permet de révéler les facteurs facilitateurs, les avantages et les obstacles identifiés par les parties selon les cas examinés.

L'analyse de ces études de cas couplée à une approche théorique et méthodologique a servi de base à l'élaboration des instruments de consultation (appelés « *toolkit* ») et à la formulation des recommandations/conclusions finales.

La spécificité du thème abordé limite la documentation disponible sur laquelle s'appuyer.

Afin de diversifier les exemples de bonnes pratiques, les cas sélectionnés pour l'analyse - tous cohérents avec les objectifs de cette étude - fournissent des éléments utiles à la déclinaison des instruments pour permettre une approche correcte des *stakeholders* dans une dimension extranationale.

On peut donc catégoriser géographiquement les études de cas examinées et analysées dans les paragraphes ci-dessous de la façon suivante :

- Zone extra-européenne-internationale (études de cas récentes concernant les pays hors-UE, à savoir l'Indonésie et la Russie) ;
- Zone européenne (mer Baltique - dont les pays sont de véritables pionniers en matière de développement d'infrastructures pour le soutage du GNL en raison de la mise en place de zones ECA¹ ; l'Espagne - qui présente des similitudes avec l'Italie tant sur le plan culturel que du modèle de gouvernance portuaire) ;
- Zone nationale (dans le cadre de laquelle les précédents en matière d'analyse précise de l'acceptabilité sociale du GNL concernent principalement la stratégie nationale pour la diffusion de ce carburant alternatif et les processus d'autorisation de projets infrastructurels spécifiques et dont la documentation est disponible).

¹ Il s'agit de zones définies (*Emission Control Areas*) où les émissions dans l'atmosphère, et donc les quantités de soufre contenues dans les carburants employés, sont soumises à une limitation plus stricte qu'ailleurs.

1.1) Illustration par des études de cas et analyse des bonnes pratiques - zone extra-européenne

Étude de cas : l'Indonésie

Le projet « PLTGU Jawa-1 LNG to Power » a été mené sur le territoire indonésien, prévoyant le développement d'une centrale électrique à turbines dotée d'une unité flottante de stockage et de regazéification (FRSU) de gaz naturel liquéfié (GNL).

Une étude (2018) d'*Environmental and Social Impact Assessment* (ESIA) a été réalisée sur ce projet afin d'identifier les impacts environnementaux et sociaux majeurs qu'il aurait pu entraîner.

L'objectif principal de cette étude était d'estimer l'impact du projet et de prévoir des plans de gestion adaptés dans le respect des standards environnementaux et sociaux imposés.

L'objectif principal de l'étude ESIA était :

- D'identifier, décrire et évaluer tous les impacts directs ou indirects sur le bien-être environnemental et social à travers un processus d'évaluation basé sur les risques ;
- D'identifier des mesures stratégiques permettant d'éviter, minimiser, réduire ou compenser les potentiels effets environnementaux et sociaux négatifs, tout en optimisant les potentiels effets positifs.

Les résultats de cette étude ont ensuite été pris en compte dans la procédure de décision, afin d'identifier et de gérer les mesures d'atténuation appropriées et d'intégrer les mesures proposées au processus d'implantation pendant les phases de pré-construction, de construction et d'exploitation.

Les systèmes d'estimation et de gestion sociale et environnementale ont constitué un facteur clef sur lequel l'élaboration de cette étude et des plans de gestion relatifs s'est appuyée. Les principes fondamentaux qui ont été suivis sont :

- La définition du projet ;
- Le *screening* initial et l'estimation des risques liés au projet ;
- L'identification du processus d'estimation en s'appuyant sur les résultats du *screening* initial et de l'évaluation des risques ;
- L'identification des parties intéressées ;
- La collecte des données sur le terrain social et environnemental ;
- L'identification et l'analyse de l'impact ;
- La conception de mesures d'atténuation ou de gestion ;

- Le développement de plans d'action et de gestion.

Résultats de l'étude sur la perception sociale

L'étude s'appuie sur une série d'opérations de consultation et de diffusion de l'information auprès de la communauté (présentées dans le plan d'implication des *stakeholders*) pour s'assurer que les préoccupations et les attentes de la communauté soient prises en compte et que les informations sur le projet soient partagées et débattues.

Les *stakeholders* clés impliqués appartiennent aux catégories suivantes :

- La première catégorie est représentée par le gouvernement qui détient un rôle central dans la phase d'acceptation ;
- La deuxième catégorie comprend les sujets potentiellement directement intéressés par le projet ;
- La troisième catégorie comprend toutes les parties intéressées qui pourraient éventuellement contester ou soulever des problèmes : les Organisations non gouvernementales, les communautés locales et les associations.

L'enquête rassemble 199 entretiens menés dans la province occidentales de Java. L'analyse des résultats fait émerger les considérations suivantes :

- Dans les deux régions, environ 80% des personnes interrogées ont accepté le projet proposé en déclarant être suffisamment informées et conscientes des objectifs du projet.
- Dans les deux régions, environ 50% des personnes interrogées reconnaissent avoir des attentes en matière d'emploi et de nouvelles formes d'investissement contribuant ainsi à un développement économique local ;
- Les personnes interrogées ont toutefois également mentionné des préoccupations liées aux potentiels risques que comprend la mise en œuvre du projet. Environ 70% des parties concernées des deux zones (Karawang et Bekasi) ont exprimé des préoccupations liées à l'impact que le projet pourrait avoir sur la sécurité de la communauté, mentionnant par exemple les risques d'électrocution, de courts-circuits, d'incendies, d'explosion et de radiations, notamment pendant le fonctionnement de la ligne de transmission ;
- Les personnes interrogées ont demandé un plan d'action pour garantir la sécurité du trafic maritime afin de protéger les communautés de pêcheurs ainsi qu'une indemnisation pour les agriculteurs dont les terrains seraient impactés par la zone d'intervention du projet.

Le bilan de la perception sociale des personnes interrogées est globalement positif, bien qu'une attention toute particulière ait été portée à la gestion des risques, à l'atténuation des impacts

négatifs ainsi qu'à l'aspect de la sécurité à travers l'adoption de plans de réaction adaptés et pertinents.

Étude de cas : la Russie

Une autre étude de cas internationale qu'il semble utile de citer ici comme exemple de bonnes pratiques d'approche ESIA et d'évaluation préventive de l'impact social et environnemental est le projet inhérent à la construction d'un terminal pour la production et la gestion du gaz naturel liquéfié du port de Vysotsk, dans la région de Leningrad, et dont la capacité de production est de 660 000 tonnes de GNL par an (2016). Le projet comprend la construction d'un terminal destiné à la réception et au pré-traitement du gaz naturel suivi de la production, du stockage et du déchargement du GNL.

Cette étude a été menée pour identifier et évaluer les impacts environnementaux et sociaux potentiels sur les environnements biophysiques et humaines et définir des mesures pour atténuer les impacts négatifs afin d'atteindre un niveau d'acceptabilité tel que défini par les conditions réglementaires russes et par les normes internationales.

Pour ce faire, l'ESIA a intégré et documenté les processus suivants :

- La description du projet (dont les descriptions du projet financé, des structures associées et de la zone d'influence du projet) ;
- La caractérisation d'une base de référence environnementale et sociale en détails ;
- L'identification et l'évaluation des problématiques et impacts environnementaux et sociaux potentiels, négatifs et positifs, liés au projet ;
- La documentation sur les mesures adoptées pour éviter, minimiser, atténuer et gérer les impacts environnementaux et sociaux négatifs ;
- l'identification d'opportunités réalisables pour améliorer les prestations environnementales et sociales du projet ;
- Le développement de systèmes de gestion stables pour les prestations environnementales et sociales intégrés à toutes les activités du projet et pour toute la durée du projet ;
- La démonstration de comment améliorer les prestations environnementales et sociales à travers un processus dynamique de monitoring et d'évaluation constants.

Pour soutenir ce processus, l'ESIA justifie l'engagement préalable du projet en s'appuyant sur le processus de « *stakeholder engagement* » appliqué à différents sujets intéressés qui ont été cartographiés, informés, consultés et impliqués.

L'étude fournit également des indications sur comment maintenir le processus d'implication des parties intéressées actif pendant tout le cycle de vie du projet. Le « *scoping* » (délimitation du champ d'enquête) et les consultations ont constitué des éléments essentiels du processus de développement de l'étude.

Cette dernière a montré l'importance fondamentale de l'implication des parties intéressées afin qu'elles contribuent à l'identification des impacts, des mesures d'atténuation et des processus de monitoring.

Les activités de consultation ont été menées au niveau régional et local, en prenant soin d'impliquer les partenaires commerciaux et les entreprises limitrophes et d'englober un public extrêmement hétérogène de *stakeholders*, allant des services administratifs locaux compétents aux hôpitaux et aux centres pour l'emploi.

Plusieurs moments de discussion avec le public ont eu lieu, décrits comme suit :

- Consultation publique pendant la phase d'étude de l'impact environnemental (événement annoncé dans la presse locale et régionale auquel ont participé 49 personnes)
- Diffusion du rapport sur l'étude de l'impact environnemental au public et activation du registre des commentaires (deux événements diffusés)
- Consultations avec les entreprises
- Consultations avec les régulateurs
- Consultations sociales avec 12 personnes issues de l'administration, des associations et des communautés.

Résultats de l'étude sur la perception sociale

Les préoccupations principales et les attentes du public (exprimées pendant les consultations sociales) relatives à l'intervention dont fait l'objet l'étude de cas peuvent être divisées en plusieurs catégories.

Les préoccupations liées aux impacts environnementaux négatifs

- Effet cumulatif négatif lié aux autres installations industrielles déjà présentes sur la même zone ;
- Manque de détails autour des éléments structurels et des impacts relatifs (par ex. le parcours effectué par le *pipeline* et ses conséquences) ;

- Données insuffisantes autour des accès et des parcours routiers empruntés pour apporter les matériaux et l'équipement pendant la phase de chantier et la mise en place des installations. Inquiétude quant à la génération de bruit, de poussière et d'autres impacts négatifs liés à l'augmentation du trafic ;
- Impact des dragages réalisés pour la construction des quais d'accostage des méthaniers et des barges ;
- Considération trop limitée des conditions météo pouvant influencer la dispersion des polluants (notamment en fonction de la direction du vent) ;
- Impacts négatifs sur le sol liés aux dépôts temporaires et permanents de l'équipement ;
- Risque hydrostatique et conditions hydrologiques de la zone.

Préoccupations liées aux impacts sociaux-économiques négatifs.

- Impacts négatifs liés à l'installation des logements temporaires pour les ouvriers pendant la période de construction ;
- Limitation d'accès aux zones pour les activités récréatives (par exemple celles utilisées pour la pêche sportive)
- Augmentation de la charge sur l'infrastructure sociale
- Occupation du sol et soustraction de zones utilisables ;
- Occupation du littoral et de plans d'eau ;
- Soustraction de main d'œuvre du port adjacent ;
- Augmentation du coût d'approvisionnement énergétique des unités d'habitation suite à la gazéification de la zone.

Attentes liées aux potentiels impacts positifs

- Méthanisation de la zone (auparavant déconnectée du réseau)

Préoccupations liées aux pratiques de gestion de projet

- Gestion des déchets pendant la phase de construction
- Manque de détails autour des plans pour gérer les urgences
- Manque de détails autour des mesures adoptées pour la prévention du déversement des matériaux oléagineux ou pétroliers pendant la phase de chantier.

1.2) Illustration par des études de cas et analyse des bonnes pratiques en Europe

Le rapport spécial « Créer une conscience des risques et des opportunités du GNL » a été rédigé dans le cadre de l' « étude sur la création d'un cadre réglementaire de l'UE pour les navires propulsés au GNL et les infrastructures d'approvisionnement en GNL » commandée par la direction générale Mobilité et transports (DG MOVE, 2015) de la Commission européenne. Il est composé de deux éléments principaux :

1. L'analyse des *stakeholders*, conduite via des recherches documentaires et des entretiens avec les parties intéressées pour comprendre comment ces dernières perçoivent les opportunités et les obstacles liés au GNL en tant que carburant dans le secteur du transport. Cette analyse sert d'*input* central à la campagne de sensibilisation (deuxième élément du projet).
2. La campagne de communication est constituée d'un site internet - principal outil de communication - d'évènements d'implication des *stakeholders* (sessions de 3 à 4 heures pour présenter le projet et des études de cas, suivis de discussions), de matériaux de communication (brochures, flyers etc.), de matériel vidéo et d'activités sur les réseaux sociaux. Le projet a pris une envergure européenne : les évènements pour les parties intéressées se sont tenus dans toute l'Europe et toutes les autres activités de la campagne se sont inscrites dans une perspective communautaire. Dans l'ensemble, le projet a posé les bases de la sensibilisation à la transition vers le GNL en tant que carburant à faibles émissions dans l'industrie navale. Il s'avère être un exemple extrêmement important de bonnes pratiques dans la recherche de l'acceptabilité sociale de ce carburant à l'échelle européenne.

Les objectifs spécifiques de cette étude étaient notamment :

- fournir une vision globale des risques et des opportunités liés au stockage, à l'approvisionnement et à l'utilisation du GNL comme carburant pour le *shipping*,
- identifier les raisons à l'origine de la perception négative du public des dangers liés à l'utilisation du GNL comme carburant pour les navires et proposer des mesures politiques adaptées, et
- développer du matériel informatif sur le GNL en étroite collaboration avec toutes les parties intéressées.

Il a par ailleurs été prévu de développer deux hypothèses de campagne de sensibilisation sur mesure afin d'affronter efficacement les problèmes identifiés en se concentrant sur les cibles suivantes :

- Le public général
- Les *target-groups* de secteur

Résultats de l'étude sur la perception sociale

Les entretiens conduits à partir de novembre 2014 jusqu'à janvier 2015 ont impliqué une partie du territoire européen en suivant une approche géographique équilibrée : des états membres tels que la Hollande, la Belgique et le Danemark ont été impliqués, états où l'utilisation du GNL est déjà consolidée, ainsi que des pays tels que la Grèce, l'Espagne, la Norvège et le Royaume-Uni où le sujet suscite beaucoup d'intérêt.

Les groupes de *stakeholders* impliqués dans le cadre des entretiens étaient les suivants :

- Les gouvernements et représentants politiques (y compris les représentants des états membres de l'UE responsables des politiques de *shipping*)
- Les autorités locales des états membres de l'UE concernés
- Les autorités portuaires
- Les instituts de recherche
- Les sociétés de classification
- Les ONG, y compris les organisations environnementales
- Les chantiers et constructeurs de navires
- Les fournisseurs de gaz
- les opérateurs dans les terminaux
- Les fournisseurs de services
- Les associations industrielles, notamment (mais pas uniquement) dans les secteurs de la navigation, du gaz, des infrastructures énergétiques, des ports
- Les investisseurs et institutions financières

Les *stakeholders* ont été classés en 4 catégories en fonction de leur position par rapport à l'utilisation du GNL² : défenseurs, volontaires, neutres et adversaires.

Il est important de souligner qu'il existe également des divergences d'opinion au sein des groupes de *stakeholders*. C'est pourquoi certains *stakeholders* ont été classés dans plusieurs catégories, comme on peut le constater dans le tableau ci-dessous qui offre une description plus détaillée des 4 catégories de *stakeholders* et de leur approche du GNL.

² Cf. p. 40.

Défenseurs			Volontaires		
Target group	Caractéristiques du target group	Approche au cours de la campagne	Target group	Caractéristiques du target group	Approche au cours de la campagne
Fournisseurs de gaz Associations de secteur Autorités du secteur maritime Opérateurs dans les terminaux Constructeurs de navires Société de classification	Percevoir le GNL comme un carburant ou une énergie durable : Carburant fossile le plus propre, conforme aux exigences ECA niveau de connaissance du secteur élevé Maîtrise des arguments et capacité à discuter des sujets de référence	Fortement convaincus et fort soutien de la campagne Défenseurs actifs	Gouvernement et législateurs Associations de secteur Constructeurs de navires Centres de recherche Autorités portuaires Fournisseurs de services	Reconnaittent les avantages du GNL en tant que carburant mais pas encore totalement convaincus (limites en matière de connaissance des bonnes pratiques) Niveau de connaissance moyen	Essaient de renforcer leurs propres convictions et d'être force de proposition
Neutres			Opposants		
Target group	Caractéristiques du target group	Approche au cours de la campagne	Target group	Caractéristiques du target group	Approche au cours de la campagne
Armateurs Autorités portuaires Autorités locales Fournisseurs de services Investisseurs et instituts financiers Public général	- Doute de la durabilité du GNL en tant que carburant fossile - Faible connaissance du GNL - Faible conscience due à une expérience limitée de cas concrets de GNL - La transition énergétique durable n'est pas une priorité L'opinion publique dans de nombreux états membres est devenue plutôt sceptique à l'Union européenne.	Implication et dialogue Échange d'arguments / Savoir-faire	ONG et associations environnementales Armateurs Investisseurs et instituts financiers	S'opposent à toute politique soutenant que le GNL est « propre » ou « durable » Expériences négatives vécues personnellement, liées à des accidents lors de l'extraction du GNL ou pendant le processus de traitement	Aucune participation Monitoring continu pour relever les dommages et en limiter les effets négatifs

Étude de cas : la mer Baltique

L'attention portée aux processus de consultation publique dans la zone baltique

Déjà en 2012, l'étude de faisabilité d'une infrastructure de ravitaillement maritime de GNL dans la zone baltique réalisée par l'autorité maritime danoise dans le cadre du *North European LNG Infrastructure Project* co-financé par l'UE via le programme TEN-T, a représenté un point de référence extrêmement important dans le secteur du GNL au niveau international, et dont les résultats sont aujourd'hui considérés avec la plus grande attention dans la planification d'infrastructures *Small Scale* d'un point de vue technique et économique-financier.

L'opposition publique était déjà identifiée par les développeurs du projet comme un problème clef et comme l'un des motifs principaux pouvant allonger le processus d'autorisation. Le rapport comporte donc l'ensemble des leçons tirées du processus de consultation publique et des normes nationales relatives au processus d'autorisation pour les installations GNL dans différents pays du nord de l'Europe. Ces informations se présentent sous la forme d'entretiens, de contributions écrites de groupes de *stakeholders* et d'une révision de la littérature disponible.

Aperçu des phases de consultation publique et durée des différentes phases.

Pays	Phases comprises dans le processus	Durée prévue
Belgique	Bruxelles : phase de <i>scoping</i> et phase de consultation Wallonie : phase de <i>scoping</i> et phase de consultation Flandre : phase de <i>scoping</i> et phase de consultation	Bruxelles : 15 jours pour la phase de <i>scoping</i> , 30 jours pour la phase de consultation Wallonie : 15 jours pour la phase de <i>scoping</i> , durée de consultation variable en fonction de l'ampleur du projet. Flandre : phase de <i>scoping</i> : n/a, 30 jours pour la phase de consultation
Danemark	1) Phase de <i>scoping</i> (pour les projets sur le terrain qui entrent dans le champ d'application du Danish Planning Act) 2) Phase de consultation	1) 2 semaines minimum (4 semaines en général) ; 2) 8 semaines minimum
Finlande	1) Phase de <i>scoping</i>	1) 30-60 jours

	2) Phase de consultation	2) 30-60 jours
France	Phase de consultation (le niveau de consultation varie selon la dimension/l'ampleur du projet)	Minimum 30 jours (l'« enquête publique » dure entre un et deux mois, la « procédure simplifiée » dure un mois et la durée maximum de la procédure de « débat public » est de quatre mois (plus deux mois rajoutés dans certains cas particuliers))
Allemagne	Phase de consultation	Dépend de la disposition pertinente de la loi sectorielle applicable à la procédure spécifique d'acceptation. Une période minimum de six semaines et une période maximum de deux mois sont toutefois prévues.
Pays-Bas	1) Phase de <i>scoping</i> 2) Phase de consultation	1) 6 semaines 2) 6 semaines
Norvège	Phase de consultation	6 semaines minimum
Pologne	Phase de consultation	21 jours
Suède	1) Phase de <i>scoping</i> 2) Phase de consultation	Pas de cadre fixe, dépend de la nature du projet Défini au cas par cas par l'autorité compétente
Royaume-Uni	1) Phase de <i>scoping</i> 2) Phase de consultation	1) N/A 2) 21 jours minimum

Comme on peut le constater, la durée des processus de consultation est réglementée dans tous les pays se trouvant dans les zones ECA à l'exception de la Suède.

