

# A QUELS CHANGEMENTS CONTRIBUENT NOS ACTIONS DE SENSIBILISATION ?

*MANUEL PRATIQUE :  
SUGGESTIONS CONCRÈTES POUR OBSERVER  
LES EFFETS DES ACTIONS DE SENSIBILISATION  
MENÉES PAR LA CIMADE*

---

Par Bénédicte Fonteneau, Institut Hiva, Université de Leuven

Dans le cadre de son accompagnement des équipes Cimade

# Table des matières

1. Introduction .....	3
Pourquoi fait-on des actions de sensibilisation à La Cimade ? .....	3
Objectifs de ce manuel pratique.....	4
2. Pourquoi est-ce difficile d’apprécier les effets d’une action de sensibilisation ? .....	5
3. Clarifier ce que l’on attend des actions de sensibilisation et concevoir l’action en fonction d’objectifs plus clairs.....	6
Les acteurs visés : clef de la conception d’une action de sensibilisation .....	6
Les effets que l’on cherche à induire auprès de ces acteurs .....	7
4. Concevoir un dispositif d’observation dès la préparation de l’action .....	8
Désigner un ou deux « pilote.s » du processus d’observation .....	8
Etre réaliste et faire des choix sur ce que l’on veut savoir .....	8
Trouver le.s bon.s moment.s d’observation.....	9
Collecter des informations.....	9
Analyser les informations collectées .....	10
Partager les informations collectées et en tirer des apprentissages.....	10
5. Suggestions d’outils pour observer les effets des actions de sensibilisation.....	11
Exemple 1. Une projection de film suivie d’un débat dans une université .....	12
<b>Présentation du cas de figure</b> .....	12
<b>Contraintes et atouts de l’action en termes d’observation des effets</b> .....	12
<b>Exemple d’outils d’observation</b> .....	12
Exemple 2. Un cycle de séances de sensibilisation tout au long de l’année dans un même établissement scolaire.....	13
<b>Présentation du cas de figure</b> .....	13
Exemple 3. Processus d’approche de la direction d’un établissement scolaire pour qu’elle soutienne et relaye nos actions .....	15
<b>Présentation du cas de figure</b> .....	15
Exemple 4. Une exposition de photos .....	16
Exemple 5. Présentation de livres sur les migrations dans des bibliothèques .....	18
<b>Présentation du cas de figure</b> .....	18
<b>Exemples d’outil</b> .....	18
Exemple 6. Sensibiliser l’équipe d’un centre culturel.....	19

# 1. Introduction

**En 2011, lors de son assemblée générale, La Cimade a décidé d'inscrire la sensibilisation comme l'un des piliers de son projet associatif.**

La sensibilisation n'est pas un mode d'action nouveau au sein de La Cimade. Tout au long de l'année, la plupart des groupes locaux organisent des actions ponctuelles, régulières ou continues de sensibilisation auprès de publics divers. Cela se fait parfois à l'initiative du groupe lui-même, le plus souvent à la demande d'autres associations, d'écoles, ou autres. De toutes ces actions, le festival annuel Migrant'scène est sans doute la plus visible.

A côté des activités d'accompagnement juridique et social des personnes migrantes, **plus de deux tiers des groupes locaux de La Cimade s'investissent dans des actions de sensibilisation.** Cela nécessite du temps et de l'énergie : trouver des lieux et des partenaires, identifier des supports de sensibilisation (films, conférences, jeux, outils d'animation, etc.), communiquer pour faire venir, communiquer pour faire savoir, gérer les aspects logistiques, etc.

**Généralement, les groupes savent combien de personnes ont participé** aux activités de sensibilisation organisées. Les réactions du public pendant ou après l'action permettent également de « sentir » si les participants ont été réceptifs, émus, intéressés (ou pas) par ce qui leur était proposé.

Toutefois, la plupart des groupes impliqués dans des actions de sensibilisation sont confrontés à la même question : **en quoi nos actions de sensibilisation servent à quelque chose ? Produisent-elles vraiment des effets ? Auprès de qui ?**

Ces questions sont très importantes. D'une part parce qu'**il est important que chaque groupe et chaque personne impliquée dans le groupe puisse savoir à quoi contribuent les actions de sensibilisation dans lesquelles tous et toutes s'investissent.** Si on ne parvient pas à capter ces effets, on aura tendance à se décourager, ce qui sera légitime. D'autre part, **il est important de se poser ces questions et d'obtenir des éléments de réponse pour s'assurer que ces actions de sensibilisation contribuent bien à renforcer la mission et le travail global de La Cimade.**

## Pourquoi fait-on des actions de sensibilisation à La Cimade ?

Au cours de l'année 2013, un **groupe de réflexion**<sup>1</sup> s'est réuni à plusieurs reprises pour réfléchir à une proposition d'approche :

*« La Cimade s'adresse à chacun comme autant d'acteurs en capacité de changer les choses pour les sensibiliser aux thèmes de l'hospitalité, du vivre ensemble, de l'égalité et de la défense des droits. Elle contribue à changer les regards sur les migrations, à déconstruire les préjugés et à lutter contre les*

---

<sup>1</sup> Groupe constitué de Geneviève Jacques, Jean-Claude Mas, Geneviève Domenach-Chich, Sarah Belaïsch, Yamina Vierge, Christophe Perrin, Mickaël Garreau, Pierre Grenier, Vanessa Bernard, Véronique Linarès et Anne Guillaume.

*discriminations. A cet effet, La Cimade suscite réflexions et échanges autour des pratiques et des représentations collectives. Ces activités de sensibilisation s'inscrivent dans le travail de solidarité active de La Cimade mené auprès de celles et ceux qu'elle accueille et accompagne ».*

Cette proposition d'approche reflète **plusieurs éléments importants**. Tout d'abord, elle met l'accent sur les thèmes autour desquels La Cimade fait de la sensibilisation : **hospitalité, vivre ensemble, égalité et défense des droits**. Ensuite, cette vision précise les types d'effets que les actions de sensibilisation de La Cimade cherchent à induire : **changer les regards** sur les migrations, **déconstruire les préjugés** et **lutter contre les discriminations**. La méthode « privilégiée » de sensibilisation est également précisée : susciter des réflexions et des échanges avec un ensemble d'acteurs autour de pratiques et de représentations collectives. Cela signifie que **La Cimade ne cherche pas à convaincre frontalement et immédiatement, mais d'abord à provoquer l'échange et la réflexion**.