La période varie entre deux et huit semaines. Normalement, environ deux semaines sont prévues pour la phase de *scoping*, alors que la durée de la phase de consultation varie entre quatre et huit semaines dans la majeure partie des pays.

Au Danemark, en Suède, en Norvège et en Finlande, les modalités détaillées pour la participation publique et les procédures de consultation sont laissées à la discrétion de l'autorité compétente. Les modalités pratiques dépendent de la nature et de la complexité du projet concerné et sont définies au cas par cas. En Norvège par exemple, le processus de consultation publique n'a constitué qu'une partie limitée de la procédure d'autorisation dans le cas des terminaux de petite taille qui ont été construits. La Finlande précise qu'en plus de la consultation publique officielle effectuée à deux reprises pendant la procédure d'évaluation environnementale (pendant la phase d'élaboration et au terme de l'écriture du rapport) il est possible de prévoir une participation publique plus large (via des réunions, workshop, colloques en groupes etc.). Il s'agit d'une pratique assez répandue, dont l'organisation incombe au commanditaire sur la base du volontariat.

Au Royaume-Uni, le commanditaire est tenu par la loi de réaliser une consultation étendue avant même de présenter sa demande de permis pour le projet. Il doit aussi présenter à l'autorité compétente, dans le cas présent la Commission de planification des infrastructures (IPC) une proposition de structure et d'organisation de la consultation publique. Une fois la demande de permis pour le projet présentée, l'IPC organise une deuxième consultation publique impliquant toutes les parties intéressées.

Aux Pays-Bas, le commanditaire doit entamer un dialogue directement avec les parties potentiellement intéressées du projet avant le début officiel de la procédure d'autorisation. Le commanditaire interagit directement avec les communes concernées ainsi qu'avec les citoyens, il leur fournit des informations sur le projet et discute des impacts qu'il pourrait avoir. Ce premier dialogue direct entre commanditaire et *stakeholders* s'est avéré rencontrer un franc succès.

Si aucune enquête consacrée spécifiquement à l'acceptabilité sociale n'a été réalisée, le rapport comprend toutefois des recommandations pour les éventuels commanditaires de projets GNL pour l'organisation du processus de consultation publique, résumées ci-dessous :

- Établir au plus tôt une communication de qualité avec les autorités, les autres activités économiques et le public général ;
- Effectuer une analyse de sécurité pertinente, comprenant tous les risques internes et externes, et consacrer autant de temps que nécessaire à en communiquer les résultats au public général, aux voisins du site et aux autorités intéressées ;
- Bien définir la capacité et les dimensions du projet, et considérer des propositions alternatives à partager avec le public ;
- « Démystifier » le processus de gestion du GNL sur le plan de la sécurité. Il est par exemple possible de communiquer le remarquable registre de sécurité des opérations GNL, qui

permet de démontrer facilement qu’il n’y a jamais eu de décès impliquant le public général dans aucune des régions du monde où ont lieu les opérations de GNL ;

- Communiquer sur les avantages du GNL en tant que carburant (par exemple sur la réduction des émissions polluantes et de la pollution sonore) ;
- Communiquer sur la nécessité de créer une infrastructure de stations d'approvisionnement GNL pour pouvoir se servir du GNL comme carburant dans le secteur maritime ;
- Organiser les informations pour les *stakeholders* en fonction des *target groups*, c’est-à-dire rassembler des informations destinées spécialement à des groupes définis de *stakeholders*.

La procédure d'autorisation pourrait être raccourcie en mettant en place une seule procédure, par exemple sous la forme d’un « portail unique », sur laquelle les autorités intéressées pourraient s'appuyer pour travailler en étroite collaboration.

Le focus sur la perception sociale

La School of Business and Economics de l’Université de Jyväskylä a mené une étude intitulée « *stakeholder involvement in developing LNG as a ship fuel in the Baltic Sea Region* » s’intéressant à la région de la Mer baltique, notamment à la Finlande et à la Suède, en proposant une approche d'analyse applicable à d'autres contextes géographiques.

L'étude a examiné les défis soulevés par l’utilisation du GNL en tant que carburant naval du point de vue des *stakeholders* grâce à un *screening* portuaire ayant pour objectif d'évaluer l'état actuel d'avancement des projet GNL, en s'intéressant notamment aux motivations et aux blocages qui font obstacle à leur réalisation. La méthode utilisée est celle d'une recherche qualitative via des entretiens avec des experts issus des principaux groupes de *stakeholders*, offrant ainsi un aperçu complet de la façon dont les parties sont impliquées dans les différents aspects du développement du GNL.

L'étude met en évidence la façon dont différentes difficultés ont empêché l’introduction du GNL comme carburant naval au cours des années la précédant. Elle montre en outre que les autorités compétentes et les acteurs publics devraient disposer de stratégies bien définies pour améliorer la perception générale du GNL, et pour souligner le potentiel positif du GNL pour l’ensemble de l’économie et de la population.

Résultats de l'étude sur la perception sociale

Le tableau suivant offre un aperçu de toutes les parties intéressées interviewées et de leurs fonctions principales dans le projet, ainsi que des observations dominantes sur le développement du GNL.

Stakeholder	Fonction	Observations principales
Autorité portuaire impliquée dans le projet GNL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planifier le projet avec les autorités locales, les armateurs et les fournisseurs de gaz ✓ Veiller à aider les infrastructures externes 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Garantir la compétitivité du port ✓ Fournir du GNL à ses clients
Autorité portuaire non-impliquée dans le projet GNL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vérifier que le projet GNL soit réalisable ✓ Développer un plan d'action avec les concepteurs du projet 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rechercher la compétitivité du port ✓ Attirer les investisseurs dans le nouveau projet
Fournisseur de gaz	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Développer et investir dans le projet GNL 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pénétrer le marché pour produire du GNL ✓ Augmenter la demande de GNL ✓ Obtenir des financements publics pour ce type de projet
Entreprise du secteur de l'énergie	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Développer et investir dans le projet GNL 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Augmenter la demande de GNL des clients ✓ Garantir la sécurité énergétique
Commune	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Attribuer des programmes de financement public ✓ Coordonner et surveiller les procédures financières pour le développement du projet GNL 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Œuvrer pour le développement économique local ✓ Garantir la conformité à la réglementation en vigueur
Armateurs	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Achat de navires propulsés au GNL ✓ Soutenir les clients déjà en possession de navires propulsés au GNL 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conformité à la réglementation en vigueur ✓ Garantir un GNL sûr
Propriétaires de marchandises	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Affrètement et transport de marchandises 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Services de transport plus économiques

La communication pendant la procédure de décision est extrêmement importante et favorise la création de conditions propices à l'acceptabilité sociale. La nécessité de communiquer est également reconnue dans le *LNG Handbook* rédigé dans le cadre du projet « *LNG in Baltic Sea Ports* » (www.lnginbalticseaports.com), manuel né de la volonté de fournir une expertise et des conseils à d'autres ports qui auraient l'intention de réaliser des terminaux ou d'autres types d'installation pour le soutage du GNL.

Le manuel explique comment tous les ports participants ont mis un point d'honneur à soigner leur communication avec l'ensemble du public pendant les différentes phases de demande de permis, de construction et de lancement.

Pour l'instant, le seul port à avoir créé une infrastructure pour l'approvisionnement de GNL avec succès est le port de Stockholm, dont l'autorité portuaire s'est toujours montrée proactive quand il s'agissait d'informer le public sur les activités de soutage du GNL dans le port.

Voici quelques exemples de mesures appliquées dans le cadre de la stratégie de communication de l'autorité portuaire :

- Publication d'informations sur la page web ;
- Rédaction d'une brochure contenant les informations de base sur le GNL et sur le processus de soutage ;
- Diffusion d'informations sur les processus de soutage du GNL et sur les bâtiments propulsés par ce carburant alternatif à travers d'autres canaux numériques tels que les réseaux sociaux (Facebook et Twitter) ;
- Rencontres avec les principales parties concernées et les autorités compétentes pour discuter de la façon de communiquer en cas d'accident, en interne entre les parties concernées mais aussi avec les parties externes ;
- Communiquer constamment avec les autorités à différents niveaux pour faciliter le processus d'obtention des permis et améliorer la compréhension de la procédure d'autorisation et de la réglementation.

Étude de cas : l'Espagne

Une enquête sur la perception publique du GNL en tant que carburant maritime a été menée dans le cadre du projet *CORE LNGashive*. Elle visait à identifier les résistances empêchant le public d'envisager le gaz naturel liquéfié comme carburant alternatif ainsi qu'à désigner un public cible de référence pour le processus de sensibilisation. L'étude de perception publique a été conduite par l'équipe technique de FoliaConsultors en janvier-février 2017. Le projet *CORE LNGashive* a été

organisé par le *Puertos del Estado* e par 13 autorités portuaires espagnoles, en étroite collaboration avec les institutions publiques et privées du secteur et sous la coordination d'Enagás.

En ce qui concerne l'acceptabilité sociale (*LNG Social Acceptance*) du projet, l'étude montre comment les commanditaires ont mis un point d'honneur à informer le public et à démontrer les avantages du GNL afin d'en renforcer la perception positive dans le secteur maritime.

Pour ce travail de communication, un modèle expérimental très innovant a été utilisé, consistant en une exposition « mobile / itinérante » grâce à l'utilisation d'un camion pour le transport du GNL Iveco prêté gratuitement par la société Enagás. Le camion s'est rendu dans plus de 65 villes pendant les six mois de l'opération et a été visité par plus de 5 500 personnes.



L'étude s'est concentrée sur la façon dont le GNL est perçu par les principaux *stakeholders* et par la société en général. Les principales activités mises en place dans le cadre de l'étude de perception publique étaient les suivantes :

- Analyse détaillée de la perception publique du GNL en tant que carburant pour le secteur maritime
- Collecte d'informations par les différentes parties intéressées : experts, autorités gouvernementales, autorités portuaires et public général
- Analyse et élaboration des informations ; Préparation d'un rapport final sur les perceptions publiques.

Résultats de l'étude sur la perception sociale

L'étude sur la perception sociale du GNL en Espagne s'est servi des instruments d'analyse suivants :

- La méthode Delphi³ qui prévoit la constitution d'un groupe d'experts venus d'universités, de centres de recherche, d'administrations publiques et d'organisations de conservations des biens ;
- Entretiens en face à face ou par téléphone afin d'impliquer les autorités portuaires, les autorités gouvernementales locales et les opérateurs et associations de secteur ;
- Création de *focus groups* pour la participation du tout le public intéressé.

Une analyse située en conclusion de l'étude révèle que toutes les catégories de *stakeholders* impliqués déclarent de façon récurrente reconnaître que le GNL est un carburant destiné à améliorer la qualité de l'air. Il ressort en outre de cette analyse que tous les sujets sollicités considèrent la prévention des risques et la sécurité des installations comme un point capital.

En analysant les commentaires détaillés de chaque catégorie émergent les résultats suivants :

- Le public général a accepté l'utilisation du GNL et en reconnaît les avantages tout en demeurant inquiet quant aux risques potentiels. Il est donc indispensable de recevoir un *feedback* positif de la part des experts sur l'utilisation du GNL pour que le public général se sente rassuré ;
- Les organisations environnementales participant à l'étude ont adopté une approche critique par rapport à l'utilisation du GNL. Elles reconnaissent en effet qu'il contribue à améliorer la qualité de l'air et à réduire les risques de déversements dans la mer, mais elles continuent à considérer que le GNL est un carburant fossile, ce qui mitige leur avis positif concernant son utilisation ;
- Le réseau maritime a pour sa part pris position de façon catégorique et considère que le GNL est le seul carburant capable de réduire les émissions sur le long et le moyen terme. Il est important de souligner que les opérateurs de secteur jouent un rôle stratégique dans la définition des « règles du jeu »: ils possèdent en effet le pouvoir de diffuser un point de vue positif sur l'utilisation du GNL et ses avantages dans le secteur maritime, permettant ainsi de renforcer la crédibilité du message. Soulignons également que l'opinion publique espagnole a largement tenu compte du succès de l'utilisation du GNL dans les pays nordiques. L'objectif des opérateurs maritimes était donc de diffuser ces bonnes pratiques

³ Cfr. p. 50.

afin d'encourager l'adoption du carburant sur le territoire espagnol. Ainsi, les autorités portuaires sont un acteur clef de l'implantation du GNL et de la promotion de son utilisation ;

- les administrations locales s'avèrent favorables à l'utilisation du GNL bien qu'elles ne proposent pas de plan d'action précis.

Le schéma suivant présente une synthèse des perceptions positives et négatives structurées par un cadre d'analyse reflétant la perception du GNL en l'état actuel (dans le présent) et la projection dans l'avenir, afin de déterminer les points forts et les points faibles, les risques et les opportunités.

PRÉSENT

AVENIR

PERCEPTION NÉGATIVE	POINTS FAIBLES	<ul style="list-style-type: none"> • Très faible connaissance du GNL en tant que carburant alternatif chez le public général • La qualité de l'air n'est pas une priorité absolue de l'agenda public • L'approche des autorités portuaires n'est pas cohérente avec les politiques en matière de GNL • Les sociétés de transport de marchandises considèrent l'utilisation du GNL comme une possibilité peu envisageable • Le terme GNL est envisagé d'un point de vue encore trop technique, vague et confus par l'ensemble du public 	MENACES	<ul style="list-style-type: none"> • Le GNL n'est pas considéré comme le seul carburant pour le transport maritime capable de fournir une solution pour améliorer la qualité de l'air. • Le GNL comporte des risques qui créent facilement une image de danger et de pollution probables • Manque de soutien de la part des autorités locales pour le GNL • Les délais pour activer l'ensemble de la filière de construction d'infrastructures énergétiques pour le GNL pourraient entraîner une préférence pour une alternative plus immédiate • Si les messages concernant les avantages du GNL sont défendus et diffusés par une entreprise du domaine de l'énergie, cela pourrait nuire à leur crédibilité auprès du public qui percevrait alors le GNL comme un obstacle à l'adoption d'énergies renouvelables.
----------------------------	-----------------------	---	----------------	---

PERCEPTION POSITIVE	POINTS FORTS	<ul style="list-style-type: none"> • Le GNL comporte des avantages pour la qualité de l'air car il permet de réduire les émissions de NOx, de SOx et de PM et d'éliminer la pollution maritime causée par des éventuels déversements. • Conscience de la façon appropriée de contrôler les risques • Le réseau maritime comprend les autorités portuaires qui ne perçoivent pas le GNL comme une menace. • L'utilisation du GNL dans l'Europe du Nord est considérée comme un exemple à suivre • Les autorités portuaires ont confiance en l'idée que le GNL pourrait être utilisé non seulement pour approvisionner les bateaux mais aussi dans l'ensemble des structures portuaires. Une telle approche est perçue comme une évolution naturelle et souhaitable • La position géographique de l'Espagne est considérée comme stratégique en matière de prédisposition pour les infrastructures de GNL. 	OPPORTUNITÉS	<ul style="list-style-type: none"> • Le GNL est perçu comme un carburant alternatif pour une utilisation répandue dans le secteur du transport maritime, mais pas seulement • Potentielle création d'emplois spécialisés et consolidation des emplois dans le secteur de la construction navale • Les organisations environnementales ne sont pas ouvertement opposées au déploiement du GNL maritime : malgré les risques, elles en reconnaissent les avantages • L'adoption de politiques et d'une réglementation toujours plus contraignante quant à la qualité de l'air peut créer des conditions de plus en plus favorables à l'utilisation du GNL comme alternative durable valable • Utilisation possible du GNL pour l'arrimage grâce à des mesures incitatives
----------------------------	---------------------	--	---------------------	--

1.3) Illustration par des études de cas et analyse des bonnes pratiques au niveau national

Document de consultation pour une stratégie nationale sur le GNL.

La première partie du point 1.3) s'appuie sur le Document de consultation pour une stratégie nationale sur le GNL en 2015. Elle approfondit les raisons qui ont poussé un groupe de travail coordonné par le Ministère du développement économique italien (MISE) à réaliser ce document ainsi qu'à consigner les commentaires relatifs récoltés grâce à un sondage public. Ayant pour objectif d'adopter des initiatives favorisant la création de centres de stockage et de redistribution et de mettre en place une réglementation pour garantir la réussite de la distribution du GNL sur tout le territoire national, le MISE a demandé à ce que la stratégie nationale sur le GNL soit examinée.

On sait qu'au niveau communautaire, la Commission européenne (CE) - via la directive 2014/94/EU sur le développement de l'infrastructure pour les carburants alternatifs (DAFI) - avait décidé que les états membres devaient mettre en place des plans de développement (cadres stratégiques nationaux) pour la diffusion des carburants alternatifs dans le secteur des transports avant 2016.

L'idée de lancer une stratégie globale nationale en matière de GNL vient du Ministre du développement économique italien qui, à travers la constitution d'un groupe de coordination nationale dédié a élaboré une ébauche de Plan stratégique national sur l'utilisation du GNL en Italie. Il en analysait différents aspects : législatifs, techniques, économiques mais aussi les aspects liés à la sécurité et à l'impact social entraîné par l'utilisation et la diffusion d'une telle technologie dans les transports maritimes et sur roues (limité aux poids-lourds).

Au cours de l'année 2015, ce document a été mis à la disposition du public pendant un mois depuis le site du MISE. L'objectif était de recueillir les opinions des parties intéressées afin de définir - en tenant compte des avis reçus - une stratégie nationale sur le GNL, indiquant les objectifs concrets à poursuivre et les mesures prévues pour la concrétisation du projet.

Résultats de l'étude sur la perception sociale

Les résultats de la consultation (divisés en catégories homogènes) offrent les observations suivantes qu'il s'avère utile de mettre en avant dans le cadre de notre étude :

- De façon générale, la démarche mettant en évidence les avantages environnementaux de l'utilisation du GNL a été partagée ;

- La simplification de la réglementation des procédures d'autorisation et le renforcement des procédures visant à atteindre l'acceptabilité sociale ont été désignés comme indispensables au développement du Plan national ;
- La majorité des participants considèrent que le GNL est une solution positive, même sur le long terme
- Certains des contributeurs soulignent l'importance de procédures systématisées pour atteindre l'acceptabilité sociale du GNL. Ils ont notamment suggéré qu'un véritable « plan d'information sur le GNL » soit mis en place via la création d'un site dédié de la part du ministère (solution également soutenue par les associations, les administrations et les groupes industriels).

Le décret d'application de la directive AFI et les références spécifiques au processus participatif

Le décret législatif n° 257 du 16 décembre 2016 portant sur la réglementation d'application de la directive 2014/94/UE sur le déploiement d'une infrastructure pour carburants alternatifs, au paragraphe 5.14 de la section C du Cadre stratégique national relatif à la fourniture de gaz naturel pour le transport et autres utilisations, insiste sur le rôle que jouent les instruments d'information et de participation pour créer des conditions favorables à l'acceptabilité dans le cadre de la mise en place de chaque infrastructure prévue par la stratégie sur l'utilisation du GNL.

Le décret précise que le premier pas réalisé dans ce sens a été de soumettre au public intéressé ses objectifs et ses contenus lors d'une phase d'information, de consultation et de participation publiques, et ce avant l'approbation définitive du document stratégique.

Dans le cadre de la prévention des dynamiques de conflit environnemental, rappelons que les instruments d'information et de participation utilisés pendant les procédures d'autorisation de tous les projets doivent avoir les objectifs suivants :

- Informer le public concerné dès la phase de conception
- Prendre conscience des perspectives, préoccupations, valeurs et connaissances du public intéressé
- Tenir compte des indications du public intéressé pendant la procédure de décision
- Modifier la conception du projet
- Augmenter la confiance du public intéressé

- Renforcer la transparence et la prise de responsabilités lors de la gestion de la procédure de décision
- Réduire le conflit.

Selon le Cadre stratégique national pour la diffusion du GNL, les instruments d'information et de participation devraient donc prévoir :

- Une approche la plus préventive possible dans la mise en œuvre des instruments et des initiatives précédant l'activation formelle de la procédure d'autorisation ;
- Une approche de l'obligation d'informer et d'inclure le public qui ne soit ni bureaucratique ni formaliste ;
- Une approche commune de l'utilisation des instruments d'information et de participation de la part de l'entreprise commanditaire et de l'administration publique responsable de la procédure d'autorisation.

La valeur des prescriptions du document cité varie cependant selon le type de structure liée au GNL. En effet, en l'état actuel, les infrastructures liées au développement de la filière GNL de petite ou moyenne taille sont encore peu connues et peu répandues, et ne constituent pas un objet de conflit environnemental.

Ce n'est toutefois pas le cas des grands terminaux d'accostage de méthaniers pour le stockage et/ou la regazéification du GNL. Le Cadre stratégique national précise que dans le cas de ces derniers, il est nécessaire de mettre en œuvre un maximum de mesures pour créer des conditions favorables à l'acceptabilité sociale du développement de la filière GNL. Il insiste sur la nécessité de fournir à tous les acteurs, publics et privés, des instruments et des adresses utiles pour éviter les critiques liées à un manque d'information du public intéressé mais aussi pour faire face aux éventuels conflits lors de la mise en place des infrastructures.

Recommandations pour l'information numérique

Outre les procédures d'implication des *stakeholders* prévues par la réglementation environnementale dont nous reparlerons dans le paragraphe dédié de ce document, le Cadre stratégique met l'accent sur l'importance d'activer un canal permanent qui permette aussi bien au public général qu'aux opérateurs de secteur de pouvoir s'appuyer sur des informations à jour relatives au GNL en tant que carburant alternatif.

Le texte précise en effet les exigences en matière de contenus d'un site dédié à l'information sur la filière GNL. Les organes de l'administration publique centrale et locale impliqués ainsi que les entreprises intéressées devront utiliser ce site comme un hub informatif unique.

Comme l'explique le document ministériel, cet instrument n'est pas destiné à des projets spécifiques mais constitue un moyen d'information plus large, il est donc intéressant d'en considérer les objectifs ainsi que la façon dont il est mis en place afin d'élaborer une stratégie de communication conforme aux exigences nationales.

Le site devra adopter une démarche de vulgarisation technico-scientifique afin de constituer un instrument pour la diffusion d'informations correctes sur le produit et sur les infrastructures de stockage et de distribution. L'élaboration et le développement des arguments sera partagé avec les administrations et les secteurs industriels impliqués, par le biais des associations de référence qui pourront rassembler les informations en fournissant un cadre général de secteur.

Les principaux contenus prévus par le texte sont les suivants :

- Illustration des contenus (objectifs et instruments) de la stratégie sur l'utilisation du GNL en Italie ;
- Matériel de diffusion de base sur le GNL et sur les différents aspects technologiques de la filière ;
- Liens vers les sites et les pages web dédiées des principales structures institutionnelles impliquées dans la filière du GNL (Pompiers, Ministère de l'environnement, Ministère des transports, Capitainerie de port, Région, Station d'expérimentation des carburants) ;
- Collecte de documents relatifs à la législation (communautaire et nationale) et aux dispositions administratives liées à la filière GNL ;
- Règlementation technique de référence pour la filière GNL ;
- Documentation sur le développement de la filière GNL dans d'autres pays à commencer par ceux de l'UE ;
- Description des avantages environnementaux ;
- Description des points forts du GNL ;
- Description des filières d'utilisation ;

Le site devrait également fournir directement (ou via des liens) au public intéressé des informations sur les thèmes de la protection de l'environnement et la prévention des risques d'accidents, en mettant en avant les outils techniques et de contrôle qui permettent de réaliser les activités de distribution du GNL en toute sécurité.

Dans ce cas aussi on observe une différenciation en fonction de la dimension des infrastructures.

Dans le cas d'infrastructures soumises à une procédure d'autorisation qui ne prévoit pas d'obligation d'information envers le public intéressé, le site peut rendre accessibles des modèles descriptifs généraux à caractère informatif des principaux types d'infrastructures (par ex. la distribution de GNL par poids-lourds), des exemples de problématiques spécifiques autour des risques, de systèmes d'autorisation spécifiques ou de mesures spéciales de prévention exigée par la législation.

Au contraire, dans les cas où les procédures d'autorisation prévoient une obligation d'informer le public intéressé (notamment pour les centrales de stockage), le site devra rendre directement accessible (via des liens) la documentation publique présente sur le site des autorités compétentes et des entreprises concernées.

Il est important de souligner l'importance d'un canal national unique. Dans l'optique de configurer un instrument qui ne soit pas seulement une source d'information passive, le Décret suggère que le site puisse également servir d'outil aux autorités compétentes pour apporter des réponses publiques aux questions reçues, réponses préalablement partagées via une coordination technique nationale, en présence des associations intéressées.

Législation environnementale et réglementation en matière d'autorisation en Italie : *focus* sur le processus d'implication des parties intéressées et conclusions principales

Dans le cadre de la réglementation italienne relative aux procédures d'autorisation et de la législation environnementale, il est important de citer le décret législatif n. 105 du 26 juin 2015, dont l'objectif est l'application de la directive 2012/18/UE (dite Seveso *Ter*) relative au contrôle du risque d'accidents graves liés à des substances dangereuses.

L'intérêt que la réglementation en question porte à l'importance de l'implication des parties intéressées aux procédures de décision est approfondi ci-dessous.

D'après l'Article 14 de la directive 2012/18/UE, les états membres doivent veiller à ce que le public ait constamment accès aux informations, y compris sous forme électronique. Elle exige ainsi que :

- Les informations sur les mesures de sécurité et sur le comportement à adopter en cas d'accident grave soient fournis de façon claire et compréhensible au public ;
- Le public ait accès au rapport de sécurité ;
- Le public ait accès à la liste des substances dangereuses

D'après l'article 15, les citoyens doivent pouvoir participer à une consultation publique ainsi qu'au processus de décision, et les états membres veiller à ce que le public intéressé ait la possibilité d'exprimer son point de vue en temps voulu sur chaque projet, concernant par exemple :

- L'élaboration de projets liés à de nouveaux bâtiments industriels ou prévoyant d'importantes modifications sur des bâtiments déjà existants
- De nouvelles installations industrielles à proximité de bâtiments déjà existants, dans le cas où elles pourraient augmenter les risques d'accident grave ou ses conséquences

D'après cet article, le public doit être informé via des notifications publiques ou de tout autre façon adaptée, y compris par les moyens de communication électroniques disponibles, au début de la procédure d'adoption de la décision et dès qu'il est raisonnablement possible de fournir les informations relatives au projet.

La directive prévoit que les conclusions des consultations soient prises en considération lors de l'adoption de la décision concernant le projet en question. En outre, des échéances adaptées doivent être fixées à l'avance pour les différentes phases de consultation afin que des délais suffisants soient garantis pour informer le public intéressé et qu'il puisse se préparer et participer de façon efficace à la procédure de décision.

Au niveau national, le décret législatif du 26 juin 2015 n. 105 a été adopté. Son objectif est de transposer la directive en prévoyant des dispositions visant à empêcher les accidents graves liés à

des substances identifiées comme dangereuses et à en limiter les conséquences sur la santé humaine et l'environnement.

L'article 24, qui concerne l'instauration de la Consultation publique et la participation à la procédure de décision des parties intéressées, s'avère particulièrement pertinent en ce qui concerne notre analyse. D'après l'article, le public intéressé doit être rapidement amené à s'exprimer sur chacun des projets, conformément aux trois principales études de cas établies par l'article 15 de la directive européenne et mentionnées ci-dessus.

En cas de projets soumis à une procédure d'évaluation du risque environnemental, le public s'exprime dans le cadre de cette procédure, selon les modalités établies par les régions ou par le ministère compétent (Ministère de l'environnement, de la protection du territoire et de la mer - MATTM) en fonction de leurs compétences respectives.

Afin d'établir les fonctions des autres organes territoriaux, l'article 8 du décret précise que c'est à la commune intéressée d'exercer les fonctions relatives à l'information, à la consultation et à la participation aux procédures de décision du public.

En ce qui concerne les projets au cas par cas, la commune où aura lieu l'opération est tenue d'informer le public et les parties intéressées par les principaux aspects du projet, à travers des moyens de communication électroniques, de notifications publiques ou de tout autre forme qui paraîtrait adaptée.

En principe, le public intéressé dispose de 60 jours après la communication des informations pour exprimer ses observations et opinions. Les conclusions des consultations doivent être prises en considération par la commune ou l'administration compétente lors de l'adoption de la décision finale.

À la fin de la procédure d'autorisation, la commune, ou tout autre entité pouvant délivrer le permis de construire, doit mettre le contenu de la décision finale ainsi que les motifs sur lesquels elle repose, y compris les éventuelles mises à jour ultérieures, à disposition du public.

Nous avons constaté que le thème sur lequel il s'avérait nécessaire de se concentrer pendant les activités préventives de communication, d'information et de participation liées à la mise en œuvre et à la gestion des différents types d'infrastructures et des ressources mobilisées était le thème du risque d'accident dans la chaîne logistique du traitement du GNL. Il s'avère donc pertinent de citer, en matière de prévention d'accidents graves, le Décret n. 200 du 29 septembre 2016, portant sur la réglementation de la consultation de la population sur les projets d'urgence externe, conformément au décret législatif n. 105 du 26 juin 2015 précédemment cité.

Il y est précisé que, dans le cadre de la consultation, le Préfet doit mettre à disposition de la population les informations en sa possession de façon à ce qu'elles soient le plus accessibles possible, en utilisant notamment des moyens informatiques et télématiques. Ces informations comportent :

- a) La désignation et les caractéristiques de la zone concernée par la planification ou par l'expérimentation ;
- b) La nature des risques encourus ;
- c) Les actions possibles ou prévues pour atténuer et réduire les effets et les conséquences d'un éventuel accident ;
- d) Les autorités publiques impliquées ;
- e) Les différentes phases de la planification ou de l'expérimentation et le calendrier relatif ;
- f) Les actions prévues par le plan d'urgence externe concernant le système d'alarme en cas d'urgence et les mesures d'autoprotection à adopter.

Ces informations sont mises à la disposition de la population pendant au moins trente jours et soixante jours au plus avant le début de la consultation.

Pendant cette période, la population peut présenter au Préfet par écrit ou via des moyens de communication électroniques et télématiques des observations, des propositions ou des demandes relatives à l'objet de la consultation. Elles seront prises en considération dans le cadre de ladite consultation.

Les installations et les infrastructures GNL pendant la phase d'autorisation-de mise en œuvre en Italie

Conformément aux directives européennes , les dispositions législatives nationales destinées à la prévention des accidents graves comprennent l'obligation d'une consultation publique et de faire participer les parties intéressées à la procédure de décision.

En Italie, cette procédure est appliquée à toutes les installations de stockage et de distribution de GNL sujettes à une procédure d'évaluation des risques environnementaux (VIA). Voici la liste actuelle des projets GNL soumis à une consultation publique dans le cadre de procédures d'autorisation :

Ville	Entreprise	Capacité de stockage (m³)
<i>Porto Marghera</i>	Venice LNG SpA (Newco: Decal/San Marco Petroli)	32 000
<i>Ravenne</i>	Depositi Italiani GNL (Newco : PIR-Petrolifera Italo Rumena/Edison)	30 000
<i>Livourne</i>	Livorno LNG Terminal SpA (Newco : Costiero Gas Livorno SpA/Neri SpA /SIGL-Vulcangas)	9 000
<i>Oristano</i>	Higas Srl	9 000
<i>Oristano</i>	IVI Petrolifera S.p.A.	9 000
<i>Oristano</i>	Edison S.p.A.	10 000
<i>Cagliari</i>	ISGAS ENERGIT Multiutilites S.p.A.	22 000
<i>Porto Torres</i>	Consorzio Industriale provinciale Sassari	10 000

Outre la présentation des observations enregistrées dans le cadre de la procédure d'autorisation expliquée ci-dessus au Ministère de l'environnement, conformément à l'article 24 du Décret législatif 105/2017 et dans le but de garantir une transparence, une évaluation objective et une participation maximum des citoyens, la commune doit en principe convoquer des assemblées publiques destinées à débattre, où les entreprises commanditaires présentent le projet aux citoyens et aux instances présents, offrant un moment de discussion autour des observations présentées.

À la suite de ces assemblées, les instances préposées à la procédure de VIA et de délivrance de l'habilitation procéderont à l'évaluation détaillées des observations sur chaque sujet abordé, vérifiant les interventions du point de vue des avantages ou des impacts entraînés et de la conformité aux normes nationales et internationales que ce type d'installations doit respecter.

Afin de disposer d'un aperçu de la perception sociale dans le cadre des procédures d'autorisation des installations GNL, nous avons consulté la documentation disponible autour des observations du public intéressé (instances régionales/locales, associations, population etc.) présentées au Ministère de l'environnement et autour des contre-arguments des commanditaires des projets susmentionnés.

Outre les questions de nature exclusivement technique relatives à la conception - qui s'avèrent fortement centrées sur les opérations, et qui ne sont donc pas reportées dans cette étude - l'analyse a révélé la récurrence dans toutes les observations présentées des aspects cités ci-dessous.

Thématique	Observations récurrentes
Sécurité	<p>Demandes d'approfondissement et/ou de vérifications en matière de :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Mesures et systèmes de monitoring et recensement des pertes/dispersions de gaz naturel ; – Calcul du risque hydrostatique notamment en raison de la proximité entre les installations et la mer ; – Probabilité de risque d'accident grave à terre, en lien avec la manutention navale et pendant les phases de chargement et de déchargement (il est souvent demandé que le comité technique régional, les sapeurs-pompiers et/ou la capitainerie du port donnent leur avis) ; – Calcul du risque d'accidents graves liés aux implantations limitrophes et à l'effet domino ; – Vulnérabilité aux attaques terroristes ; – Localisation des infrastructures par rapport aux établissements scolaires, aux édifices protégés et aux centres d'habitation ; – Évaluation des événements naturels de forte intensité ;
Aspects environnementaux, trafic et émissions	<p>Demandes d'approfondissement et/ou de vérifications en matière de :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Proximité de sites SIC-ZPS sur lesquels les installations pourraient accroître la pression humaine ; – Interférences avec le trafic portuaire (risque de collision de méthaniers et de barges, mais aussi simples ralentissements) et/ou aérien ; – Impacts sur le trafic terrestre (les camions-citernes pour le transport du GNL depuis et vers l'installation, transitant parfois en grand nombre et à une fréquence considérable, entraînent la crainte de l'augmentation d'insuffisances déjà existantes, et d'une potentielle influence sur la pollution atmosphérique et environnementale) ; – Émissions de gaz à effet de serre, le méthane étant particulièrement cité ; – Mesures de compensation, engagements innovants sur les énergies renouvelables et soutien du développement de la mobilité durable.

Mesures de compensation

À la lumière de la dernière observation reportée dans le tableau, il s'avère particulièrement pertinent d'avoir une idée des mesures de compensation et des initiatives entreprises en faveur du territoire par les promoteurs d'interventions infrastructurelles similaires.

De telles initiatives dans le cadre de projets de stockage et de soutage du GNL pendant les phases d'autorisation/mise en œuvre n'étant pour l'instant pas connues, nous pouvons citer le cas historique de l'installation OLT offshore de Livourne, qui incombe en outre au bassin Tyrrhénien-Ligurie.

La collaboration socioéconomique active entre les responsables de l'installation et le territoire s'illustre en effet par une série d'initiatives en faveur de la communauté accueillant l'infrastructure. La majeure partie de ces initiatives, planifiées au cours de la procédure d'autorisation de l'installation et déjà partiellement mises en œuvre, ont une finalité de type socio-environnemental, tel que résumé ci-dessous :

Pendant la phase d'autorisation, les Communes de Livourne, Collesalvetti, Pise et OLT se sont mis d'accord sur la réalisation de travaux à hauteur d'un million d'euros (Centre des Visites de la Zone Marine Protégée ; études de caractérisation environnementale des sites le long de la côte de Livourne ; requalification environnementale de centres urbains ; jardins aménagés dans l'espace public).

Une autre compensation a constitué à verser 2,5 millions d'euros entre 2014 et 2018, destinés à la région Toscane pour l'instauration d'un service de collecte des déchets porte à porte pour la commune de Livourne.

Parmi les initiatives sur le territoire décidées d'un commun d'accord avec la région Toscane, la réouverture du Canal Incile et la liaison entre l'Arno et le Canal Navicelli destinée à rétablir la navigabilité entre le centre de Pise et le port de Livourne occupent une place importante. La réalisation de ces travaux est le fruit d'un accord conclu entre OLT (qui dans ce cas endosse le rôle d'entité contractante), la commune et la province de Pise, pour une valeur d'environ 5 millions d'euros.

Les promoteurs ont par ailleurs soutenu des initiatives de valorisation du tissu social et industriel de façon périodique (en général sur une base annuelle) en apportant une aide financière aux hôpitaux, aux théâtres, aux écoles, aux associations de volontariat, aux ASBL, aux événements sportifs et musicaux destinés à la population.

Modèle français du Débat Public et exemples de bonnes pratiques régionales en Italie.

Le modèle du « *débat public* » français a été introduit par la loi Barnier en 1995, modifiée ensuite par une série d'amendements (le dernier datant de 2016 sur la réforme des procédures garantissant l'information et la participation du public à la prise de certaines décisions qui pourraient impacter l'environnement).

Ce modèle est encadré par le *Code de l'environnement*, notamment à travers le Titre II qui prévoit des procédures d'information et de participation des citoyens.

Le code insiste sur l'importance de la participation publique dans le cadre de prises de décisions affectant l'environnement. La participation du public à ces décisions a pour but de sensibiliser les citoyens au sujet abordé.

En substance, le code prévoit que le public : jouit d'un droit d'accès aux informations pertinentes sur le sujet ; a la possibilité de demander qu'une procédure de participation soit lancée ; dispose d'un délai raisonnable pour formuler ses observations et propositions ; doit être informé du contenu des propositions d'autorisation et d'approbation finales.

Plus précisément, le Titre II couvre et encadre les modalités d'implication du public et de sa participation à la procédure de décision sur un projet ou à l'élaboration d'un plan ou d'un programme ayant une incidence sur l'environnement à travers le « *débat public* » et la « *concertation préalable* ».

Ces mesures sont un moyen pour les citoyens d'intervenir sur la conception d'un projet, ainsi que sur ses objectifs de planification et de programmation, ses implications socioéconomiques, ses impacts sur l'environnement et sur la gestion du territoire.

Pendant le débat public et la concertation préalable, il est également possible de discuter de solutions alternatives, dont l'« option zéro », c'est-à-dire la non-réalisation du projet.

Les autres chapitres du Titre II portent sur les formes de participation ultérieures pouvant être activées pendant les différentes phases de la procédure (évaluation de l'impact, enquêtes publiques, consultations locales, droit d'accès).

Une autorité administrative indépendante est ensuite saisie : la *Commission nationale du débat public* (CNDP) dont la mission est de surveiller que la participation du public à la procédure d'élaboration de projets infrastructurels ou de gestion d'intérêt national de l'État, des collectivités territoriales, des services publics mais aussi des sujets privés qui présentent des implications socioéconomiques ou qui ont un impact significatif sur l'environnement ou sur le territoire soit respectée. La mission de la CNDP consiste uniquement à surveiller, elle ne peut offrir d'observations sur les projets qui lui sont soumis.