Nous ferons référence à cette vision de La Cimade en matière de sensibilisation tout au long de ce manuel pratique.

## Objectifs de ce manuel pratique<sup>2</sup>

**L'objectif de ce manuel pratique est de donner aux groupes locaux de La Cimade quelques pistes et outils pour mieux suivre ou observer les effets des actions de sensibilisation.**

Dans ce manuel, **nous utiliserons indifféremment deux termes** pour désigner le fait d'apprécier les effets d'une action de sensibilisation : **le suivi-évaluation** ou **l'observation des effets**. Le « suivi-évaluation » (à ne pas confondre avec l'audit) est un terme classique dans la gestion de projet. Contrairement à l'audit, le suivi-évaluation ne s'intéresse pas au « comment » mais au « pourquoi ». Il vise à expliquer et élucider le sens de ce qui a été réalisé à la seule visée d'apprentissage. Il intéresse avant tout ceux qui réalisent l'action. Il ne dit pas si l'action est bonne ou mauvaise, ni si on a bien ou mal travaillé. Il fournit une analyse à partir de laquelle on peut identifier des éléments sur lesquels jouer, réfléchir, agir, en fonction de ses choix et des objectifs que l'on se donne.

Dans ce manuel, ce qui nous intéresse, c'est de pouvoir **se doter d'outils pour observer les effets induits** par les actions de sensibilisation auprès des publics visés. Qu'observe-t-on comme changements auprès de ces publics ? **Nous nous intéresserons à l'observation de ces effets dans une perspective d'apprentissage**, pour tirer des leçons qui seront utiles aux actions ultérieures menées, et utiles aussi pour renforcer la pertinence de la sensibilisation menée par La Cimade.

---

<sup>2</sup> Ce manuel pratique a été réalisé dans le cadre de l'accompagnement de La Cimade par l'Institut sur le Travail et la Société (HIVA/KU Leuven, Belgique) en 2013-2014. Ce manuel se base sur les réflexions du groupe de travail sur la sensibilisation et des responsables en charge d'actions de sensibilisation, sur deux réunions de bilan du festival Migrant'scène (2013 et 2014) ainsi que des entretiens et échanges avec des groupes locaux (Lille, Romans/Valence, Nantes et Nevers en particulier).

## 2. Pourquoi est-ce difficile d'apprécier les effets d'une action de sensibilisation ?

**1- Quand on fait de la sensibilisation, on essaie d'induire un changement social.** On cherche à ce que les personnes ou les groupes sensibilisés agissent en acteur social et/ou portent un autre regard sur une problématique ou sur d'autres personnes, à ce qu'elles acquièrent de nouvelles connaissances ou de nouvelles grilles de lecture. **Or, de tels changements sont complexes à induire.** Tout d'abord, parce qu'un grand nombre de facteurs vont influencer les personnes et les groupes sensibilisés en dehors des messages que La Cimade fait passer : leurs propres expériences, ce qu'elles voient à la télévision ou lisent dans le journal, les opinions de leurs familles, collègues et amis, etc. Cette **multitude de facteurs rend extrêmement complexe l'établissement de causes à effets** entre une action de sensibilisation et un changement de perception, d'action ou de comportement chez une personne ou une groupe de personnes. Par ailleurs, **une même action de sensibilisation peut avoir des effets différents selon les personnes.** Face au témoignage d'une personne migrante, un tel pourra être sensible à ce qui l'a poussée à quitter son pays tandis qu'un autre n'y entendra que la confirmation de ses préjugés...

2- Un second défi, c'est que, pour pouvoir apprécier les effets d'une action de sensibilisation, **il faut avoir clarifié ce que l'on attend de cette action.** Cela peut paraître une évidence mais il est très fréquent que les objectifs précis de l'action ou les effets que l'on cherche à induire ne soient pas clairs pour les organisateurs. Ou, du moins, que ces objectifs/effets recherchés n'aient pas été explicités et partagés entre ceux et celles qui portent l'action. Du coup, au moment de vouloir apprécier les effets d'une action de sensibilisation, les organisateurs rencontrent des difficultés **pour se poser les « bonnes questions »** et identifier auprès de qui chercher les réponses à ces questions.

3- **Le troisième défi auquel on est confronté, c'est celui du temps que cela prend !** En effet, les actions de sensibilisation sont des activités qui prennent du temps en elles-mêmes : organisation logistique, communication, etc. Durant l'activité et après celle-ci, on a souvent peu le temps de prendre du recul, d'observer ou de s'interroger sur les effets produits. Après l'activité, on est soulagé que ce soit fini et – espérons-le ! – que cela se soit bien passé. Du coup, **on limite souvent l'évaluation de l'action à des aspects pratiques** (préparation, organisation), **à des aspects quantitatifs** (combien de personnes sont venues ? combien de représentations ont eu lieu ?) **ainsi qu'à quelques impressions** à partir des réactions spontanées du public, de l'ambiance générale ou de l'observation d'échanges entre participants. Comme nous le verrons dans la suite de ce manuel, **il est crucial de prendre un temps spécifique pour s'interroger sur les effets de l'action** à partir des outils d'observation qui auront été développés. L'observation des effets est quelque chose qui doit à la fois se concevoir **avant** l'action et sur laquelle il faut également revenir **après** l'action afin d'en tirer des apprentissages pour la programmation d'actions ultérieures.