Elle se prononce également sur la nécessité ou non de mettre en place un débat public ou une concertation préalable et en définit les modalités. Ces dernières sont dictées par la loi mais elles sont identifiées par la commission spéciale en fonction du type de projet et des caractéristiques du territoire concerné.

Elles consistent généralement en une série de réunions publiques et de tables rondes thématiques, parfois intégrées à d'autres réunions techniques où les membres de la commission spéciale font office de modérateurs.

Enfin, un lien consacré au débat est publié sur le site institutionnel de la CNDP, permettant d'accéder aux informations sur les membres de la commission spéciale, aux informations organisationnelles, aux dernières nouvelles sur le débat, à tous les documents liés au projet, aux contributions du public, aux « *cahiers d'acteurs* » les plus importants publiés par la commission spéciale qui en assure une diffusion plus large et enfin à une section contenant les questions du public et les réponses apportées.

Le bilan du débat public est ensuite publié sur le site de la CNDP dans les deux mois qui suivent sa clôture. La Commission rédige un rapport final présentant les positions, les arguments et les propositions ayant émergé pendant la concertation publique. Dans les trois mois suivants la publication de ce rapport, l'entité responsable du projet ou du programme décide ou non de le poursuivre, en précisant les modifications principales apportées au projet à la suite du débat public.

Le débat public est encadré au niveau national

Le modèle du débat public français a inspiré des projets de loi sur la même thématique en Italie, et après la création d'un ensemble d'outils destinés à garantir une participation des citoyens aux procédures de décision, le « *Regolamento recante modalità di svolgimento, tipologia e soglie dimensionali delle opere sottoposte a dibattito pubblico* » (Règlementation sur les modalités du cadre, de la typologie et des seuils dimensionnels des projets soumis au débat public, décret du Président du Conseil le 10 mai 2018 n. 76), est entré en vigueur le 24 août 2018. Il énonce les modalités opérationnelles que doit présenter un projet de grands travaux pour donner lieu à une procédure de débat public, conformément à l'article 22 du décret législatif du 18 avril 2016 n. 50 (Code des marchés publics).

Le « *Regolamento* » définit le débat public comme « la procédure pour informer, faire participer et débattre avec le public d'opportunités, de conceptions de travaux, de projets ou d'interventions ». Il définit les critères des travaux - en fonction du type et des seuils dimensionnels - pour lesquels le recours à la procédure de débat public est obligatoire, ainsi que les modalités de la procédure et les délais de conclusion qu'elle devra respecter.

Le débat doit en outre être organisé et géré en tenant compte des caractéristiques du projet et des particularités du contexte social et territorial de référence.

Le « Regolamento » exige que les conditions suivantes soient respectées :

- Les grands travaux infrastructurels doivent prévoir une consultation publique large et encadrée des communautés locales ;
- La phase initiale du projet constitue le moment idéal pour lancer le débat avec les parties ;
- Les consultations ont pour objectif d'évaluer les possibles opportunités que présentent les interventions mais aussi d'adapter les travaux proposés aux besoins de la collectivité ;
- Le débat vise également à atténuer l'opposition sociale et les éventuels conflits que ce type de procédures peut entraîner.

Le débat public sur la « Gronda » (bretelle autoroutière) de Gênes

Le premier exemple de débat public inspiré du modèle français en Italie s'est déroulé à Gênes en 2009, et portait sur cinq possibilités différentes de tracé de la « Gronda » autoroutière de Ponente.

Rappelons que le débat public est géré par une Commission indépendante, désignée en France par une autorité spéciale indépendante comme expliqué plus haut, et que dans le cas de Gênes cette commission était formée - sur l'initiative de la commune concernée par le projet - par quatre experts externes. La Commission n'avait pas pour mission de se prononcer sur le projet, ni de formuler des recommandations pour les décideurs. Elle devait uniquement jouer le rôle d'« arbitre » ou de « facilitateur », et s'assurer que le débat était correctement mené.

En l'absence d'un cadre législatif de référence, la procédure du débat public a alors été élaborée par la commune en accord avec le prestataire du projet (Autostrade per l'Italia - Aspi). Deux phases étaient prévues :

1. Phase de préparation au débat public ;
2. Phase de débat public, durée 3 mois (6 avril 2009 - 30 avril 2009) au cours duquel les différentes étapes ont été prévues :
 - diffusion de dépliants, publication sur le site internet de tous les documents nécessaires ;
 - contacts avec la presse et les télévisions locales ;
 - interaction avec les citoyens et ouverture éventuelle de forum de discussion sur le site internet ;
 - rencontres programmées ouvertes au public. En effet, 14 rencontres publiques de type assemblées ont eu lieu (6 rencontres de présentation, 7 rencontres thématiques sur les aspects les plus importants du projet et une rencontre de conclusion).

Mi-mai 2009, 15 jours après la clôture du débat, la Commission a présenté son rapport de conclusion. Dans les 15 jours suivants, Aspi a rendu publique son communiqué final, dans lequel il propose un nouveau projet.

En ce qui concerne les coûts entraînés par le débat public, celui portant sur la Gronda de Gênes (projet pour lequel l'investissement s'élèvera à environ 4,2 milliards d'euros) a coûté 191 mille euros, dont 37% à la charge de la ville de Gênes et 63% à l'Aspi. Le rapport de conclusion de la commission du débat public sur la « Gronda » de Gênes, estime toutefois que la contribution de la commune a été sous-estimée car le personnel mis à disposition des membres de la commission, les locaux et certains autres postes de dépense n'ont effectivement pas été pris en compte.

Dans le cas de la Gronda de Gênes, le modèle français de débat public s'est avéré être un outil très efficace : il a permis de diffuser des connaissances précises et a rencontré un succès d'habitude très rare quand il s'agit de grands travaux publics, il a entraîné une participation active, a stimulé la capacité critique et conceptuelle des citoyens et a conduit le prestataire (Autostrade per l'Italia) à accepter le débat en jouant un rôle inhabituel pour une grande société privée.

Le débat a été particulièrement difficile et houleux, mais il a également permis d'écouter toutes les opinions, de mettre à jour l'existence de nouveaux problèmes et de solliciter des propositions alternatives.

En résumé, le débat public sur la bretelle autoroutière de Gênes :

- a porté à l'attention de l'opinion publique un projet qui avait du mal à se concrétiser, notamment en raison de la difficulté à trouver une solution acceptable pour la traversée du val Polcevera ;
- s'est déroulé en toute transparence, a permis l'implication des citoyens concernés qui ont eu la possibilité d'être informés sur tous les aspects liés à de grands travaux infrastructurels et d'exprimer leur approbation, leur opposition et leurs exigences ;
- a permis d'acquérir une expérience très importante sur le plan de la participation et de la démocratie.

Rappelons que, très récemment, le Conseil régional de la Ligurie a approuvé la loi régionale du 16 février 2016 n.1 portant sur la « Loi sur la croissance » qui, dans le but d'identifier des solutions optimales, prévoit de renforcer la sécurité pendant la durée de la mise en œuvre, et encourage les collectivités locales à recourir aux procédures d'acceptation sociale dans le cadre de la réalisation de projets que le Conseil régional estime essentiels. Dans ce cas, la région prévoit la procédure pour une forme de débat public bien définie sur la base d'un niveau de projection adapté.

Le débat public en Toscane

Depuis 2008, la région Toscane s'est dotée d'un encadrement du débat public, inséré dans la loi régionale du 27 décembre 2007 n.69 concernant les « Normes sur la promotion de la participation à l'élaboration des politiques régionales et locales ».

Ce sujet a toutefois fait l'objet d'une nouvelle réglementation à travers la loi régionale du 2 août 2013 n.46 concernant le « Débat public régional et encouragement à la participation à l'élaboration des politiques régionales et locales ».

La loi 46/2013 est donc fondée sur le soutien aux processus participatifs locaux, tel que prévu par la loi 69/2007, tout en y apportant des modifications et des ajouts importants.

Les aspects qui s'avèrent tout particulièrement intéressants sont les suivants :

1. la création d'un organe indépendant (Autorité régionale pour garantir et encourager la participation), composé de trois membres - dont deux désignés par le conseil régional et le troisième par le président du Conseil régional - choisis parmi des personnes ayant une expérience dans les méthodes et les pratiques participatives avérées
2. l'organisation du débat public régional, notamment du processus d'information, de la consultation publique et de la participation à l'élaboration de travaux, projets ou interventions présentant un intérêt environnemental, territorial, paysager, social, culturel ou économique particulier pour la communauté régionale. Le débat public doit normalement se dérouler pendant les phases préliminaires de l'élaboration d'un projet, de travaux ou d'une intervention, même s'il n'est pas exclu qu'il puisse se dérouler pendant les phases suivantes à condition qu'elles soient antérieures au lancement de la conception définitive. La loi reprend donc le modèle français du débat public, avec tous les ajustements appropriés et nécessaires. Ce qui est prévu dans le cadre du rapport final et de l'obligation du prestataire en charge du projet de justifier l'abandon, la modification ou la confirmation du projet dans les trois mois est totalement similaire au modèle français.

La loi 46/2013 a apporté différentes modifications à la loi 69/2007. Les plus importantes concernent le renforcement du débat public, cette procédure n'ayant jamais été activées au cours des années précédentes loi 46/2013.

Cette dernière prévoit en outre des mesures pour apporter un soutien de caractère essentiellement financier à un ensemble d'acteurs (organismes locaux, citoyens, écoles, entreprises) dans le cas où ils demanderaient l'ouverture d'une procédure participative bien définie et établie.

Les premiers effets du renforcement de l'établissement du débat public tel que prévu par la nouvelle législation régionale se sont déjà fait ressentir. Depuis le vote de la loi, par exemple, les procédures pour l'ouverture d'un débat public sur le projet de développement et de requalification du port de Livourne sont en cours.

2) Méthode d'implication des parties intéressées

2.1 Identification des facteurs qui contribuent à l'acceptabilité sociale

Il est important d'introduire en premier lieu le concept d' « acceptabilité sociale », qu'on ne saurait définir comme la simple acceptation d'un projet de la part de la majorité des citoyens. En effet, une telle définition représente en réalité une conception démocratique imparfaite puisqu'elle néglige que les conditions d'acceptation sont associées à ce que les *stakeholders* ne tiennent pas compte du fait que leur opinion soit minoritaire. D'autre part, il a été prouvé plus d'une fois qu'une opposition minoritaire peut être (a déjà été) suffisante pour bloquer tout un projet.

À la lumière de ces observations, par « acceptabilité sociale » on entend le résultat d'un processus durant lequel les parties intéressées (*stakeholders*) impliquées bâtissent ensemble les conditions suffisantes pour qu'un projet déterminé s'intègre harmonieusement à un contexte naturel et social précis à un moment donné.

Deux facteurs essentiels peuvent être identifiés pour atteindre cet objectif :

- Considération du contexte local,
- Processus de cocréation avec les *stakeholders* du projet à proposer

L'acceptabilité sociale dépend donc de la perception des *stakeholders* selon une estimation des « pour » et des « contre » le projet. Lorsque c'est possible, lancer une procédure de consultation avec les parties intéressées rapidement peut réduire les pertes économiques entraînées par un désaccord sur la démarche de conception du projet (par ex. liées aux retards, aux procédures légales etc.)

Même si actuellement les infrastructures liées au développement de la filière GNL de petites ou moyennes dimensions n'ont pas fait l'objet de conflits ou d'oppositions majeurs (comme ça a été le cas des grands terminaux offshore), il semble pertinent de tout mettre en œuvre pour créer un environnement favorable à l'acceptabilité sociale du développement de la filière GNL, notamment en fournissant des instruments et des adresses utiles à tous les acteurs publics et privés afin d'éviter d'éventuelles critiques liées au manque d'information des *stakeholders*, et de les aider à affronter les conflits éventuels qui pourraient émerger pendant la mise en place des infrastructures.

Cet objectif peut être atteint en informant davantage le public intéressé, en augmentant son degré de participation et en améliorant les concertations réalisées dans le cadre de la procédure.

La promotion efficace de l'acceptabilité sociale des infrastructures de la filière GNL passe en grande partie par le partage d'objectifs et d'instruments entre les acteurs de l'administration publique impliqués et le monde des entreprises du secteur, ainsi que par la participation et l'interaction avec le public intéressé.

2.1.1 L'évaluation et la perception des impacts

Pour chaque *stakeholder*, les coûts/avantages d'un projet dépendent de sa perception des impacts éventuels ou prouvés liés à la mise en œuvre du projet en question. La perception d'un impact par les *stakeholders* se construit autour d'au moins trois éléments incontournables :

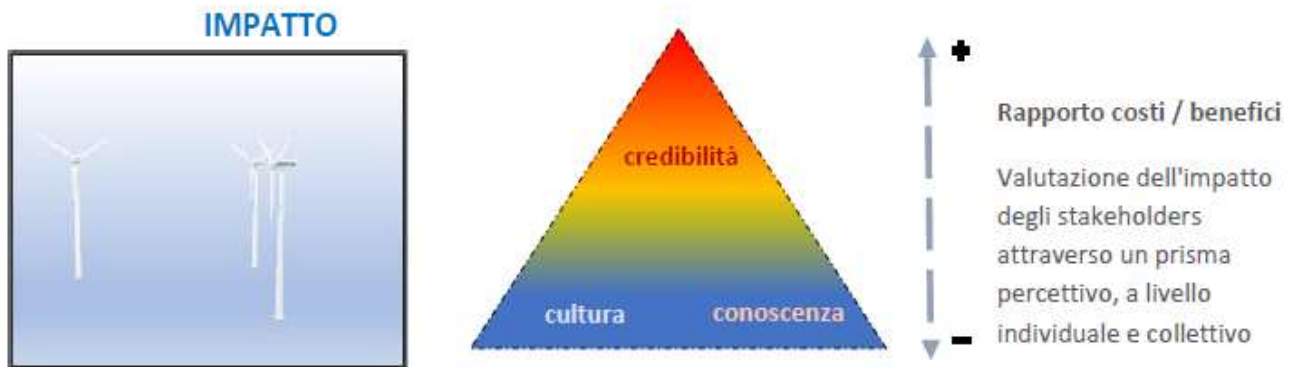
- **Crédibilité et Légitimité** : la perception du risque est fortement influencée par la confiance qu'ont les *stakeholders* en les responsables du projet et par les informations transmises par ces derniers. Cette confiance s'appuie sur des preuves d'honnêteté et de transparence de la part du promoteur et/ou développeur du projet qui prend en considération le bien-être du contexte local où il souhaite opérer.

Elle repose également sur l'histoire et la réputation des développeurs du projet : la présence d'un acteur local peut rassurer, alors qu'une mauvaise réputation sur des questions locales ou environnementales peut inciter à la méfiance.

- **Culture et valeurs partagées** : la culture influence elle aussi la perception des parties intéressées d'un projet donné. L'acceptation de ce projet peut varier en fonction du contexte culturel : des valeurs partagées différentes peuvent parfois mener à des jugements radicalement opposés sur des installations similaires.
- **Niveau de connaissance** : le niveau de connaissance détermine la compréhension des problèmes, la perception du risque et des potentiels avantages. Les carences techniques peuvent être source de rumeurs infondées voire erronées. Au contraire, manipuler les informations fournies à un public qui n'a pas été suffisamment informé peut entraîner une perception positive du projet artificielle, basée sur l'ignorance des groupes sociaux intéressés (impacts négatifs minimisés ou impacts positifs exagérés).

Rapport coûts/avantages : l'opinion des *stakeholders* sur le projet dépend des valeurs attribuées aux coûts sociaux et aux attentes relatives aux avantages générés. Ces valeurs varient selon les facteurs décrits plus haut, tant au niveau de la communauté (vision évolutive de la société) qu'au niveau individuel (elles affectent le style de vie quotidienne ou les intérêts personnels).

L'image suivante reflète un aperçu schématisé des éléments décrits ci-dessus.



Après avoir analysé les facteurs influençant l'acceptabilité sociale d'un projet, il est important de s'intéresser de façon plus approfondie à la nature de l'impact connu du projet en question. Pour ce faire, trois types d'impacts sont à identifier :

- Impacts environnementaux
- Impacts sociaux
- Impacts cumulatifs

Pour ce qui est du projet, lorsqu'on projette une opération infrastructurelle, 4 phases de développement doivent être prises en compte :

- Construction
- Mise en œuvre
- Exploitation
- Mise hors service/Démantèlement

Dans ce contexte, il est évident que les impacts seront définis selon différents critères.

- **La durée.** La détermination de la « durée » dépend de la nature de l'impact :
 - **Les impacts à court terme** s'étendent sur une période limitée (par exemple pendant une activité de construction de durée limitée) et cessent une fois l'activité terminée ou à la suite de mesures d'atténuation/de réintroduction et/ou de restauration naturelle.
 - **Les impacts à moyen terme** s'étendent sur une période modérée.

- **Les impacts à long terme** ont des effets qui s'étendent sur une période prolongée (par exemple le bruit lié au fonctionnement d'un appareil, les impacts liés aux émissions etc.) Ils comprennent également des impacts qui peuvent être intermittents ou répétés dans le temps plutôt que continus, et qui surviennent sur une période de temps étendue (par exemple, des perturbations saisonnières répétées, des impacts dérivant de l'activité d'entretien continue etc.)
- **Extension** : l'ampleur des impacts dépend du mode opératoire (routine quotidienne, situations d'urgence) et se caractérise par des indicateurs dont la superficie de la zone concernée et la population intéressée :
 - Locale : impacts qui concernent les récepteurs environnementaux ou sociaux dans les zones localisées à l'intérieur de la zone du projet.
 - Régionale : impacts qui touchent les récepteurs environnementaux ou sociaux au niveau régional
 - Nationale : impacts qui affectent d'importantes ressources environnementales ou sociales au niveau national
 - International : impacts qui atteignent les récepteurs/ressources environnementales et sociales d'échelle internationale, comme les zones protégées par les conventions internationales.

Les impacts irréversibles sont définis comme les impacts qui causent un changement permanent de l'espace concerné alors que les impacts réversibles sont ceux qui permettent de restaurer les conditions préexistantes à l'impact grâce à des mesures d'atténuation/de réintroduction et/ou de restauration naturelle.

L'identification et l'évaluation de l'impact comprennent :

- **La prévision de l'impact** : déterminer les éventuelles conséquences du projet et des activités associées sur les ressources/récepteurs ;
- **L'évaluation de l'impact** : évaluer la portée des impacts prévus en prenant en compte leur ampleur, la valeur et/ou l'importance de la ressource/du récepteur concerné ;
- **L'atténuation et l'amélioration** : identifier les mesures appropriées pour atténuer les impacts négatifs et améliorer les impacts positifs ;
- **L'évaluation de l'impact résiduel** : évaluer l'importance des impacts dans l'hypothèse d'une mise en œuvre efficace des mesures d'atténuation et d'amélioration.

La prédiction des impacts est avant tout un exercice objectif pour déterminer les éventuelles conséquences du projet et des activités associées sur l'environnement. Il est évident que le poids de l'impact dépend de son ampleur, mais aussi de son intérêt pour la communauté locale, de sa fonction écosystémique et de sa valeur économique.

L'évaluation de la sensibilité des récepteurs sociaux est tout aussi importante, si l'on considère par exemple une communauté de pêcheurs ou un groupe social plus large, il faudra prendre en compte leur réponse probable au changement et leur capacité à s'adapter et à gérer les effets de l'impact en fonction de son ampleur.

L'évaluation des impacts permet de fournir d'importantes informations aux organes décisionnaires et aux autres parties intéressées. Elle facilite ainsi la procédure de décision relative au projet ainsi que l'identification et la conception de mesures de réduction ou d'atténuation des impacts repérés.

L'évaluation des impacts tiendra compte des politiques gouvernementales nationales et régionales, des bonnes pratiques courantes et de l'opinion des *stakeholders*.

L'identification et la définition de mesures d'atténuation acceptables sur le plan environnemental, techniquement faisables et économiquement avantageuses constitue un exemple de facteurs pouvant contribuer à l'acceptabilité sociale.

Développer des mesures d'atténuation afin de réduire les importants impacts négatifs identifiés pendant la procédure d'évaluation ou d'optimiser les impacts positifs - notamment les avantages écologiques et sociaux - contribuera sans aucun doute à augmenter le degré d'acceptabilité sociale des projets GNL.

Dans ce contexte, le terme « mesures d'atténuation » comprend les contrôles opérationnels et les actions de gestion et de monitoring :

- Quand un impact conséquent est identifié, des options prioritaires pour le processus d'atténuation sont analysées ;
- la désignation de mesures de gestion et de monitoring s'avère nécessaire pour garantir une continuité de l'acceptabilité sociale, à savoir vérifier si les mesures d'atténuation s'attaquent efficacement aux impacts prévus.

2.1.2 Identification et regroupement des parties intéressées ;

Les parties intéressées sont des groupes (de personnes, d'entreprises, d'organes juridiques etc.) qui transmettent des « signaux » d'acceptation sociale au développeur du projet.

Il est donc primordial de les identifier et d'anticiper leurs attentes afin d'affronter les problématiques réelles liées à l'acceptation du projet. Trois concepts sont généralement utilisés pour désigner les parties intéressées :

- **L'impact** : « *stakeholder* » est une notion introduite pour la première fois par Roman Freeman, qui la définit comme « tout individu ou groupe d'individus pouvant influencer et être affecté par l'atteinte des objectifs organisationnels », de fait, l'impact décrit ci-dessus peut être direct ou indirect.
- **Le pouvoir** : les *stakeholders* concernés sont identifiés par la façon dont le projet les influencera ou, au contraire, par la façon dont ils influenceront l'organisation du projet. En ce sens, le « pouvoir » d'un *stakeholder* se manifeste lorsqu'il est capable de guider d'autres acteurs et de les influencer indirectement.
- **Les intérêts** : les *stakeholders* peuvent aussi être vus comme « des individus ou groupes d'individus qui [...] ont un intérêt dans la réussite du projet ».

Ces concepts mettent en lumière à quel point il est nécessaire d'avoir une vision claire du processus d'identification des *stakeholders*, puisque l'influence d'un *stakeholder* varie en fonction de l'importance des trois facteurs abordés ci-dessus.

En outre, il a été prouvé que toutes les parties intéressées n'ont pas le même niveau d'importance, et qu'il est donc nécessaire, en amont du processus d'identification, d'en entreprendre une classification.

La classification des *stakeholders* « clefs » garantit que les questions et les problèmes les plus pertinents seront abordés de façon systématique et rationnelle.

En règle générale, l'analyse devrait tenir compte de tous les groupes en possession d'informations sur le projet.

Pour des raisons opérationnelles, il apparaît judicieux de diviser les *stakeholders* en quatre catégories en fonction de leur approche :

- Défenseurs
- Volontaires
- Neutres et
- Opposants

Les *stakeholders* peuvent également être classés en fonction de :

- Leur attitude ;
- Leur connaissance ;
- Leur implication.

Il est important de souligner qu'il existe des différences d'opinion à l'intérieur des groupes déterminés de *stakeholders*, et que certains *stakeholders* pourraient ainsi être classés dans plusieurs groupes.

Le tableau suivant est une présentation synthétique des *stakeholders* de référence de la filière GNL divisés en catégories d'appartenance. Ces catégories seront par la suite utilisées et prises comme base de référence pour différencier les stratégies de communication et les canaux de diffusion décrits dans les paragraphes suivants.

Catégories	Type de stakeholders
<i>Public général</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Communautés locales et Comités de citoyens ➤ Entreprises et associations ➤ Organisations environnementales ➤ Organisations non gouvernementales (ONG)
<i>Autorités</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gouvernement central ➤ Autorités locales
<i>Opérateurs de secteur</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Armateurs ➤ Fournisseurs de gaz ➤ Opérateurs dans les terminaux ➤ Constructeurs de navires ➤ Sociétés de classification ➤ Opérateurs et travailleurs portuaires ➤ Investisseurs de secteur
<i>Médias</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Presse locale, nationale, internationale

2.1.3 Identification et regroupement des parties intéressées dans le contexte de référence

Dans le cadre de notre étude, les principaux *stakeholders* liés au contexte de référence du territoire ligurien sont identifiés et catégorisés dans le tableau suivant.

Catégories	Type de stakeholders
<i>Public général</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comités et associations de citoyens (comités, CIV, municipalités) ➤ Associations d'entreprises : <ul style="list-style-type: none"> - Confindustria Liguria - Chambre de commerce - Confcomercio Liguria - CNA LIGURIA - UNIONTRASPORTI ➤ Organisations non gouvernementales et environnementales <ul style="list-style-type: none"> - Legambiente Liguria Onlus - Circolo Legambiente Nuova Ecologia (Gênes) - Greenpeace (Groupe Local Gênes) - World Wide Fund for Nature - WWF Liguria - Italia Nostra (section Gênes, Savone, La Spezia) - MDC – Mouvement de Défense du Citoyen Liguria - ISDE - Association des Médecins pour l'environnement Liguria - Salviamo il paesaggio (section Gênes, Savone, La Spezia) - comunicAmbiente (Gênes)
<i>Autorités</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Région Liguria ➤ Communes de Gênes, Savone, La Spezia ➤ Ville métropolitaine de Gênes, provinces de Savone et La Spezia ➤ Autorité du système portuaire de la mer ligurienne occidentale ➤ Autorité du système portuaire de la mer ligurienne orientale ➤ Sapeurs-pompiers - Direction régionale Liguria et directions des provinces de Gênes, Savone et La Spezia ➤ Direction maritime - Capitainerie du port de Gênes, Savone et La Spezia ➤ ARPAL Liguria

Catégories	Type de stakeholders
<p><i>Opérateurs de secteur</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Opérateurs et associations locales de référence : <ul style="list-style-type: none"> - Assagenti Genova - Association des agents maritimes de La Spezia - ISOMAR (Province d’Imperia et de Savone) - SPEDIPORTO (Gênes) - Association des Expéditeurs du port de La Spezia - Confindustria Gênes - Section Terminal Operators - Opérateurs des services techniques nautiques des ports de Ligurie (pilotes, lamaneurs) - Opérateurs des services de soutage dans les ports de Ligurie - Référénts de l’Organismo di Partnernariato della risorsa Mare de l’AdSP Ligurie - CULMV Compagnia Unica del porto di Genova - Compagnie portuaire CULP Savona - RINA – Registro Navale Italiano – société de classification - Bureau Veritas - société de classification ➤ Associations nationales de référencement : <ul style="list-style-type: none"> - Assogasliquidi - Assocostieri - Assologistica - Assiterminal - ANTEP Association nationale des terminaux portuaires - Fedespedi - Confetra - Conftrasporto - Confitarma - AssArmatori - Assoport - Partenariat pour la logistique et les transports - Confmare - Federagenti

Catégories	Type de stakeholders
	<ul style="list-style-type: none"> - Federtrasporto - ANITA - FAI Federazione dei trasportatori routieri italiani - FIAP Federazione italiana dei trasportatori routieri professionali - FITA/CNA - Trasporto Unito
<i>Médias</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Presse locale générale (voir le document en annexe) ➤ Presse locale et spécialisée <ul style="list-style-type: none"> - Ship2shore - The Meditelegraph - L'Avvisatore marittimo - TTM-Tecnologie Trasporti Mare - InforMare

2.2 Repérage des principales méthodes participatives

Dans le cadre de cette étude, il s'avère important de définir une base méthodologique d'implication des parties intéressées.

Nous avons donc procédé à l'analyse des principales méthodes participatives qui s'appuient sur deux macro-catégories brièvement analysées ci-dessous.

Deux écoles de pensée principales cherchent à mesurer la perception des parties intéressées et à créer les conditions idéales pour garantir l'acceptation sociale des projets avec leur méthode respective :

- l'école qualitative, qui favorise des rencontres ouvertes avec les parties intéressées, et dont l'objectif est de lancer un débat constructif pour collecter les opinions des *stakeholders*. Cette approche met l'accent sur la dimension humaine et est marquée par un certain nombre de défis qui se manifestent tout au long du processus de consultation : nécessaire objectivité dans les débats, structure et la traçabilité des communications, durée et validation des accords atteints.
- L'école structurelle cherche quant à elle à quantifier et à formaliser les décisions en se servant d'instruments presque exclusivement statistiques. Toutefois ce type d'instruments, notamment les outils de mesure qui s'appuient sur la fonction gaussienne (basés sur la notion de valeur médiane, d'écart type...) est peu adapté lorsqu'il s'agit de mesurer la variété des perceptions propres aux parties intéressées. Les opinions qui ne sont pas conformes à la majorité démocratique sont souvent omises et donc mal représentées.

L'APPROCHE PARTICIPATIVE

L'augmentation des problèmes liés à l'acceptation de projets, notamment dans le secteur de l'énergie, a conduit à la recherche d'**approches « alternatives » plus opérationnelles/participatives** qui concilient les deux démarches décrites ci-dessus. L'objectif de ces nouvelles approches est de garantir l'instauration d'un dialogue ouvert, transparent et dynamique tout en maintenant un niveau élevé de traçabilité des échanges et sans entraîner une simplification excessive.

L'acceptation sociale est rarement le résultat d'une unique expression d'intérêt, mais bien d'un processus collaboratif d'efforts concertés pour construire un environnement de développement favorable.

Afin de pouvoir déterminer l'approche participative la plus adaptée au cas faisant l'objet d'une étude, il est nécessaire de présenter de manière synthétique les caractéristiques de quelques méthodes particulièrement efficaces pour l'implication des parties.

Les méthodes analysées dans le prochain chapitre sont les suivantes :

1. European Awareness Scenario Workshop (EASW)
2. Metaplan
3. GOPP (Goal Oriented Project Planning)
4. Méthode Delphi
5. Focus Group

Notons que des hypothèses applicables à la gestion du processus de gouvernance du système GNL ont déjà été avancées dans le cadre des projets GAINN par l'AdSPMTS (l'Autorité du Système Portuaire de la Mer Tyrrhénienne Septentrionale).

Afin de capitaliser sur des expériences antérieures similaires sur le plan du thème abordé ou de la zone géographique concernée, il s'est avéré opportun de joindre à cette étude une approche méthodologique connexe à ces analyses.

2.2.1 EASW

Le workshop European Awareness Scenario EASW, est une méthode de soutien au développement durable au niveau territorial, élaborée par le Danemark et promue ensuite par l'Union européenne (adoptée dans le cadre du programme Innovation comme projet pilote pour créer des conditions favorables en Europe sur l'acceptabilité de l'innovation).

Normalement, les *stakeholders* impliqués dans un EASW appartiennent à quatre catégories : le monde de l'entreprise, les associations et les citoyens, l'administration publique, les spécialistes.

Un atelier EASW est généralement divisé en différentes étapes, alternant des phases d'élaboration de scénarios durables et des phases de désignation d'actions, de modalités opérationnelles, de rôles et de responsabilités. Il favorise ainsi des moments d'élaboration créative au niveau individuel parallèlement aux moments de discussion, de négociations et de synthèses entre les groupes hétérogènes sur les potentielles actions à mener.

En bref, on peut dire que la méthode EASW s'articule en deux phases principales : le développement de scénarios prévisionnels / Visions et des propositions nouvelles / Actions.

Les principales activités qui ont habituellement lieu pendant un EASW sont :

- Discuter des différentes perceptions des problème et des solutions proposées par les groupes participants,

- Discuter des principaux obstacles à un modèle de développement durable au niveau économique, sociale et environnemental ;
- Échanger ses opinions, idées et savoir-faire entre administrateurs publics, représentants du secteur privé et des catégories entrepreneuriales, experts en technologie.
- Promouvoir de nouvelles idées et concepts d'actions et d'initiatives futures au niveau local ;
- Favoriser un débat public au sein de la communauté locale sur les modalités envisageables de développement durable sur le long terme, garantissant ainsi des procédures de consultation et d'implication des parties intéressées.

La structure EASW

Un atelier EASW dure généralement deux jours et le nombre de participants varie entre 32 et 40 participants appartenant aux quatre groupes d'intérêts cités ci-dessus. Chaque groupe est généralement composé d'au moins 8 personnes.

Comme expliqué plus haut, la première étape de la méthode prévoit un développement de scénarios/Visions durant laquelle les quatre groupes doivent définir leur vision future (scénario) du développement durable sur un certain nombre de sujets en prenant en compte l'aspect technologique et l'interaction entre les acteurs sociaux.

Les aspects communs aux quatre visions différentes sont ensuite identifiés afin de définir une Vision commune sur le développement durable, ce qui conclut la première partie de l'atelier.

Durant la seconde partie de la rencontre, les participants passent à la proposition d'idées/Actions, c'est-à-dire à la formulation de propositions opérationnelles d'actions nécessaires à entreprendre pour mettre en place la vision commune définie lors de la session précédente, en se divisant en groupes hétérogènes entre les différentes catégories d'appartenance.

2.2.2 Metaplan

Le Metaplan est une technique de facilitation de groupe qui s'appuie sur un processus d'interaction faiblement structuré et dont l'approche repose sur des processus de visualisation.

Le Metaplan est aussi décrit comme un instrument de modération, permettant d'activer des processus de participation et d'aborder ainsi de nouvelles perspectives et solutions.

La méthode s'appuie sur des processus de visualisation : les participants sont réunis dans une salle et sont équipés d'un ensemble de supports de travail : cartons, papier de forme géométrique,

marqueur, ruban adhésif, punaises etc. avec lesquels chacun peut exprimer ses considérations sur de grands panneaux disposés sur les murs où s'affichera au fur et à mesure tout le processus de collecte d'informations/opinions du groupe.

En général, l'activité se déroule selon une séquence codifiée divisée en deux parties. La première est consacrée au développement de la créativité et du ciblage, et la seconde à l'approfondissement des problèmes spécifiques et à la désignation des actions résolutive à entreprendre.

La méthode Metaplan est particulièrement indiquée pour :

- Créer, collecter, structurer et visualiser des idées,
- Développer des analyses participatives et identifier les causes de problèmes précis,
- Définir et se mettre d'accord sur des priorités, soutenir des initiatives de changement,
- Prendre des décisions communes sur des problèmes complexes,
- Projeter et développer de façon rigoureuse un plan d'action détaillé avec les acteurs concernés.

La structure Metaplan

La technique Metaplan se divise en plusieurs phases, résumées ci-dessous.

Les opinions des participants sur le sujet abordé (souvent une situation problématique) sont récoltées lors d'un brainstorming. Elles sont ensuite affichées sur de grandes feuilles colorées accrochées sur les panneaux visibles par tous.

Des groupes de travail dont la tâche est d'analyser et de proposer des idées et des solutions sont formés à partir de chaque catégorie. Le travail de chaque groupe est ensuite présenté pendant une présentation plénière qui mène à l'élaboration d'un plan d'action unique.

La présentation visuelle permet à tous les participants de s'approprier la logique de la discussion et de contribuer à la conception de l'objectif final. L'objectif de cette technique est de réduire au minimum l'interaction stérile et l'échange de généralités entre contributeurs pour réussir à prendre une décision opérationnelle commune en un temps limité. Cette méthode est souvent utilisée pour faciliter l'interaction de grands groupes (50-200 personnes) mais elle fonctionne tout autant avec de petits effectifs.

La sélection des participants à un Metaplan doit favoriser les acteurs directement impliqués dans les procédures réelles afin que cette technique facilite vraiment la résolution des problèmes et pour

une gestion optimale du plan d'action. L'échange d'idées et d'opinions est nécessaire puisque le but est de trouver une solution commune.

Il est indispensable pour obtenir ce résultat que l'équipe de travail soit capable de projeter et de structurer tout le processus en détails, même à travers l'intervention d'experts, dont les animateurs de session.

Le rôle joué par les animateurs (ou l'animateur pour les petits groupes) dans le processus est fondamental, en effet ils administrent les groupes et s'assurent que la communication s'établit correctement, qu'une coopération se met en place et que des niveaux de compréhension plus élevés émergent. Leur but est de fournir au groupe des instruments de communication adaptés afin que le groupe atteigne de façon efficace la base du problème.

2.2.3 GOPP

Le GOPP (Goal Oriented Project Planning) est une technique de facilitation à destination de groupes participatifs dans le cadre de la définition et de la planification de projet. Cette technique est notamment utilisée lors de la mise en œuvre de projets où les parties doivent être activement impliquées. Il est donc nécessaire d'identifier leurs besoins et de mettre des ressources requises à disposition. L'objectif final d'un laboratoire GOPP est de définir une matrice de projection (cadre logique) au sein de laquelle développer la conception du projet sur tous les points fondamentaux : objectifs généraux, finalité, résultats, activités, risques. Les ateliers GOPP sont animés par des experts facilitateurs, neutres quant aux intérêts des acteurs-clefs. Il ne s'agit pas de spécialistes des contenus techniques du projet.

La structure GOPP

Un atelier GOPP dure 2/3 jours maximum et le nombre conseillé de participants est de 20 personnes. La méthode est composée de différentes phases d'analyse : définition du thème abordé, analyse des acteurs-clefs, des problèmes et des objectifs, identification des domaines d'intervention.

- I. **Définition du thème** : le thème est le sujet concerné par la conception. Selon l'importance du thème, le nombre d'acteurs-clefs à impliquer et des ressources à employer varie.
- II. **Analyse des acteurs-clefs** : identifier les parties prenantes qualifiées pouvant contribuer à la phase de conception, identifier de façon transparente les intérêts et les attentes de chaque acteur-clef apportant sa contribution.

- III. **Analyse des problèmes** : identification des problèmes liés au thème (situations négatives actuelles et possibles causes objectives), hiérarchisation des problèmes (arbre des problèmes) relation de cause à effet lisible de bas en haut.
- IV. **Analyse des objectifs** : identifier les objectifs à poursuivre en fonction des problèmes identifiés. Hiérarchisation des objectifs (arbre des objectifs) relation de cause à effet lisible de bas en haut. Cette phase consiste à transformer l'image (négative) de la réalité actuelle obtenue grâce à l'arbre des problèmes en une image positive. Techniquement, c'est très simple : il suffit de transformer chaque condition actuelle négative (problème) en une condition future positive (objectif). On obtient ainsi l'arbre des objectifs.
- V. **Identification des domaines d'intervention** : identification des domaines à solliciter pour atteindre les objectifs (domaine institutionnel et/ou technico-professionnel). Le choix des domaines d'intervention dépend de l'urgence, des ressources humaines et financières disponibles, de l'intérêt stratégique et de la faisabilité. Ce choix permettra par la suite de définir la véritable dimension, ou portée, du projet. Ce choix est normalement effectué lors d'une négociation avec les différents acteurs, ce qui constitue bien évidemment une amélioration des conditions actuelles. Avec l'arbre des objectifs, l'objectif spécifique du projet est d'exprimer de façon évidente une amélioration de la situation abordée, dans l'intérêt des bénéficiaires.

2.2.4 Méthode Delphi

La méthode Delphi naît en 1953 du travail d'un groupe de chercheurs qui l'utilisent pour prévoir l'impact de la technologie sur la guerre. Cette technique sert aujourd'hui à la poursuite de différents buts tels que la définition d'objectifs, l'identification de solutions envisageables à un problème, l'évaluation de l'utilité et de la faisabilité d'alternatives possibles, l'identification de stratégies d'action potentielles, la construction de scénarios de développement et la formulation de prévisions.

Il s'agit d'une méthode typiquement utilisée par les chercheurs en sciences sociales qui permet d'interroger un panel d'experts appelés à donner leur avis de façon anonyme sur un sujet donné, leurs différentes opinions étant progressivement comparées et partagées. Delphi est une technique structurée servant à mener des interactions « indirectes » entre experts : chaque expert interagit avec le reste du groupe à distance en répondant à une série de questionnaires dans lesquels il lui est demandé de donner son opinion sur les sujets abordés et de se confronter aux avis des autres experts.