### 3. Clarifier ce que l'on attend des actions de sensibilisation et concevoir l'action en fonction d'objectifs plus clairs

Clarifier ce que l'on attend d'une action de sensibilisation est fondamental pour :

- concevoir l'action de manière plus précise, plus ciblée ;
- pouvoir apprécier les effets qu'elle induit ;
- mieux discuter de l'action et la partager et pouvoir ainsi mieux l'explicitier auprès de ceux ou celles qui ne sont pas directement impliqués dans l'action (les autres équipiers du groupe local, d'autres associations du même réseau...).

Cela revient à clarifier principalement deux aspects fondamentaux : les **acteurs visés** par nos actions de sensibilisation et le **type d'effets** que l'on veut induire chez ces acteurs.

### Les acteurs visés : clef de la conception d'une action de sensibilisation

**Une action de sensibilisation est toujours dirigée vers des personnes, prises individuellement ou au travers des institutions ou des organisations** dans lesquelles elles travaillent ou sont impliquées. Généralement, on désigne ces personnes comme « publics », « participants », « spectateurs ». Puisque les actions de sensibilisation visent à contribuer à un changement social, nous proposons dans ce manuel d'envisager ces « **publics** » en tant qu'**acteurs sociaux**. En effet, c'est d'eux que viendront les changements sociaux en termes d'hospitalité, de non-discrimination, d'égalité ou de respects des droits. Chacun de ces acteurs peut, à son niveau, faire la différence par ses comportements individuels et ses engagements collectifs en la matière. **Ce que La Cimade peut faire, c'est chercher à provoquer un changement chez ces acteurs sociaux, notamment en leur proposant des moments de réflexion et d'échanges.**

Une action de sensibilisation peut donc toucher un **public général** (le « grand public ») ou un **groupe d'acteurs sociaux plus ciblé** : des élèves/étudiants, des jeunes, les habitants d'un quartier, des bénévoles impliqués dans une autre association que La Cimade, des croyants, etc.

Bien sûr, **plus le groupe est bien circonscrit, plus l'action peut être conçue précisément** par rapport aux caractéristiques de ces acteurs sociaux et en fonction des moyens d'action dont ces acteurs disposent pour contribuer au changement social. Par exemple, si l'on organise des actions de sensibilisation dans une bibliothèque, on touchera probablement un public large mais dont on sait qu'il a au moins un point commun, à savoir le goût de la lecture et des livres. L'action de sensibilisation pourra donc être conçue autour de ce point commun et par conséquent, augmenter ses chances d'atteindre et de sensibiliser ce public à travers un support qu'il apprécie. Dans d'autres cas, le public sera encore plus précisément défini : par exemple, des étudiant.es amené.es à devenir travailleurs.les ou assistant.es sociaux.les.

Dans ce cas précis, on va pouvoir concevoir l'action en fonction du futur métier de ces étudiants. En faisant cela, la sensibilisation se fait sous un angle (futur métier) qui interpellera les étudiants et les rendra réceptifs à la réflexion, aux messages que La Cimade souhaiterait leur faire passer.

**Une autre manière de circonscrire le public visé est de se demander comment il se situe, a priori, vis-à-vis des idées de La Cimade sur les migrations.** S'agit-il d'un public non sensibilisé, voire réfractaire aux idées de La Cimade ? Ou bien s'agit-il d'un public déjà sensibilisé, proche des idées de La Cimade ? S'agit-il d'un public qui a très peu – ou beaucoup – de sources d'informations sur les questions liées à la migration ? S'agit-il d'acteurs qui sont en contact direct (professionnellement, personnellement) avec des personnes issues des migrations ? Est-ce que cela peut influencer leur perception ? etc. **Se poser ces questions permettra au groupe Cimade de concevoir l'action de manière ciblée.** Pour autant, il faut veiller à ne pas présager de l'homogénéité du public visé. Ainsi, ce n'est pas parce que l'on mène une action de sensibilisation auprès de bénévoles d'une association caritative que ces derniers sont par définition progressistes ou ouverts aux questions liées à la migration. Il faut également garder à l'esprit que, parmi les acteurs que l'on cherche à sensibiliser, il y a également beaucoup de personnes issues de près ou de loin de processus de migrations. Il s'agit là de caractéristiques qui peuvent être mobilisées pour susciter réflexions et échanges.

## Les effets que l'on cherche à induire auprès de ces acteurs

La vision de La Cimade en matière de sensibilisation reflète trois grands types d'effets recherchés :

- **Une réflexion collective** (être réceptif par rapport à d'autres idées, connaissances ou expériences, se poser des questions par rapport à la problématique des migrations, remettre en question des certitudes, chercher à comprendre les trajectoires et les conditions de vie des personnes issues de parcours de migrations, etc.)
- **Des évolutions de comportements** (modifier la manière dont on se comporte par rapport aux questions ou aux personnes concernées par les thématiques abordées)
- **Un engagement** (prendre part activement à des organisations ou à des actions militantes)

Dans certains cas, une action de sensibilisation visera à induire un seul type d'effets. D'autres actions combineront la recherche de ces trois types d'effets. Quel que soit le scénario, ces trois types d'effets attendus d'une action ne peuvent bien évidemment pas être observés de la même manière, ni au même moment. C'est pourquoi, dès que l'on a précisé le.s type.s d'effet que l'on souhaite induire par son action, il est important de **concevoir un outil d'observation ad hoc.**

## 4. Concevoir un dispositif d'observation dès la préparation de l'action

**Un outil d'observation des effets de la sensibilisation peut prendre des formes très diverses :** observation directe, discussions, enquête, analyse de documents, etc. Ce n'est généralement pas ce qui est difficile à concevoir !

**Ce qui est « difficile », c'est de s'assurer qu'un suivi des effets se fera effectivement.** Au regard de tout ce qu'il y a à faire dans la préparation et la mise en œuvre d'une action de sensibilisation, on a tendance à oublier les aspects relatifs au suivi-évaluation. Du coup – il n'y a pas de miracle – on ne fait pas de suivi-évaluation ! C'est le cas pour toutes les organisations – grandes ou petites – mais c'est encore plus compréhensible quand l'action est portée bénévolement par un très petit nombre de personnes, comme c'est généralement le cas dans les groupes locaux de La Cimade.