Cette méthode peut donc servir à des objectifs multiples : partager des décisions, collecter des informations sur des sujets spécifiques, juger la qualité d'un produit ou d'un service, explorer la faisabilité de solutions complexes, définir les pour et les contre en fonction de certains choix spécifiques, examiner l'importance d'évènements passés, évaluer de possibles allocations de ressources etc. . Cette méthode peut s'avérer très utile, notamment pour élaborer des scénarios futurs dans des situations où les actions et/ou les solutions à adopter ne font pas consensus.

En règle générale, cette méthode est privilégiée dans les cas suivants :

- a) manque de ressources et de temps pour organiser les rencontres en face à face nécessaires à la prise de décision ;
- b) un processus de communication en groupe différent peut optimiser l'efficacité des rencontres ;
- c) le possible désaccord entre les acteurs en face à face pousse à croire qu'ils se sentiront plus libres s'ils sont protégés par l'anonymat ;
- d) volonté de préserver l'hétérogénéité des participants en évitant les phénomènes de leadership ;
- e) nécessité de faire interagir de nombreux acteurs ;
- f) le problème faisant l'objet d'une analyse est parfaitement adapté à cette méthode d'interaction à échanges indirects.

On a recours à cette méthode lorsque le processus de recherche ne repose pas sur l'observation directe de phénomènes mais sur l'avis d'observateurs compétents sur un problème spécifique.

Ces observateurs, que l'on appelle « experts », présentent les caractéristiques suivantes : ils sont en possession d'informations et de connaissances approfondies sur le sujet abordé et disposent de cadres conceptuels et interprétatifs adaptés afin de donner du sens aux informations qu'ils détiennent ; ils sont reconnus comme étant des acteurs compétents sur le sujet, y compris par des communautés scientifiques spécifiques.

La structure de la méthode Delphi

La structure d'un Delphi classique est très simple : le chercheur pose des questions et les experts y répondent par écrit. Le chercheur fait ensuite une synthèse des réponses et l'envoie accompagnée de nouvelles questions aux experts qui répondent à nouveau par écrit. Le cycle se répète ainsi plusieurs fois (généralement de 2 à 4 fois) jusqu'au dernier, le chercheur pose alors des questions de conclusion en demandant parfois des évaluations quantitatives, des estimations, des probabilités etc.

Un Delphi est toujours constitué d'une série de phases à l'intérieur desquelles on peut utiliser différentes stratégies de gestion et de recherche :

- Recrutement des experts ;
- Élaboration du questionnaire pour le premier cycle (questionnaire de lancement et analyses des informations de retour), deuxième et troisième cycles
- Clôture du panel

Les participants à un Delphi doivent impérativement être des experts. Ils forment un panel d'experts interrogés à plusieurs reprises à distance sans qu'ils puissent interagir de façon directe, à part via les synthèses fournies par le groupe de recherche. Ils sont sélectionnés en fonction de leur maîtrise directe et spécifique du sujet, ce qui garantit la constitution d'un groupe de recherche viable.

Le nombre de participants peut varier en fonction du sujet traité et des objectifs de la recherche : généralement entre 8 et 20 personnes.

Les informations sont toujours collectées via des questionnaires qui peuvent être constitués de questions ouvertes ou fermées selon les objectifs de la recherche.

Le but d'un Delphi est de collecter des données valables satisfaisant les objectifs de la recherche afin de les évaluer. La littérature sur le sujet suggère le respect d'un certain nombre de critères :

- La composition du panel d'experts, la motivation et la ponctualité des experts à répondre et à interagir
- La pertinence des questionnaires utilisés et la traçabilité des résultats
- Les modalités d'analyse des données qualitatives et quantitatives
- La pertinence des synthèses fournies par le groupe de recherche
- Les sollicitations du groupe de recherche pour obtenir les réponses dans les délais impartis

Le respect de ces critères permet de garantir que d'autres acteurs auront la possibilité de vérifier les conclusions obtenues et d'examiner la qualité du projet de recherche Delphi et de ses conclusions.

2.2.5 Focus Group

Le *focus group* est une méthode d'entretien de groupe non structuré. L'objectif de cette méthode est que l'interaction sociale créée pendant le *focus group* permette de transmettre des informations, de prendre conscience du rôle de chacun et de renforcer le bagage culturel des participants.

Cette approche est ce qui caractérise en premier lieu la méthode du *focus group* et qui la différencie des entretiens traditionnels en groupe où l'interaction survient au coup par coup entre les participants et l'animateur. Les *focus groups* répondent à des règles de préparation, d'organisation et de gestion précises.

Les questions abordées par les *focus groups* sont peu nombreuses et l'entretien s'articule autour d'un sujet précis.

L'objectif de cette technique est d'améliorer les capacités d'exploration intrinsèques de la communication interactive, verbale et non-verbale.

L'objectif recherché n'est pas de mener le groupe vers une prise de décision ni de chercher un consensus sur un sujet. Le principal objectif des *focus groups* est que chaque participant exprime son expertise et son opinion sur un sujet donné lors d'une confrontation constructive.

L'entretien devient alors une réunion informelle de personnes dont les points de vue sont importants pour un ensemble d'objectifs : entrer dans la sphère subjective de l'esprit de l'interlocuteur pour en déchiffrer les perceptions non verbales, opinions et attitudes. Bien sûr, cette technique n'utilise pas les informations nécessaires à l'obtention d'une estimation quantitative des attitudes observées, et encore moins à la réalisation d'une projection statistique.

La méthode des *focus groups* se concentre donc sur les dynamiques extrinsèques des opinions des interlocuteurs mais aussi du langage non-verbal en observant leur attitude.

La structure du Focus Group

En général, 6 à 10 personnes participent à un *focus group*, en fonction de la complexité et de la sensibilité du sujet abordé. Il est en effet indispensable que les membres d'un même groupe partagent les mêmes caractéristiques sociales et culturelles de façon à faciliter leur participation à la discussion. Les *focus groups* durent généralement entre 1 et 2 heures, toujours selon la complexité des sujets abordés.

La discussion est généralement encadrée par deux professionnels aux fonctions complémentaires : l'animateur et l'observateur. L'animateur intervient dès la phase préparatoire des *focus groups*. Il rédige en effet les lignes directrices de la première rencontre en s'appuyant sur une hypothèse de

travail élaborée grâce à la confrontation et à la discussion entre des experts et les participants au groupe de recherche autour des aspects liés au contenu et à la communication au sein du groupe et avec le groupe.

Pendant le déroulement du *focus group*, il est ensuite chargé d'introduire le sujet de l'enquête auprès des participants du groupe, de les guider et d'orienter les entretiens vers les sujets les plus intéressants en suivant la technique du stimulus-réponse. Il s'assure également que les personnes interrogées ne fassent pas de digressions et qu'elles interprètent correctement le sens des questions qui leur sont posées.

Afin d'assurer correctement son rôle, l'animateur doit maîtriser la grille de questions sur laquelle s'appuieront les entretiens en gardant à l'esprit qu'elle constitue un simple point de départ sur lequel s'appuyer sans pour autant s'y tenir de façon rigide. Il doit s'adapter à la dimension psychosociale du groupe et au type de relation qui s'instaure entre les membres et avec l'animateur lui-même. Selon les besoins, l'animateur devra revoir et reformuler les questions ouvertes sur le plan de la forme et du fond au fur et à mesure de l'enquête afin de les rendre plus compréhensibles et mieux adaptées au contexte dont il aura graduellement pris connaissance. Il pourra également enrichir la grille avec des thèmes qui auront émergé pendant la discussion.

L'observateur s'occupe pour sa part de la phase logistique et organisationnelle avant, pendant et après la constitution du groupe. Pendant la phase qui précède la réalisation du *focus group*, il est en charge de la constitution du groupe de discussion et de l'identification d'un lieu de rencontre neutre qui ne soit pas connoté de façon négative d'un point de vue social. Pendant le déroulement du *focus group*, il assiste l'animateur : il enregistre la rencontre, note des indications et des commentaires sur les directions prises par l'animateur, observe les dynamiques et le climat qui s'instaurent au sein du groupe etc.

La phase suivante consiste à transcrire les textes enregistrés, à les encoder et à les analyser. Les textes sont analysés selon un processus de décomposition et de segmentation des entretiens qui les partage en extraits auxquels sont ensuite attribués des codes qui en définissent le sens et à partir desquels on construit graduellement des concepts plus généraux.

2.3 Test pratique ex ante des méthodes d'implication des parties

Le tableau suivant résume les points forts et les points faibles de chaque méthode participative et précise l'outil de communication utilisé dans le cadre du projet d'implication des parties. Ce tableau est un support très utile mis à disposition du commanditaire/organisme responsable pour identifier la méthode la plus appropriée en fonction du sujet abordé, ainsi qu'un instrument d'information sur les différentes options possibles à destination des *stakeholders* à impliquer.

Méthode	Description	points forts	points faibles	Outils utilisés
1 EASW	Méthode qui prévoit une comparaison entre les différentes parties prenantes sur le territoire, dans le cadre d'un projet de développement durable local suivi de l'élaboration d'un plan d'action.	Vision Making Développement de scénarios Propositions d'idées Créativité et simulation	Nombre de participants limité Groupe de travail organisé en fonction de la catégorie d'appartenance Durée 1-2 jours	Atelier
2 Metaplan	Technique de facilitation basée sur l'interaction pour les groupes faiblement structurés, utilisation systématique de la technique de visualisation	Technique de visualisation Nombre de participants important (50-200) Interaction participative	Faible degré de structuration Technique coûteuse pour l'utilisation d'un panel Possible difficulté à lire les fiches de travail compilées à la main Sessions de vote publiques qui peuvent influencer l'opinion des participants Règles de participation extrêmement rigides	Atelier
3 GOPP	Conception orientée vers les objectifs. Les différents acteurs-clefs et les bénéficiaires d'un projet interviennent de manière participative, en suivant une procédure de travail structurée et guidée par un facilitateur.	Implication directe des acteurs clefs et des bénéficiaires finaux du projet, ce qui facilite l'obtention d'un résultat final commun et répondant aux problèmes réels à affronter. Présence de facilitateurs experts mais neutres	Nombre de participants limité (20 participants) Atelier long (2/3 jours) Façon de travailler assez complexe	Atelier avec facilitateur

Méthode	Description	points forts	points faibles	Outils utilisés
		Développement d'un cadre logique d'analyse - schéma structurel du projet très détaillé		
4 Méthode Delphi	Méthode de participation à interaction « indirecte » : chaque expert interagit avec le reste du groupe en répondant à une série de questionnaires.	<p>Économies de ressources financières : interaction à distance</p> <p>Réduction des délais liés à l'organisation par rapport aux méthodes qui prévoient des rencontres en face-à-face</p> <p>Procédure anonyme et à distance, garantie d'un certain « confort » pour les participants qui se sentent libres de s'exprimer</p> <p>Absence de phénomènes de leadership ou de discussions « houleuses » entre les participants</p>	<p>Participation réservée exclusivement à des experts du secteur</p> <p>Participation indirecte à distance</p> <p>Nombre de participants limité (seulement 5 à 20 personnes)</p>	<p>Interaction à distance</p> <p>Questions fermées ou ouvertes formulées par un groupe d'experts</p>
5 Focus Group	Méthode d'entretien de groupe non structuré	<p>Délais du travail de groupe modéré</p> <p>Participation directe et informelle</p> <p>Présence d'un animateur et d'observateurs</p> <p>Libre possibilité de dialoguer et d'interagir</p>	<p>Nombre de participants limité/restreint (8 à 10 personnes)</p> <p>Procédure de transfert des résultats très longue et délicate (via l'écoute des enregistrements réalisés pendant la rencontre)</p> <p>Groupe de travail non hétérogène</p> <p>Objectifs non focalisés sur la prise de décisions mais uniquement sur l'expertise, les opinions et une discussion constructive</p> <p>Absence d'estimations quantitatives et de prévisions statistiques</p>	<p>Entretiens avec animateur et observateur</p>

Compte tenu des particularités de chaque méthode participative proposée décrites ci-dessus, chaque *stakeholder* pourra procéder à une évaluation ex-ante des caractéristiques de la méthode qui lui semble la plus adaptée et la plus conforme au contexte d'application.

Nous proposons ci-dessous une matrice que le public désigné pourra examiner (si cela s'avère nécessaire). L'axe vertical de ce tableau recense les méthodes applicables et l'axe horizontal les scénarios potentiels envisagés dans le cadre d'un projet de construction d'infrastructures énergétiques.

Les interventions possibles ont été catégorisées en 4 scénarios possibles liés à la filière GNL, différenciés par leur dimension et le type d'impact qu'ils entraînent sur le territoire.

Le tableau suivant a pour objectif de mettre en relation les scénarios possibles en lien avec le développement de la filière GNL avec la méthode d'implication la plus adaptée au contexte d'analyse.

L'interlocuteur de référence sera donc amené à évaluer pour chaque scénario prévisionnel envisagé la méthode participative la plus adaptée, en indiquant une valeur numérique pour chaque méthode comme ceci :

1. Pas efficace
2. Peu efficace
3. Efficace
4. Très efficace

Le tableau, rempli à titre d'exemple, indique une valeur attribuée à l'efficacité de chaque méthode en fonction du scénario prévisionnel proposé. Il est clair que pour une même procédure de décision liée à un scénario il pourrait être nécessaire d'appliquer plusieurs méthodes selon les cibles de référence et les sujets à débattre.

La combinaison de plusieurs méthodes n'est pas une hypothèse à exclure, elle peut même s'avérer nécessaire dans certains cas.

Scénarios Méthode	Dépôt GNL de grandes dimensions (>10 000m ³)	Dépôt GNL de petites dimensions (<10 000m ³)	Stations d'approvisionnement pour le transport	Véhicules alimentés au GNL (par ex. les bateaux)
1. EASW	3	3	3	2
2. Metaplan	3	3	2	3
3. GOPP	4	4	4	3
4. Méthode Delphi	3	3	3	2
5. Focus Group	3	3	3	2

2.4 Test de vérification des méthodes d'implication appliquées ex-post.

Il est très utile de remettre aux organisateurs du débat un tableau où ils pourront consigner leur analyse du processus d'implication des parties en fonction des instruments participatifs utilisés. Cela permettra par la suite de réaliser une évaluation complète de la méthode appliquée.

Le tableau suivant constitue un exemple d'évaluation d'une méthode d'implication. La colonne 1 sera complétée en indiquant les principaux développements liés au déroulement du débat.

Dans les colonnes « points forts et points faibles » les organisateurs devront évaluer un certain nombre d'indicateurs, et enfin dans la colonne « recommandations » ils devront noter leurs suggestions pour améliorer l'approche méthodologique.

Pour que les participants évaluent eux-aussi la méthode, un **questionnaire de satisfaction** peut leur être distribué pendant la consultation. Un exemple de questionnaire est disponible dans les annexes.

Méthode	Aspects clefs du débat	Points forts	Points faibles	Recommandations
1. EASW	Exemple : Contributions des <i>stakeholders</i> Fluidité du débat Solutions proposées	Exemple : Nombre de participants Niveau d'interaction Type de target group impliqué Hétérogénéité du groupe Pertinence des espaces utilisés (lorsque c'est nécessaire) Pertinence des supports		
2. Metaplan				
3. GOPP				
4. Méthode Delphi				
5. Focus Group				

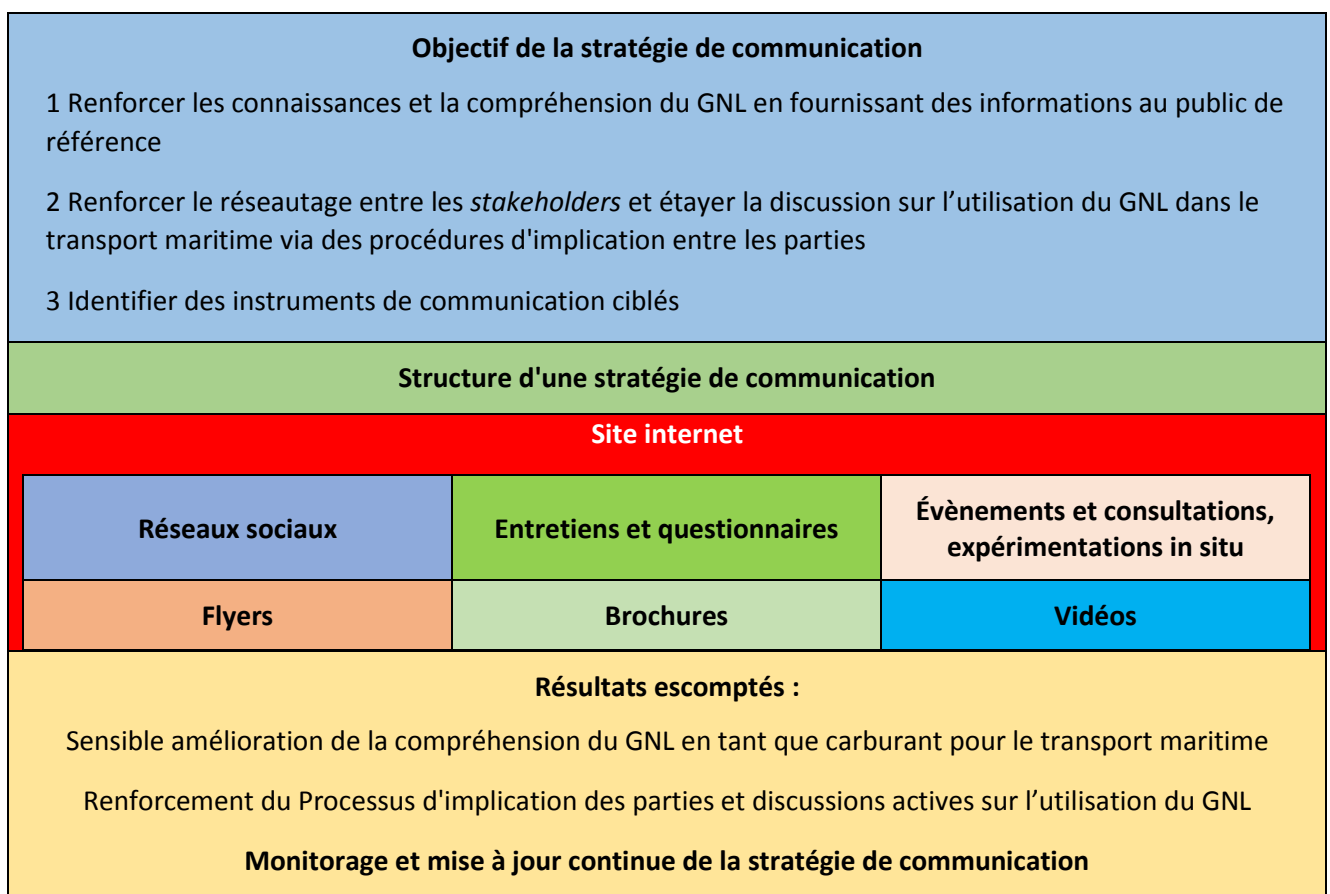
3) « Toolkit » et outils d'analyse pour l'implication des parties

3.1 Élaboration de la stratégie de communication et suggestion d'un plan de diffusion de l'information

Une campagne de communication efficace doit être composée d'un ensemble d'éléments indispensables à l'élaboration d'une stratégie de diffusion large : communiqués de presse, brochures, flyers, vidéos, réseaux sociaux, évènements des parties intéressées, site internet etc.

L'utilisation des différents canaux de communication permet d'atteindre un degré d'attention élevé entre les différents groupes de *stakeholders* concernés. Il est par ailleurs essentiel de mettre en place un monitoring constant pour chacune des phases de la campagne de communication, afin de garantir l'atteinte des résultats attendus et de satisfaire les attentes des *target groups* impliqués dans le processus de consultation.