**Il est donc essentiel de concevoir le dispositif d'observation dès la préparation de l'action de sensibilisation.** Dans cette section, nous allons passer rapidement en revue les phases à prendre en compte lors de cette conception.

### Désigner un ou deux « pilote.s » du processus d'observation

**Piloter, cela ne signifie pas** se charger du suivi-évaluation de A à Z. Au contraire. Plus le processus est participatif (surtout dans les phases préparatoires), plus il y a des chances pour que l'on observe ce que les membres du groupes veulent savoir, et ce qui les intéresse le plus.

**Piloter, cela signifie** rappeler ce qui doit être fait au fur et à mesure (voir les phases suivantes) et contribuer activement à ce que toutes les personnes impliquées dans l'un ou l'autre de ces phases disposent de tous les éléments nécessaires.

### Etre réaliste et faire des choix sur ce que l'on veut savoir

**Il est impossible de tout savoir sur tout.** Cela exigerait trop d'outils, trop de temps, trop de personnes et de ressources à mobiliser. Cette leçon est valable dans tous les cas, mais elle est d'autant plus vraie quand on sait à l'avance que les ressources humaines et financières sont limitées. En conséquence, cela demande de **faire des choix sur ce que l'on veut suivre comme action.s et sur ce que l'on veut savoir des effets induits par cette ou ces action.s.**

**Il faut être réaliste dans ses choix.** Il y a des actions dont les effets seront plus faciles à observer que d'autres. Il y a des actions qui permettent de collecter des informations au moment même et d'autres pas. Il y a des actions qui sont considérées par le groupe local comme plus « importantes » que d'autres (en termes d'enjeux, d'innovations, etc.). Il y a des acteurs (des publics) dont on souhaite particulièrement

savoir s'ils sont réceptifs aux actions de La Cimade. Tous ces paramètres entrent en ligne de compte pour guider les choix à faire. D'années en années, ces choix peuvent se répéter ou évoluer. Dans tous les cas, le pragmatisme est un facteur important. **Il est plus important d'apprendre un petit quelque chose de plus sur les effets de ses actions plutôt que de n'en rien connaître !**

## Trouver le.s bon.s moment.s d'observation

A quel moment sera-t-il possible d'observer les effets de notre action ? Cela dépend du type d'effets recherchés :

- à **court terme**, on peut observer les effets touchant à la réflexion des participants (pendant l'action et peu de temps après).
- à **moyen/long terme**, on peut observer les changements qui touchent aux comportements ou à l'engagement actif.

## Collecter des informations

A partir de quelles sources d'information savoir si des actions de sensibilisations ont induit des effets ? Les sources d'informations dépendent du type d'effets recherchés et du type d'acteurs visés par l'action de sensibilisation.

- **Le groupe Cimade.** Les membres du groupe local sont une source d'information importante par rapport aux effets des actions de sensibilisation. D'abord, parce que tous les membres peuvent faire de l'observation directe lors des actions de sensibilisation. Ensuite, parce que, bien après ces actions de sensibilisation, les membres du groupe restent souvent en contact avec l'un ou l'autre des participants et peuvent témoigner des changements ressentis.

- **Les acteurs visés** sont évidemment une source d'informations cruciale. Ils peuvent être interrogés au moyen de questionnaires ou autres supports les invitant à réagir par écrit, ou encore lors d'entretiens ou de discussions formelles et informelles.

- **Des personnes en contact direct avec les acteurs visés.** Par exemple, les professeurs pourront fournir de l'information à La Cimade sur les effets produits auprès des élèves ayant bénéficié d'actions de sensibilisation, en fonction des réactions que ceux-ci pourront avoir sur le moment ou après coup. Idem pour le personnel encadrant des maisons de quartier, pour les théâtres et cinémas partenaires, etc.

- **Des documents écrits :** documents, brochures, programmes culturels... produits par les organisations et institutions touchées sont autant de sources d'informations pour capter des effets à long terme (mise en valeur de nos thématiques, nouvelles initiatives d'échanges, de créations...).

Nous reviendrons de manière concrète sur ces différentes sources d'informations dans la 5<sup>e</sup> partie de ce manuel. Ce qu'il faut garder à l'esprit, c'est l'importance d'**être réaliste par rapport au temps et aux ressources disponibles, mais aussi créatif**. Si les informations ne peuvent pas être collectées directement

auprès des acteurs visés par les actions de sensibilisation (via des entretiens par exemple), cela ne signifie pas qu'aucune information n'est disponible. Il y a des sources secondaires d'informations !

## Analyser les informations collectées

**Comment se fera l'analyse des informations ? Qui aura la responsabilité de cette étape ? Deux décisions à prévoir lorsqu'on conçoit son dispositif d'observation.**

L'analyse des informations collectées sera directement liée :

- aux questions que l'on se sera posé au moment de concevoir l'action de sensibilisation et aux objectifs que l'on se sera fixé.
- à la manière dont les informations auront été collectées. Dans certains cas, l'analyse se fera par une discussion avec les membres du groupe local (en fonction de ce qu'ils et elles auront observé), dans d'autres cas, par le dépouillement des questionnaires remplis par les spectateurs, ou encore par des réunions d'échanges avec d'autres personnes-ressources.

## Partager les informations collectées et en tirer des apprentissages

**Là encore, c'est dès la conception du dispositif d'observation qu'il s'agit de planifier un moment de réflexion collectif à partir des informations collectées et analysées.** Dans certains cas, cette réflexion pourra se faire rapidement après l'action de sensibilisation (si les informations sont déjà disponibles). Dans d'autres cas, cela demandera plus de temps (2 mois, 6 mois, 1 an...). Le risque est alors réel que l'on oublie en cours de route que l'on avait planifié cette réflexion... d'où l'importance qu'une ou deux personnes pilotent le processus et se chargent de faire le rappel au moment nécessaire.