Le schéma suivant résume l'approche utilisée lors de l'élaboration de la stratégie de communication.



3.1.1 *Toolkit* de communication

Ce paragraphe comprend une liste des principaux outils pour une campagne de communication efficace impliquant les différentes parties. Une série de propositions sur la façon de structurer chacun de ces instruments est ensuite proposée.

Site internet

Lorsqu'il s'agit d'apporter des informations adaptées au public sur des projets d'infrastructures spécifiques, ou lorsque des aménagements au niveau régional/macrorégional en matière de GNL sont envisagés, créer un site internet permet d'atteindre un public plus large qu'avec n'importe quel autre outil de communication.

Le site internet doit être structuré autour d'une approche interactive et ouverte et fournir des informations sur le GNL adaptées aux *target groups* identifiés. La structure du site doit donc être articulée autour de l'intérêt spécifique de chaque visiteur (public, administration locale, privé, opérateur de secteur etc.) La navigation et l'interface utilisateur doivent directement guider les visiteurs vers le segment qui les concerne.

Ainsi, chaque *target group* disposera d'un accès spécifique au portail et à des informations différenciées en fonction de ses attentes.

Le site internet devra contenir :

- Des informations sur l'initiative/le projet « GNL » de référence
- Une introduction générale sur le GNL
- Des informations relatives aux avantages environnementaux et aux points forts de l'utilisation du GNL
- D'autres informations détaillées sur le GNL classées par catégorie en fonction des *target groups* (par exemple les compagnies maritimes, les autorités portuaires, les citoyens de l'UE)
- Les informations relatives aux avantages technologiques applicables qui garantissent la sécurité des installations
- Une mise en évidence des résultats escomptés et du calendrier des événements prévus
- Les contacts utiles

La création d'une plateforme internet constituera le cœur de la campagne. Véritable source d'information pour les parties intéressées et le public général, elle fournira une vue globale et diversifiée du projet tout en reflétant les différents intérêts des *stakeholders*.

Il faudra également veiller à améliorer l'expérience de navigation des utilisateurs pendant la phase de développement du site, en adaptant la page web aux appareils mobiles (par ex les smartphones et les tablettes).

Groupes cibles	<ul style="list-style-type: none"> Public général, groupes de parties prenantes
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> Informer les groupes cibles en leur fournissant des informations sur le projet GNL Adapter les canaux de communication - réseaux sociaux ou événements par exemple - en fonction du groupe de destination ou des informations
Description	<ul style="list-style-type: none"> Plateforme principale contenant les informations indispensables Rubrique dédiée à l'enregistrement de l'utilisateur pour vérifier sa catégorie et le nombre de visiteurs Site internet compatible avec tous les supports et contenant des informations compréhensibles pour les différents groupes cibles avec mise à jour constante des notifications sur le GNL en rapport avec le projet
Résultats finaux	<ul style="list-style-type: none"> Création d'un site internet interactif Mise à jour des notifications et création de nouveaux contenus pendant et après le projet Collecte de données : statistiques et études sur les visiteurs du site internet pour mesurer son impact communicatif

La page récemment élaborée par le dépôt côtier du port de Venise constitue un bon exemple de site internet dédié à la promotion de l'acceptabilité sociale des installations industrielles pour le GNL. Il est consultable depuis le lien suivant : <http://venicelng.it/>.

Ce site présente un projet ambitieux de la société Venice LNG pour la construction d'un dépôt pour le stockage et le transport du GNL dans le port de Marghera. La société est soutenue par toutes les institutions concernées.

Entretiens

Les entretiens ont été structurés de façon à proposer une vision d'ensemble des risques et des opportunités liés à l'utilisation du GNL, y compris des défis pour l'avenir.

L'entretien peut être réalisé en face à face ou par téléphone. La durée de l'entretien peut durer entre 30 et 45 minutes.

Pour consulter le contenu des entretiens, se reporter à l'**annexe** dédiée.

Réseaux sociaux/Twitter

Les réseaux sociaux représentent une ressource indispensable dans la conduite d'une discussion pertinente sur le GNL.

L'objectif poursuivi en incluant les réseaux sociaux dans la campagne est d'informer le public de destination avec des contenus sur le GNL, mais aussi de lancer et de faciliter des discussions avec des experts du secteur via le canal Twitter. Ce canal représente en effet un moyen direct d'entretenir le dialogue avec les parties intéressées qui expriment leur opinion sur le GNL en tant que carburant dans le secteur des transports.

Voici une structure du système réseaux sociaux-Twitter possible :

Groupes cibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Groupes des parties intéressées
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informer le public cible grâce à des contenus pertinents sur le projet ▪ Lancer et faciliter la discussion entre les experts du secteur ▪ Contribuer à créer un réseautage pérenne entre les parties
Description	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visibilité sur les plateformes/canaux où les groupes cibles identifiés sont plus actifs et donc vraisemblablement plus accessibles ▪ Canal interactif permettant une confrontation des points de vue sur des arguments pertinents liés au projet ▪ Utiliser les canaux d'information existants, notamment le compte Twitter ▪ Systématiser le réseautage tout en garantissant un échange d'idées, de savoir-faire ainsi que le dialogue
Résultats finaux	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calendrier des contenus avec planification ▪ Mises à jour régulières des contenus, par exemple le rétroplanning des <i>posts</i> d'évènements/vidéos
KPI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Augmentation des <i>followers</i> ▪ Flux de communication via Twitter vers le site internet/ vers d'autres plateformes de communication

Évènements - objectifs et mise en place d'évènements

La campagne de communication doit également prévoir la planification d'une série d'évènements (locaux, nationaux et européens) adaptés et présentant de l'intérêt pour les *stakeholders* concernés par le projet.

Les éventuels critères à respecter dans l'organisation d'évènements sont listés ci-dessous.

L'effectif moyen des participants au type d'évènement suggéré est d'environ 20 à 70 personnes, un format idéal pour transmettre des informations à un groupe pas trop grand mais qui garantit une interaction directe et vive entre l'interlocuteur et le public.

Ces évènements représentent un canal privilégié car « direct », avec des effets positifs sur la compréhension du GNL en tant que carburant pour les transports maritimes.

La planification d'évènements implique bien évidemment un choix stratégique du lieu où organiser l'évènement de façon à ce qu'il constitue la zone d'attraction escomptée.

Groupes cibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Groupes des parties intéressées
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Optimiser la plateforme pour entrainer des discussions sur les principales problématiques liées au GNL et un échange d'opinions et de points de vue ▪ Contribuer à la création d'un réseau d'interactions entre les parties ▪ Bâtir une relation avec les parties intéressées
Description	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organiser des évènements stratégiques ou assister à des évènements déjà prévus et où il est possible d'entamer une discussion ou de fournir des éléments d'approfondissement aux parties intéressées ▪ Organiser des débats sous forme de table ronde de façon à permettre une confrontation des points de vue directe ▪ Nombre de participants conseillé par évènement : 20 à 70 personnes ▪ Garantir des débats sur internet avec les parties intéressées via les canaux existants (à inclure dans le calendrier des réseaux sociaux) ▪ Utiliser les mises à jour et résultats des évènements comme contenus sur les réseaux sociaux (vidéos, images, mots clefs, citations)
Résultats finaux	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Évènements organisés dans des lieux stratégiques liés aux stakeholders clefs ▪ Contenus utilisables sur les réseaux sociaux afin d'alimenter le « circuit de communication »
KPI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de personnes qui participent aux évènements ▪ Messages enregistrés pour la discussion

Brochure

La brochure fournit des informations directes au public cible. Une brochure pourrait être conçue comme une publication de style revue de 16 pages, en format papier ou dématérialisé en format PDF et mise à disposition sur le site internet de référence. Le contenu devrait présenter des informations sur le GNL et sur le projet concerné, les *stakeholders* impliqués et les résultats escomptés. La conception graphique devrait refléter un équilibre entre la partie graphique avec des images attirantes et marquantes et le texte, fournissant ainsi au lecteur une visualisation simple et professionnelle.

Le schéma suivant propose une structure de brochure envisageable :

Groupes cibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Groupes des parties intéressées
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Créer des supports offrant aux <i>stakeholders</i> une version résumée des informations cruciales sur le GNL
Description	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Publication de style revue (16 pages) qui peut être téléchargée et/ou imprimée (à distribuer pendant les événements et ailleurs) ▪ La brochure devra contenir des informations générales sur le GNL, les <i>stakeholders</i> concernés, les activités du projet et les résultats escomptés. ▪ Le contenu devra être conforme aux autres publications de la campagne ▪ Interface graphique simple et directe grâce à l'utilisation d'icônes et d'images faciles à visualiser.
Résultats finaux	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contributions pour le site internet d'informations générales ▪ Brochure informative (format papier et dématérialisé)
KPI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de spectateurs/lecteurs atteints ▪ Nombre de téléchargements enregistrés sur le site internet ▪ Nombre de brochures distribuées au format papier

Flyers

Le flyer offre aux personnes intéressées moins informées une version résumée des informations essentielles sur le GNL. Les informations figurant sur le flyer répondent à des questions clefs telles que « qu'est-ce que le GNL? » et « Qu'est-ce qu'il implique pour le secteur maritime ? »

Il peut être judicieux de disposer d'un flyer en format papier et en format PDF pour pouvoir l'envoyer en ligne aux utilisateurs.

Il peut en effet constituer un élément indispensable distribué pendant tous les événements planifiés de la campagne de communication.

Le tableau suivant propose un modèle possible pour l'élaboration du flyer.

Groupes cibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Groupes des parties intéressées ▪ Public général
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Créer un support qui fournisse au public une version résumée des informations clefs sur l'utilisation du GNL
Description	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Focus sur le public général en tant que groupe cible principal ▪ Le public de destination est un groupe de personnes connaissant peu le GNL ▪ Le flyer publié en ligne peut aussi être imprimé en format papier ▪ Les dimensions conseillées sont une page A4 ▪ Conception graphique simple et facile à visualiser grâce à des icônes et à des images (style infographies)
Résultats finaux	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Flyer utilisable en ligne et en format papier ▪ Flyer disponible sur le site internet et les réseaux sociaux
KPI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de lecteurs en ligne ▪ Nombre de téléchargements réalisés ▪ Nombre de copies distribuées

Vidéos

Les vidéos sont un outil très utile pour transmettre des messages et illustrer des arguments sur le GNL et le transport maritime. Le tableau suivant présente une structure possible de conception de vidéo :

Groupes cibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Groupes des parties intéressées ▪ Public général (visiteurs du sites internet)
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informer les <i>target groups</i>
Description	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Montre plusieurs points de vue sur le GNL en tant que carburant en fournissant un aperçu complet des coûts/bénéfices ▪ Information sur les possibles entretiens réalisés ▪ Informations sur le GNL, sur le projet et sur les résultats escomptés
Résultats finaux	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Montage vidéo
KPI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de spectateurs atteints ▪ Nombre de partages sur internet et sur les réseaux sociaux ▪ Nombre de copies papier distribuées

Questionnaire

Le questionnaire a été élaboré de façon à recueillir la perception de toute la gamme des parties intéressées par le GNL en tant que carburant pour le transport maritime.

Le questionnaire est constitué de trois parties :

1. Connaissance générale, attitude et comportement par rapport au GNL en tant que carburant pour le transport maritime
2. Opportunités et obstacles relatifs au GNL en tant que carburant pour le transport maritime
3. Profil des personnes interrogées

Pour consulter le questionnaire, se reporter à l'**Annexe 1**.

Processus de consultation des parties

Un processus de consultation est indispensable pour atténuer les impacts négatifs d'un projet et favoriser les opportunités de croissance et de développement de l'économie locale.

Le processus de consultation avec les autorités locales ou nationales, les représentants des communautés concernées et des autres *stakeholders* concernés par le projet est indispensable. Il est d'ailleurs conseillé de le lancer dès le début de chaque phase du projet, y compris au début de la phase d'élaboration. Un *Stakeholder Engagement Plan* pourrait même être mis au point dans le cadre des activités de consultation afin de prévoir à l'avance les différentes phases d'implication des parties intéressées. Les contenus distribués pendant les phases de consultation devraient être élaborés en fonction du niveau de connaissance/culturel de chaque groupe.

Un processus de consultation adapté peut constituer en l'organisation d'ateliers ciblés animés par un **facilitateur externe** et impliquant jusqu'à 20 participants. Ces derniers seraient issus des groupes d'acteurs clefs indispensables à la réussite du projet.

Le rôle du **facilitateur** est crucial, en effet il modère les rencontres et permet aux participants de partager leurs connaissances, expériences et compétences afin de définir un projet commun. L'atelier idéal peut durer 1/2 jours.

Les facilitateurs doivent promouvoir l'inclusion et la participation active de tous les membres du groupe. Ils doivent répondre avec tact aux participants les plus timides, réservés ou réticents à discuter, en les encourageant ouvertement à exprimer leurs idées, opinions et sentiments, en évitant bien sûr d'insister trop pesamment. Ils guident et calment les participants qui tendent au contraire à dominer en cherchant à mettre en place un arbitrage.

Ils encouragent donc un dialogue constructif en créant une relation de collaboration avec et entre les participants.

Les participants sont sélectionnés de façon à représenter tous les groupes d'intérêts, y compris l'équipe technique du projet, les autorités et les dirigeants locaux. Un prérequis fondamental est que les groupes d'intérêts proviennent de tous les niveaux, et que les décideurs ne doivent pas être négligés.

La méthode à adopter pourrait s'appuyer sur des techniques de visualisation amenant les participants à contribuer activement en travaillant sur des tableaux où exprimer leurs idées, problèmes et suggestions.

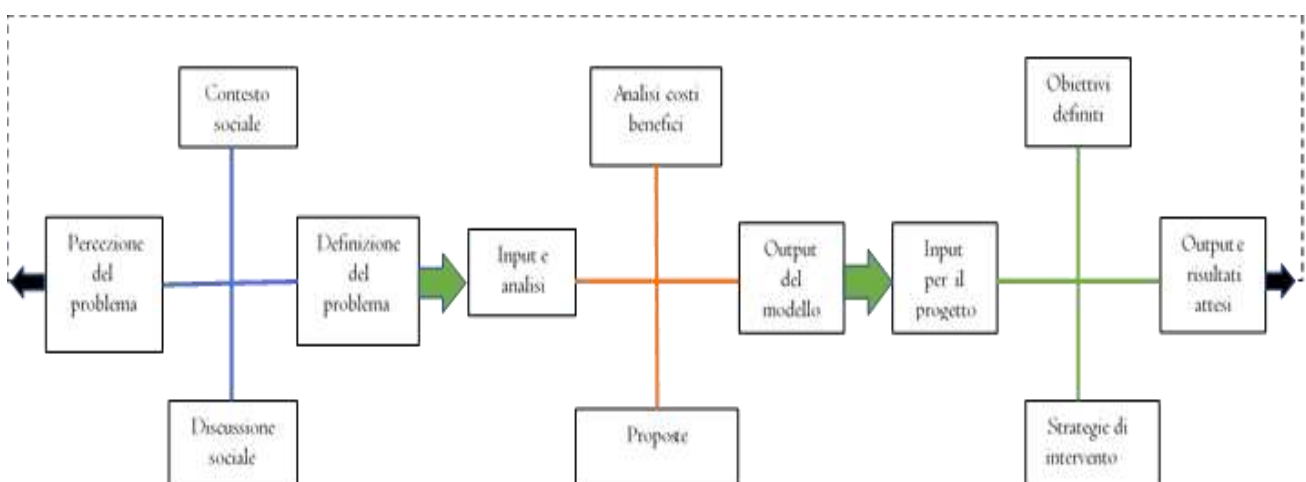
L'atelier pourrait en outre comprendre la distribution de questionnaires ad hoc et la conduite d'entretiens visant à recueillir des retours complets.

L'obiettivo final de l'atelier est de développer :

- a) L'analyse des principaux *stakeholders* → via laquelle les groupes et les organisations impliquées font émerger leurs intérêts, besoins et contributions sur le projet.
- b) L'analyse des objectifs et des problèmes → On remarque que l'analyse des objectifs présente les aspects positifs de la situation souhaitée pour l'avenir, et l'analyse des problèmes les principaux risques repérés sous la forme de relations de cause à effet. Ces objectifs et problèmes pourront être mis en évidence et analysés le moment venu en appliquant une des méthodes listées précédemment.
- c) L'analyse des alternatives vs l'analyse de la stratégie d'action → Les objectifs sont sélectionnés après avoir analysé les alternatives possibles en tenant compte de différents facteurs : l'approbation des groupes d'intérêt, les risques sociaux, le calendrier, le développement durable et les autres facteurs identifiés par le groupe. Une stratégie d'action reflétant les retours d'analyses coûts/avantages collectés sera développée à partir de ces facteurs.

Un processus de consultation des parties devrait donc garantir une approche constructive et résolutive des problématiques, et donc un résultat final commun aux objectifs clairs.

Le schéma suivant est un exemple des différentes phases qui constituent une procédure de consultation des parties



Expérimentation pratique - campagnes itinérantes

Expérimentation in situ : l'expérimentation in situ prévoit l'adoption d'un modèle d'expérimentation qui s'appuie sur un « point d'information itinérant », suivant l'exemple de l'Espagne lors de la mise en œuvre du projet CORE LNGasHive durant lequel s'est tenue une exposition « mobile » dans un camion de transport de GNL Iveco, lequel s'est rendu dans plus de 65 villes entre mai et octobre 2017 et a été visité par plus de 5 500 personnes.

Ce modèle innovant constitue un instrument de stratégie de communication très attractif et utile, permettant à un public varié de s'informer de façon engageante, directe et interactive sur les avantages du GNL en tant que carburant pour le transport maritime.

Nous soulignons ici la possibilité de systématiser les activités du projet de coopération territoriale complémentaire « GNL FACILE ». Ce projet vise à mettre en place des actions pilotes dans les principaux ports de la zone de coopération via des stations d'approvisionnement mobiles aptes à tester l'applicabilité immédiate de l'approvisionnement en GNL et qui montrent aux opérateurs le fonctionnement des technologies de la filière.

3.1.2 Méthodes de diffusion et outils de formation destinés à différentes cibles

Le tableau ci-dessous présente une description des différentes méthodes de diffusion et des canaux de communication à appliquer en fonction de la catégorie et du type de *stakeholder* considéré. Les catégories de *stakeholders* examinées correspondent à celles citées au paragraphe 2.1.2 : Public général, Autorités, Opérateurs de secteur, Presse.

Catégorie de stakeholders	Type	Méthodes de diffusion	Canaux de communication
Public général	Résidents des communautés locales	<ul style="list-style-type: none"> Copies papier de documents mises à disposition au siège de la communauté centrale (par exemple à la mairie, dans les centres culturels, les marchés etc.) Matériel en ligne 	<ul style="list-style-type: none"> Email, téléphone, courrier et en personne Réseaux sociaux Consultation et diffusion d'informations Brochures, flyers dans des lieux faciles d'accès pour la communauté Vidéos
Public général	Organisations non gouvernementales (ONG) Entreprises, organisations environnementales	<ul style="list-style-type: none"> Notifications, documents clefs et invitations pour prendre connaissance du projet (support papier ou en ligne) 	<ul style="list-style-type: none"> Email, téléphone, courrier et en personne Rencontre et correspondance avec le représentant du projet Briefing et présentations Support imprimé Brochure, Flyer / Site internet
Autorités	Gouvernement central Autorités locales	<ul style="list-style-type: none"> Notifications, documents clefs et invitations pour prendre connaissance du projet (support papier ou en ligne) 	<ul style="list-style-type: none"> Email, téléphone, courrier et en personne Rencontre et correspondance avec le représentant du projet Processus de consultation Briefing et présentations
Opérateurs de secteur	Armateurs, Fournisseurs de GNL, Autorités portuaires Opérateurs dans les terminaux, Constructeurs de navires, Sociétés de classification Service de support pour le soutage, Investisseurs de secteur	<ul style="list-style-type: none"> Notifications, documents clefs et invitations pour prendre connaissance du projet (support papier ou en ligne) 	<ul style="list-style-type: none"> Email, téléphone, courrier et en personne Rencontre et correspondance avec le représentant du projet Briefing et présentations Réseaux sociaux Support imprimé/site internet Vidéos Briefing et présentations
Presse	Presse locale, nationale, internationale	<ul style="list-style-type: none"> Communiqués de presse et interviews devant les médias sur l'actualisation du projet et les périodes de diffusion 	<ul style="list-style-type: none"> Email, téléphone, courrier et en personne Rencontres en personne Réseaux sociaux Site internet

Une stratégie d'ensemble s'appuyant sur les résultats décrits ci-dessous sera définie grâce à l'approche combinée de tous les éléments de la campagne de communication.

Phase 1	Recherche et expertise ciblée	Contributions	Résultats
Rapport d'analyse des parties intéressées Phase 1 identification des <i>Stakeholders</i>	<ul style="list-style-type: none"> Analyse d'études menées sur le GNL en tant que carburant pour le transport maritime Analyse des résultats des consultations 	<ul style="list-style-type: none"> Analyse des difficultés et des obstacles au GNL en tant que carburant pour le transport maritime Principales conclusions sur l'utilisation du GNL comme carburant pour le transport, comprenant l'évaluation des risques Vue d'ensemble des mesures actuelles, planifiées et proposées au niveau législatif 	<ul style="list-style-type: none"> Rapport d'analyse des parties intéressées Vue d'ensemble des avantages, des opportunités et des risques liés à l'utilisation du GNL comme carburant pour le transport maritime solutions d'atténuation des risques Traçabilité du GNL
Phase 2	Consultation	Questionnaires / Entretiens	Résultat
Parcours d'implication des <i>stakeholders</i> structurés dans le cadre de l'utilisation du GNL pour le transport maritime	<ul style="list-style-type: none"> Rencontres ciblées Définition de la durée moyenne des rencontres identifications de la direction stratégique du groupe de travail, mise en évidence des principaux risques, opportunités et préoccupations liés au GNL en tant que carburant pour le transport maritime. 	<ul style="list-style-type: none"> Destiné à toutes les catégories de <i>stakeholders</i> Durée moyenne 30/45 minutes Identifications de la direction stratégique du groupe de <i>stakeholders</i>, mise en évidence des principaux risques, opportunités et préoccupations liés au GNL en tant que carburant pour le transport maritime. 	<ul style="list-style-type: none"> Niveau de connaissance sur l'utilisation et le déploiement du GNL Perception et connaissance du GNL dans le cadre du transport maritime Niveau d'implication Obstacles et opportunités identifiés par les <i>stakeholders</i> Demandes d'information et de communication sur le GNL

3.1.3 Déclinaison des instruments et des méthodes d'approche des *stakeholders* en fonction des scénarios possibles

Le tableau suivant présente l'ensemble des outils qu'il est possible (cf. « Toolkit ») d'utiliser dans le cadre du déploiement d'une procédure de consultation et d'implication des *stakeholders* efficace. L'ensemble de ces instruments est flexible et personnalisable en fonction de la catégorie de *stakeholders* et du type d'action pris en considération. Les catégories de *stakeholders* examinées correspondent à celles citées au paragraphe 2.1.2 : Public général, Autorités, Opérateurs de secteur, Presse.

4 interventions possibles relatives à la filière GNL ont été identifiées et catégorisées. Elles se distinguent par leurs dimensions et le type d'impact qu'elles entraînent sur le territoire.

Le tableau ci-dessous met en relation les 4 scénarios possibles entraînés par le développement de la filière GNL avec chaque instrument de communication identifié par les parties intéressées. Il permet ainsi de montrer les outils de communication les plus adaptés/directs à l'implication des parties en fonction du scénario envisagé.

Scénarios Toolkit	Dépôt GNL de grandes dimensions (> 10 000m ³)	Dépôt GNL de petites dimensions (< 10 000m ³)	Stations d'approvisionnement pour le transport	Véhicules alimentés GNL (ex : Navires)
Sites internet	✓			
Réseaux sociaux	✓	✓	✓	✓
Brochures	✓			✓
Flyers	✓			✓
Vidéos	✓	✓	✓	✓
Questionnaires	✓	✓	✓	✓
Entretiens	✓	✓		✓
Consultation	✓	✓		
Expérimentation	✓	✓	✓	

3.1.4 Définition d'un ensemble d'indicateurs d'évaluation de l'efficacité de la stratégie de communication ex-post

Il est nécessaire d'identifier un ensemble de paramètres indiquant les résultats qui étaient attendus afin de contrôler et d'évaluer l'efficacité de la campagne de communication ex-post. Un ensemble d'objectifs clefs a été respecté pour élaborer le tableau des indicateurs ci-dessous :

- Définition de paramètres de mesure clairs pour chaque élément de la campagne
- Transparence et fiabilité des outils de mesure du rendement et des résultats.
- La mesure des impacts sur les réseaux sociaux requière une approche aussi bien quantitative que qualitative qui contribue à collecter un retour direct et instantané de l'opinion des *stakeholders* identifiés par deux perspectives d'analyse.

Le tableau ci-dessous a été élaboré à la lumière de ces principes. Il recense un ensemble d'indicateurs efficaces pour consigner et vérifier les résultats de la stratégie de communication en fonction de l'instrument utilisé : site internet, réseaux sociaux, etc.

GRILLE DE PERFORMANCE

Sites Web	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de visiteurs ▪ Temps passé sur le site
Réseaux sociaux	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de post, retweet, etc. ▪ Sentiment social
Évènements pour les parties intéressées	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de personnes qui participent à l'évènement ▪ Résultat du sondage
Brochures	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de visualisations ▪ Nombre de téléchargements
Flyers	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de visualisations ▪ Nombre de téléchargements
Vidéos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de visualisations ▪ Nombre de téléchargements
Questionnaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de personnes qui participent
Entretiens	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Résultat du sondage
Processus de consultation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de participants ▪ Résultats atteints
Expérimentation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de lieux visités ▪ Nombre de personnes atteintes

Recommandations

Au vu des approfondissements et des arguments apportés sur l'acceptabilité sociale du GNL et des infrastructures relatives, il apparaît évident que l'information et la participation active des parties intéressées constituent des éléments indispensables pour atteindre un consensus informé et permettre ainsi la réalisation efficace de chaque projet GNL et, de façon plus générale, des plans de développement locaux, régionaux et transfrontaliers.

Une participation conjointe des parties présuppose que tous les *stakeholders* (y compris le public général) puissent créer ensemble une opinion publique avertie sur les problématiques faisant l'objet de l'analyse.

L'implication active d'un groupe hétérogène d'acteurs intéressés permet l'échange d'idées et de savoir-faire, elle enrichit le niveau de connaissance, permet de trouver des solutions aux problèmes identifiés lors d'un travail d'équipe et crée un environnement plus réceptif à l'innovation. Une utilisation adaptée de ce type d'approche permettra sans aucun doute de renforcer la capacité de chacun à « participer » à la conception du projet.

Les recommandations ci-dessous concernent d'une part les instigateurs d'initiatives de grande ampleur - par exemple de projets transfrontaliers destinés à amplifier l'utilisation du GNL dans le cadre portuaire et liés au réseau d'approvisionnement et de distribution - et d'autre part les entités spécifiques qui prévoient la mise en œuvre de projets infrastructurels en particulier dans ce-même cadre.

Recommandations pour la réalisation de plans de développement pour le GNL au niveau régional/interrégional

- S'aligner sur les politiques stratégiques nationales et communautaires est essentiel : rappelons notamment la connexion - tant sur le plan du développement que de la stratégie de communication - avec le Quadro Strategico Nazionale per il GNL (Cadre stratégique national italien pour le GNL) et son équivalent français, ainsi qu'avec les politiques énergétiques tant des États membres concernés que de la communauté européenne ;
- Par ailleurs, lorsque l'ampleur du projet concerné le justifie (par ex. dépôt côtier relevant du cadre d'application de la Directive Seveso) il apparaît nécessaire d'évaluer la pertinence du recours au modèle français de Débat public, véritable élément de liaison procédurale entre les régions appartenant au Cluster GNL dans lequel le projet PROMO-GNL s'insère ;
- Dans les cas où le public était trop peu informé sur le GNL, le temps et les ressources alloués pour expliquer les caractéristiques, les avantages et le type de risques que présente ce carburant ont permis le bon déroulement des procédures d'autorisation et la prévention de

conflits pendant la phase de réalisation ;

- Vu la localisation probable des dépôts côtiers de soutage du GNL, le rôle des Autorités maritimo-portuaires (Capitainerie, Autorité du Système Portuaire) dans la facilitation de la consultation publique/communautaire locale peut s'avérer important. Elles peuvent en effet tirer parti d'une connaissance spécifique des communautés locales afin de faciliter le processus de consultation et de le rendre plus transparent, plus intelligible et mieux informé ;
- Étant donné que le GNL est actuellement perçu comme un carburant présentant un certain degré de risque (notamment en ce qui concerne les structures de stockage de grandes dimensions), et que les problèmes sociaux se transforment rapidement en problèmes de gouvernance, les projets liés au GNL pour lesquels des impacts considérables sont prévus (à l'exception donc des simples stations d'approvisionnement pour les véhicules automobiles ou de soutage et des solutions mobiles aux capacités limitées) devraient toujours chercher à obtenir un large consensus grâce à une stratégie de communication étendue et adaptée pour s'assurer du succès d'interventions spécifiques comme de plans de développement de plus grande ampleur ;
- Un plan efficace d'implication des parties visant à obtenir une large acceptabilité sociale de la création d'infrastructures pour le GNL doit nécessairement agir à plusieurs niveaux : social et culturel, technologique, environnemental, financier et organisationnel. Si les contextes historiques et industriels des territoires où un plan commun au niveau interrégional et/ou transfrontalier doit être appliqué sont différents, le cadre de ce plan peut se compliquer. Il est donc indispensable de prévoir d'éventuels réajustements de la stratégie de communication ;
- Le plan d'implication des parties devrait identifier des actions générales et spécifiques à mettre en place par les régions intéressées afin d'atteindre un équilibre entre les craintes de la communauté concernant un nouvel approvisionnement énergétique et les avantages locaux et régionaux découlant d'investissements à grande échelle ;
- Nous recommandons par ailleurs que ce plan d'action s'inscrive systématiquement dans une stratégie et une vision à moyen et long terme de façon à atténuer les impacts négatifs. Il s'avère donc indispensable de remodeler la stratégie d'intervention dans le cas où le tissu social formerait des obstacles capables de limiter l'acceptabilité sociale de l'ensemble des interventions prévues ;
- En d'autres termes, l'implication des *stakeholders* doit être considérée comme un processus continu comportant l'analyse des parties intéressées, la planification des interventions, la diffusion d'informations, la consultation et la participation active à la procédure de décision de ces parties intéressées.

Recommandations pour les promoteurs d'interventions particulières

D'après l'analyse des bonnes pratiques réalisée dans cette étude, les recommandations ci-dessous destinées aux entités ayant l'intention de lancer des projets GNL dans la zone concernée ont été identifiées.

- De façon générale, les impacts environnementaux et sociaux spécifiques aux projets GNL peuvent être évités ou atténués en se fixant des critères précis de projection, des lignes directrices et des standards techniques et législatifs règlementés par la législation déjà en vigueur ;
- L'application volontaire du modèle français de Débat public s'est également révélée efficace, notamment dans le cadre de situations particulièrement complexes ;
- Impliquer les *stakeholders* dès la première phase de la procédure de localisation du lieu des interventions permet d'anticiper les critiques et, parallèlement à une planification des activités minutieuse, contribue à réduire les coûts du processus participatif ;
- Le projet doit être présenté en mettant l'accent sur l'atténuation de tous ses effets potentiellement néfastes, dont les impacts sociaux et économiques, par exemple en planifiant avec l'administration et les associations locales des mesures de compensation proportionnelles aux dimensions du projet ;
- Les efforts pour améliorer les connaissances de la communauté sur le GNL devraient se focaliser sur les avantages environnements, notamment sur la sécurité ;
- La possibilité d'impliquer activement les gestionnaires des établissements industriels voisins dans le processus de consultation devrait être envisagée afin de rassurer le public sur les réelles conséquences du risque d'un effet domino en cas d'accident grave.
- Au vu de ce qui a été dit précédemment, une stratégie visant à atteindre un bon niveau d'acceptabilité sociale du GNL devrait, parallèlement au respect de la législation en vigueur, suivre les étapes suivantes :
 - Cartographie et catégorisation des *stakeholders* ;
 - Sélection des méthodes participatives applicables à chaque catégorie ;
 - Définition d'une stratégie de communication et des outils relatifs nécessaires ;
 - Conception et mise en place des instruments d'information : site internet, brochure générique sur le GNL et ses caractéristiques, flyer dédié au projet dont il est question, questionnaires adaptés à chaque type de *stakeholder* ;
 - Lancement et mise en œuvre du processus de consultation publique durant toutes les phases du projet ;

- Rédaction des conclusions retenues à l'issue de cette consultation ;
- Monitoring et mise à jour constants de la stratégie de communication et du plan d'information.

L'approche et les instruments proposés ici constituent une base commune à partir de laquelle il est possible de définir non seulement les stratégies de développement régional/interrégional du GNL mais aussi les procédures de participation collective dans le cadre d'interventions spécifiques, conformément aux recommandations ci-dessus.

Le tableau ci-dessous décline du point de vue temporel les méthodes possibles et les outils pour aborder le "stakeholders", à partir des considérations dont au paragraphe 3.1.3. Le tableau a le but de représenter l'ensemble des outils (cd. Toolkit) que c'est possible d'utiliser dans la performance d'une procédure de consultation efficace pour les différentes interventions envisagées et qui doit être comprise comme une approche flexible et personnalisable en fonction de la catégorie de parties prenantes, du type d'intervention pris en compte et du contexte de référence local.

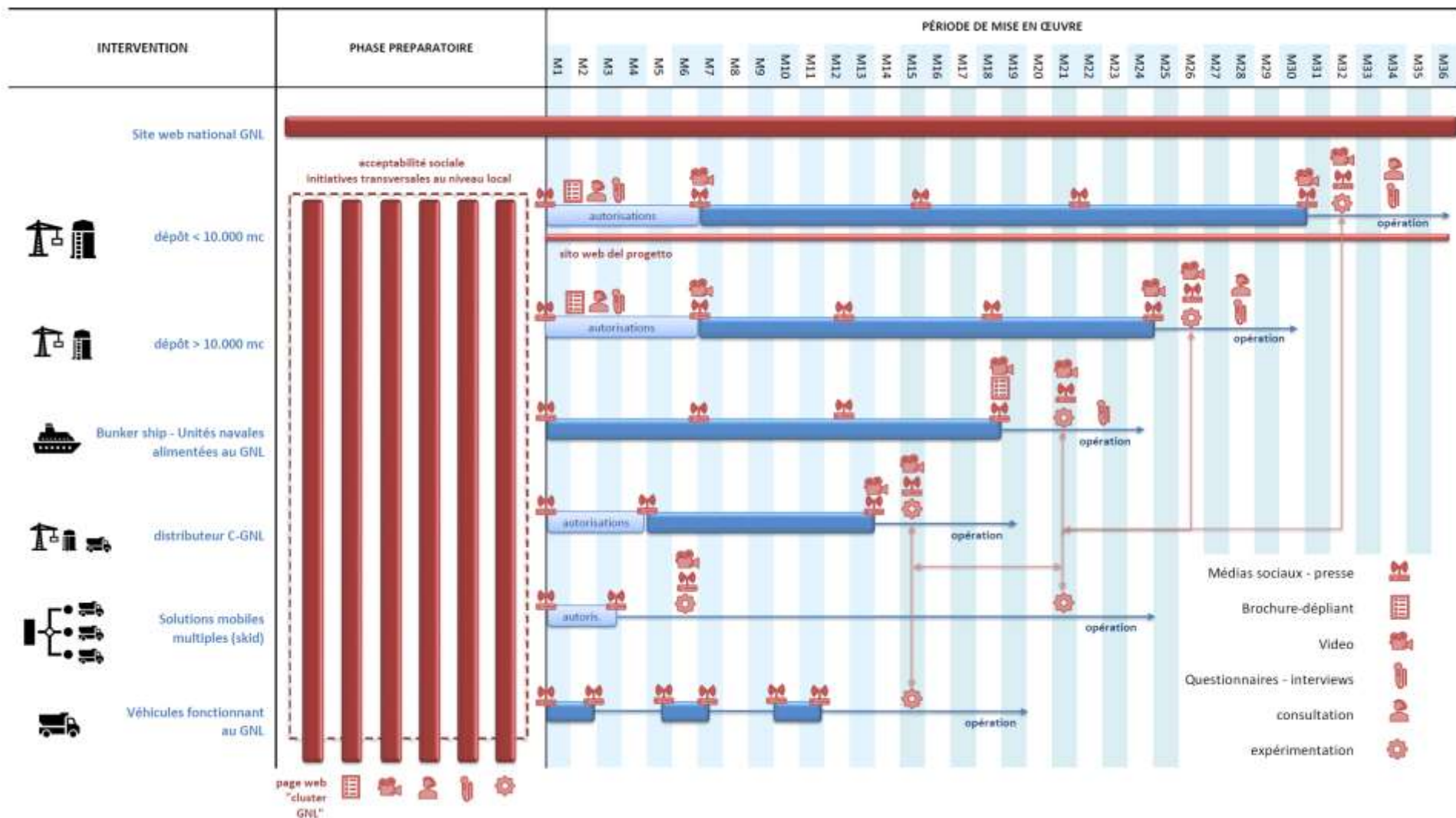
En particulier, la première phase "préparatoire", transversale aux différentes interventions hypothétiques, vise à faciliter et à promouvoir l'acceptabilité sociale et à faire du contexte local de référence un "terrain fertile" à l'adoption du GNL.

Tenant compte des spécificités territoriales, cette phase préparatoire peut inclure des actions promues par l'utilisation de tous les Toolkit (page Web, médias sociaux, brochures, questionnaires/entretiens, consultation publique), convenablement chronométrés.

Une expérimentation pratique "itinérante" sur le territoire local/régional/interrégional pourrait alors finaliser la phase préparatoire de "facilitation" et de "promotion" de l'utilisation du GNL sur le territoire, qui peut certainement atteindre le maximum de résultats en impliquant les acteurs du Cluster GNL, avec une référence particulière aux Autorités portuaires, du secteur maritime, régionales et locales.

En ce qui concerne les interventions infrastructurelles individuelles et l'adoption des véhicules fonctionnant au GNL, il est recommandé d'utiliser des outils participatifs et informatifs dès les phases initiales du processus (y compris la période d'autorisation, le cas échéant), pour chaque «étape fondamentale» du projet (par exemple: démarrage et conclusion du processus d'autorisation /travaux de génie civil /etc.)

et à l'issue de celle-ci, également par le biais d'expériences publiques et d'interventions de consultation et de vérification ex post, favorisant autant que possible l'intégration complémentaire de la «chaîne d'approvisionnement» des différentes interventions (par exemple, expérimentation contextuelle de véhicules au GNL, dépôts et installations d'enfouissement et solutions de ravitaillement en carburant multiples).



ANNEXE I QUESTIONNAIRE

ANNEXE I.a QUESTIONNAIRE POUR LES AUTORITÉS

ANNEXE I.b QUESTIONNAIRE POUR LES OPÉRATEURS DE SECTEUR

ANNEXE I.c QUESTIONNAIRE POUR LE PUBLIC GÉNÉRAL

ANNEXE I.d QUESTIONNAIRE POUR LA PRESSE

ANNEXE II ENTRETIENS

ANNEXE III QUESTION D'ÉVALUATION

ANNEXE IV PRESSE LOCALE GÉNÉRALE_LISTE