Ce moment de réflexion collectif peut se faire lors d'une réunion régulière du groupe ou lors d'une réunion ad hoc. Ce qui est important, c'est que cette rencontre puisse **rassembler les personnes qui ont été impliquées dans l'action, ainsi que d'autres personnes du groupe qui sont impliquées dans d'autres actions de La Cimade ou qui n'ont pas directement été impliquées dans l'action de sensibilisation.** Les personnes impliquées dans l'action sont des sources importantes d'informations car elles auront observées un certain nombre d'effets immédiats de l'action (réactions du public, remarques, émotions, profils des participants, etc.). Les membres du groupe impliqués dans d'autres actions de La Cimade pourront quant à eux participer à la réflexion sur ce qu'aura apporté cette action de sensibilisation au travail général du groupe, sur sa complémentarité avec d'autres actions ainsi que sur sa pertinence par rapport aux objectifs généraux de La Cimade.

**Ce moment peut ainsi permettre au groupe de tirer des leçons sur ses stratégies de sensibilisation ainsi que sur les points d'attention à avoir lors des actions ultérieures.**

## 5. Suggestions d'outils pour observer les effets des actions de sensibilisation

Dans cette section, nous allons évoquer **des cas pratiques, avec des suggestions d'outils d'observation adaptés**. Ces cas pratiques sont fictifs mais s'inspirent d'actions de sensibilisation menées par des groupes locaux, dans toute leur diversité. Quant au terme d'« outil », il désigne ici un ensemble très large : il peut s'agir d'un outil au sens classique (un questionnaire par exemple) mais aussi de quelques questions que les membres d'un groupe local auront identifiées comme celles sur lesquelles ils voudraient en savoir plus et sur lesquelles ils collecteront des informations de sources variées (leurs propres observations, des discussions, etc.).

Pour chacun des cas pratiques, nous commencerons par préciser les **objectifs visés** (= effets que l'on cherche à induire) et certaines modalités de l'action (action unique, action répétée, processus de long terme). Cette clarification est importante car ce sont les paramètres qui forgeront par la suite les sujets d'observation (ce que l'on veut savoir et sur qui) et la manière d'obtenir des informations (comment les informations vont être collectées). Dans certains cas, nous attirerons également l'attention sur les **atouts et contraintes** en matière d'observation des effets, sur les sources d'informations possibles ou sur les supports qui serviront à collecter l'information.

Cette série de cas pratiques révèle que chaque type d'action de sensibilisation (selon ses objectifs, acteurs visés et modalités d'organisation) demande un **dispositif de suivi adapté**. Il n'y a donc aucun outil standard ni modèle unique !

Elle vise aussi à montrer que si l'observation des effets de la sensibilisation doit faire l'objet d'une préparation et d'un certain systématisme, **cela n'est pas forcément compliqué ou long à faire !**

# Exemple 1. Une projection de film suivie d'un débat dans une université

## Présentation du cas de figure

Cette action de sensibilisation se fait au travers de la **projection d'un film**, suivie d'un **débat**, dans une **université**. Cette action est principalement destinée à un public d'étudiants (entre 18 et 25 ans). Dans le cas de figure qui nous intéresse, **l'objectif du groupe Cimade est double** :

1- Interpeler les étudiants sur les problématiques de la migration (ou une problématique particulière)

*L'action vise à faire réfléchir, à émouvoir, à remettre en question des certitudes ou encore à faire acquérir de nouveaux savoirs. L'action s'adresse à un public dont on ne connaît pas à priori les opinions ou les positionnements par rapport aux questions de migrations.*

2- Inviter les jeunes à s'engager concrètement sur les problématiques de migrations

*L'action vise à inciter des jeunes à s'engager concrètement, à La Cimade ou dans d'autres organisations, pour contribuer à garantir l'hospitalité aux personnes issues des migrations, à défendre le droit à la migration et les droits des personnes migrantes sur le territoire d'accueil.*

## Contraintes et atouts de l'action en termes d'observation des effets

**Les contraintes de cette action de sensibilisation sont liées à son double objectif.** D'un côté, une telle soirée est souvent une **opportunité unique de rencontre avec ce public** (on ne peut pas en faire toutes les semaines). De l'autre côté, un **débat post-projection ne donne pas toujours assez de recul** pour permettre le temps de la réflexion, et encore moins le temps de l'engagement. Si certaines réactions des spectateurs informeront le groupe local sur les émotions ou les réflexions suscitées (voir exemple d'outil ci-dessous), l'engagement sera rarement marqué dès la fin de la soirée. Il pourra se traduire plus tard, soit au niveau de La Cimade, soit dans d'autres lieux.

En ce qui concerne l'observation des effets recherchés, si cette action de sensibilisation est organisée en collaboration avec un enseignant ou une organisation étudiante, cela ouvre la possibilité de contacts ultérieurs...et de sources d'informations sur les effets de l'action (voir ci-dessous).

## Exemple d'outils d'observation

Par rapport à l'objectif 1, la manière d'organiser le débat post-projection peut fournir directement des informations sur une partie des effets produits. Pour cela, **la forme du débat et les questions posées doit à la fois permettre au public de s'exprimer et d'échanger et permettre au groupe Cimade de mieux**

**capter là où des effets attendus ou inattendus se sont produits.** Les questions posées pourraient par exemple être les suivantes :

- *Qu'avez-vous appris de nouveau par ce film ?*
- *Est-ce que ce film vous a fait voir autrement certaines réalités. Lesquelles ?*
- *Que pouvons-nous faire, face à de telles situations ?*
- *Que pouvons-nous faire, pour que de telles situations ne se présentent plus ?*

Par rapport à l'objectif 2, si l'action a été organisée en collaboration avec une association étudiante, il peut être prévu que celle-ci se fasse le **relais** des demandes d'informations complémentaires de certains spectateurs, voire que cette association s'engage à proposer à des spectateurs de s'engager auprès de La Cimade ou d'autres organisations.

## Exemple 2. Un cycle de séances de sensibilisation tout au long de l'année dans un même établissement scolaire

### Présentation du cas de figure

Pour La Cimade, ce temps long présente l'avantage de pouvoir accompagner la réflexion des élèves dans un processus de moyen terme (une année scolaire). Cet **accompagnement à la réflexion** fait partie des stratégies de La Cimade en matière de sensibilisation. Dans ce cas de figure, on espère que cette sensibilisation contribuera à ce que les élèves développent des connaissances et soient capables d'avoir un avis critique sur les problématiques de migrations.

Dans l'**encadré grisé** ci-dessous sont reprises des questions conçues pour un projet d'action de sensibilisation dans un lycée dont une partie des élèves se préparent au métier de gardien de la paix<sup>3</sup>. Les questions cherchent donc à savoir comment utiliser ce futur métier comme point d'entrée de l'action de sensibilisation. Adaptées, elles peuvent **aider à la conception globale d'un cycle de séances de sensibilisation** en milieu scolaire. Elles peuvent être utilisées en interne par le groupe Cimade lui-même ou en en discutant avec des professeurs impliqués dans cette action.

#### Raisons de l'action de sensibilisation

1. Comment cette idée de solliciter La Cimade est-elle venue chez ce professeur ? *Distinguer pourquoi l'école (ou le professeur) veut initier cette action. Pourquoi avec La Cimade en particulier.*
2. Pourquoi veut-on mener cette action de sensibilisation auprès de ce public de futurs gardiens de la paix ? *Distinguer pourquoi La Cimade trouve pertinent et nécessaire de s'adresser à ce public.*
3. Quels types de changements (en termes de comportements, attitudes, regards, connaissances, engagements) voudrait-on contribuer à induire auprès de ce public de futurs gardiens de la paix ? *Formuler des changements que l'on voudrait pouvoir observer chez ce public.*

<sup>3</sup> Action préparée par le groupe de Lille en 2013-2014.

4. Cette intervention demandée à La Cimade est-elle sollicitée dans le cadre d'une réflexion ou action plus large au sein de l'école ? *Avec quels objectifs ? Sur quelles thématiques ? Avec quels autres acteurs de l'école ou en dehors de l'école ? Est-ce une initiative initiée ou portée par la Direction ? (impliquer la Direction peut renforcer une action isolée et être porteuse de réplcation de l'action)*
5. Est-ce que cette action de sensibilisation est amenée à être répliquée avec d'autres classes ou avec une autre classe de ce professeur l'année prochaine ? A quelles conditions ?

#### **Concevoir et organiser l'action de sensibilisation**

6. Sur la base des objectifs et changements visés auprès de ce public, comment organiser cette action de sensibilisation ?
  - a. *Les élèves sont-ils demandeurs de ce type d'action de sensibilisation ? Pourquoi ?*
  - b. *Sous quel angle s'adresser à ce public : comme élève de lycée ou comme futur gardien de la paix ?*
  - c. *Quels outils utiliser ? Sur quelles thématiques travailler ?*
  - d. *A quel rythme organiser cette action de sensibilisation ? (Un processus de long terme, par exemple plusieurs interventions/actions tout au long de l'année, présente plus d'avantages pour toucher le public).*
7. Quel sera le rôle du professeur/de l'école durant les interventions de La Cimade ou avant/après les interventions de La Cimade ? Qu'est-ce que le professeur attend de La Cimade et inversement ?
8. A notre avis, en quoi la manière dont on va mener cette action va permettre de contribuer aux changements visés ?

#### **Suivre et évaluer les effets de l'action de sensibilisation**

9. Comment savoir si cette action de sensibilisation a permis de faire évoluer, de faire bouger quelque chose chez ce public ? *Faut-il commencer par un « diagnostic » sur les connaissances ou sur les perceptions de ce public (par exemple sur leurs perceptions des personnes étrangères, sur leur connaissance des raisons de la migration, etc.) ? Ce diagnostic est-il possible ? Avec quels outils ?*
10. Auprès de quelles personnes sources d'information pourrait-on savoir si cette action de sensibilisation a induit des effets ? *Elèves ? Professeur.s ? Direction de l'école ? Autres acteurs de l'école ? Bénévoles de La Cimade impliqués dans cette action ?*
11. Selon les personnes sources d'informations, quand observer si cette action de sensibilisation induit des effets ? *A la fin de l'intervention ? Tout au long du parcours de sensibilisation ?*
12. Selon les personnes sources d'informations, quels outils utiliser pour savoir si l'action a induit des effets ? *Discussions ? Outils ludiques (jeux de rôle) ? Questionnaires ? Panneaux avec des questions pour collecter des réactions ?*
13. Comment et pour quoi va-t-on utiliser ces informations au sein de l'école ? ... au sein du groupe de La Cimade ?

## Exemple 3. Processus d'approche de la direction d'un établissement scolaire pour qu'elle soutienne et relaye nos actions

### Présentation du cas de figure

Ici, l'action de sensibilisation a pour objectif **que les professeurs s'approprient des sujets liés aux migrations et saisissent des opportunités qui permettent à leurs élèves d'apprendre et de réfléchir autour des questions migratoires**. Afin qu'un tel processus ait un effet durable, le groupe local cherche à ce **que la direction soutienne ce type d'initiative et fasse des questions liées aux migrations une thématique récurrente d'activités au sein de l'établissement**. Si cela se produit, cela signifie qu'une réflexion autour de ces questions sera entretenue à long terme au sein de l'école, sans que cela doive systématiquement se faire par le biais d'une intervention du groupe Cimade.

Une telle action peut prendre des formes diverses. Elle peut notamment s'intégrer à un processus de sensibilisation visant les élèves (voir exemple 2).

### *Exemple d'outil pour apprécier l'implication de la direction*

Pour pouvoir apprécier ce type de changement de comportement de la part de la direction d'un établissement scolaire, on peut essayer d'imaginer la situation que l'on considérerait comme « idéale » (niveau 4) et la situation que l'on jugerait comme « minimale » par rapport à l'implication de la direction (niveau 1). Entre les deux, on imagine des comportements intermédiaires allant vers la situation minimale (niveau 2) ou idéale (niveau 3). Ces quatre niveaux sont repris dans le tableau ci-dessous<sup>4</sup>.

1	La direction de l'école soutient l'initiative, mais est à peine informée de sa mise en œuvre et de son contenu.	Faible (=1)
2	La direction de l'école soutient l'initiative, est informée à ce sujet, mais participe de façon limitée (par exemple en facilitant les aspects logistiques).	Moyen bas (=2)
3	La direction de l'école est activement impliquée (participe à des réunions de travail, suit l'activité, fait des suggestions)	Moyen élevé (=3)
4	La direction de l'école agit comme moteur de l'initiative pour en faire un cycle récurrent d'années en années (motive les enseignants à participer, stimule les activités extra-scolaires en lien avec la thématique, etc.)	Haut (=4)

<sup>4</sup> Cet exemple se base sur l'approche de la Cartographie des Incidences (outcomemapping.ca). Il provient d'une ONG de développement belge (vvob.be), très active dans l'éducation au développement dans des établissements scolaires en Flandre. Voir Van Ongevalle J. & Fonteneau B. (2014), *Learning about the effects of development education Programmes: Towards a learning centred monitoring and evaluation Practice*, PULSE/KU Leuven, Leuven.

Ce type d'outils peut être pertinent quand, au fil des années, La Cimade intervient régulièrement auprès d'un même établissement scolaire. Il permet alors d'apprécier l'évolution de l'implication de la direction (« à quelle description correspond le plus le comportement de la direction » ?). Un tel outil peut également être utile si un groupe Cimade mène des actions de sensibilisation dans plusieurs écoles à la fois. Cela permet de comparer les comportements de chaque direction d'établissement et d'apprécier leur évolution globale. Le groupe Cimade peut en tirer des leçons utiles pour renforcer ou revoir ses stratégies en matière de sensibilisation : est-ce que ces évolutions s'expliquent par nos approches de sensibilisation (qui peuvent être différentes d'un établissement à l'autre) ? Par la personnalité des personnes en charge de la direction ? Par le contexte de l'école ?

L'avantage d'un tel outil, c'est aussi qu'il ne demande pas un grand dispositif de suivi. A intervalle régulier (en fonction du cycle de sensibilisation et de sa durée), le groupe Cimade peut mobiliser une ou plusieurs sources d'information pour renseigner la situation dans tel ou tel établissement : observations personnelles lors de visites sur le terrain, retours informels et témoignages des enseignants, entretiens avec la direction, journal ou rapport d'activité des écoles, etc. Sur la base de ces différentes informations, le groupe peut se réunir pour faire le point sur le.s établissement.s concerné.s. Le groupe discutera alors si et comment il serait possible d'influencer la direction de tel établissement vers la situation jugée comme « idéale ».

## Exemple 4. Une exposition de photos

### *Présentation du cas de figure*

Une **exposition photo** est typiquement un support de sensibilisation qui peut prendre des formes très différentes. Les photos peuvent être de nature **artistique ou informative**, dans un cas elles provoqueront une émotion, dans l'autre elles fourniront de nouvelles connaissances aux visiteurs. Le **lieu de l'exposition** sera également déterminant pour imaginer ce que l'on peut attendre d'une exposition photos comme support de sensibilisation : selon le lieu, le public touché peut être différent, les visiteurs peuvent venir pour voir l'exposition ou juste passer par là, ils peuvent être pressés ou justement avoir du temps. Enfin, parfois les visiteurs se retrouveront **seuls devant l'exposition**, dans d'autres cas, **des personnes de La Cimade seront là** pour fournir des explications complémentaires et échanger...

**Tous ces cas de figure influencent évidemment ce que l'on peut attendre d'une exposition photo dans un dispositif de sensibilisation.**

En termes d'observation des effets sur le public, il s'agit de prendre en compte le fait qu'une expo photo peut être ressentie de façon variable selon les spectateurs. Le message que vous avez voulu faire passer peut être compris différemment. En même temps, à condition que des échanges sur place soient possibles, **une exposition offre l'avantage de mieux pouvoir comprendre ce que le public retient ou « voit »** face à certaines photos, ce qui peut aider votre groupe à mieux cerner ce qu'induit une telle exposition.

## **Exemple d'outil d'observation**

Prévoir des **panneaux** qui permettent aux visiteurs de laisser un mot sur les sentiments ou réflexions qu'ils ont eu à la vision de ces photos. Plusieurs options sont possibles :

- *Prévoir à côté de chaque photo ou groupes de photos un support permettant aux visiteurs d'exprimer leur ressenti.*
- *Prévoir des panneaux à la sortie de l'exposition (ou à un endroit stratégique en fonction de la configuration du lieu).*

Il est toujours intéressant d'orienter l'objet des réactions des visiteurs en indiquant préalablement des **questions qui traduisent ce que vous avez envie de savoir**. Par exemple :

- *Que retenir-vous de cette exposition ?*
- *Quelle photo vous a le plus marqué et pourquoi ?*
- *Que faire par rapport à de telles situations ?*

Essayez de rendre vos panneaux de réactions **attractifs** (couleurs, visibilité, post-it à coller, etc.) pour qu'ils donnent envie aux visiteurs d'écrire quelque chose. Pensez aussi aux aspects **pratiques** : qu'il y ait des feutres ou des bics en permanence, par exemple. Enfin, assurez-vous que des membres de votre groupe sont **présents** à certains moments clés de l'exposition (vernissage ou autres moments) pour inviter les visiteurs à aller inscrire leurs réactions.

## **Analyser ces informations**

Au terme de votre exposition, il est important de bien conserver les panneaux de réactions. Un ou deux membres du groupe peuvent se charger d'exploiter ces informations par rapport à ce que vous attendiez de cette exposition. Exploiter ces informations, cela signifie :

- *Est-ce que ces réactions reflètent les effets que l'on espérait provoquer ?*
- *Quelles sont les réactions qui nous semblent surprenantes dans le sens où vous ne pensiez pas que l'exposition pouvait amener à ce type de réflexion et de sentiment ?*
- *Quelles sont les réactions qui nous apprennent quelque chose de plus sur la perception des parcours de migrations, sur l'hospitalité, sur les malentendus autour de la migration ? Comment en tenir compte dans nos actions futures de sensibilisation ?*

## **Outil à éviter**

Un questionnaire papier que les visiteurs devraient remplir en fin de parcours d'exposition : les visiteurs d'une exposition sont rarement réceptifs à ce type d'outils, surtout après avoir regardé des photos qui ont suscité des émotions, des réflexions. Par rapport au questionnaire, des panneaux de réactions permettent aux visiteurs de s'exprimer plus librement.

## Exemple 5. Présentation de livres sur les migrations dans des bibliothèques

### Présentation du cas de figure

La Cimade dispose d'un catalogue de livres abordant divers thèmes et problématiques liés aux migrations. Ce catalogue est utilisé par des groupes de La Cimade pour sensibiliser les publics des bibliothèques ainsi que les bibliothécaires sur l'existence et l'accessibilité de ces ressources.

Dans ce cas de figure, deux types d'acteurs sont visés :

- *Les usagers de la bibliothèque ;*
- *Les professionnels de la bibliothèque.*

Au sein de la bibliothèque, ce catalogue peut être utilisé de manière différente :

- *Faire des animations autour de certains livres ;*
- *Mettre en place une table présentant des livres suggérées par La Cimade ;*
- *Inciter les professionnels de la bibliothèque à acquérir ces ouvrages ...*

### Exemples d'outil

Quel que soit la manière dont ce catalogue a été utilisée, il est **relativement facile de savoir si cette action a induit des effets**, du moins au niveau de l'intérêt porté à ces ouvrages, soit par les bibliothécaires, soit par les usagers.

**Plusieurs sources d'informations existent et peuvent être facilement mobilisées** en discutant (une fois par an par exemple) avec des responsables de la bibliothèque :

- *Commande de livres issus du catalogue de La Cimade pour les proposer à l'emprunt ;*
- *Augmentation ou non des emprunts de livres issus du catalogue de La Cimade (pour ceux qui sont proposés à l'emprunt) ;*
- *Organisation d'autres animations autour de thématiques liées à la migration et ce, à l'initiative de la bibliothèque (sans La Cimade)*
- *Etc.*

## Exemple 6. Sensibiliser l'équipe d'un centre culturel

### ***Présentation du cas de figure***

Mener une **action de sensibilisation dans un centre culturel** peut poursuivre des objectifs différents. Dans certains cas, le centre culturel peut être simplement le lieu de l'action de sensibilisation. Dans d'autres cas – ou concomitamment – choisir de mener une action de sensibilisation avec un centre culturel peut viser l'objectif d'amener ensuite le centre culturel à aborder la question des migrations et/ou à présenter des productions artistiques de groupes issus des migrations dans sa programmation régulière. En faisant cela, le groupe de La Cimade cherche donc à ce que le public régulier de ce centre culturel puisse avoir accès à ce type de productions artistiques ou au traitement de ces thématiques. Pour la Cimade, ce type d'action peut être particulièrement intéressant car elle permet de toucher un public qui n'est pas forcément déjà sensibilisé à la question des migrations. La présente illustration se base sur cet objectif.

Pour savoir si cette collaboration produit les effets espérés, il s'agira donc de pouvoir observer **dans quelle mesure la programmation du centre culturel évolue, dans quelle mesure la perception ou l'intérêt de l'équipe du centre culturel se modifie** par rapport aux questions liés à la migration ou à l'opportunité d'intégrer des groupes d'origines diverses dans sa programmation.

Bien sûr, pour que de tels changements se produisent, une seule collaboration entre La Cimade et le centre culturel ne sera pas suffisante. Par rapport à cet objectif, il est donc préférable de s'inscrire dans le temps, par exemple en multipliant les occasions de travailler ensemble, lors de Migrant'scène successifs et lors d'action ponctuelles tout au long de l'année.

### ***Contraintes et atouts en termes d'observation.***

Si l'objectif de cette action de sensibilisation est d'amener le centre culturel à être plus actif en termes de programmation de groupes artistiques issus des migrations ou de thématiques liées aux migrations, **il faut accepter que les effets durables ne pourront être observés qu'à long terme**. Bien sûr, le fait que le centre culturel travaille d'année en année avec La Cimade est déjà un signe positif. Mais là où des effets plus durables pourront être observés, c'est au moment où l'on observera que – en dehors de ses collaborations directes avec La Cimade – le centre culturel donne plus d'espace aux personnes, groupes ou thématiques ayant un lien avec les migrations que ce qu'elle ne faisait auparavant.

## ***Exemple d'outil et sources d'informations***

**Pour apprécier si cette collaboration produit des effets** sur le centre culturel, La Cimade peut se référer à plusieurs **sources d'informations** :

- *L'équipe du centre culturel : son degré d'implication dans le travail avec La Cimade, les initiatives que cette équipe prend dans le cadre de ce travail et en dehors de ce travail avec La Cimade, la manière dont leur propre perception des migrants ou groupes artistiques constitués de personnes issues des migrations évoluent, etc.*
- *La programmation du centre culturel : observer si les questions liées aux migrations et/ou des groupes de migrants se retrouvent plus fréquemment dans la programmation régulière du centre culturel, noter la manière dont des groupes issus des migrations ont accès à ce centre pour montrer leurs productions, etc.*