

FORMATION

Je construis et j'utilise des cartographies d'acteurs pour piloter mon activité



PREAMBULE

La cartographie des acteurs permet de visualiser les populations selon leur position dans un écosystème, en ayant une vision d'ensemble. Elle sert de fondement à toute la stratégie en favorisant la visualisation des populations les plus importantes à prendre en compte pour la réussite d'un projet ; écartant ainsi tout oubli potentiel.

Une cartographie d'acteurs peut être globale (relative à votre poste ou à votre organisation) ou **circonscrite à un projet précis (cartographie ciblée)**.

Dès que vous vous lancez dans un nouveau projet (un nouveau produit ou service), vous devez réaliser une cartographie d'acteurs ciblée car de nouveaux rapports de force et jeux d'influence se dessineront de manière sous-jacente. Cet outil précieux vous accompagnera dans votre cheminement en stimulant votre imagination et en organisant vos idées.

Une cartographie d'acteurs réussie est un outil de pilotage EXHAUSTIF ET A JOUR, qui référence l'ensemble des parties-prenantes de votre activité que l'on peut contextualiser selon des objectifs spécifiques.

Une cartographie sert :

- 1- A stimuler sa créativité : lors que je me lance sur un nouveau projet je reprends ma cartographie globale et ma méthodologie
- 2 - A piloter avec justesse ses différentes actions



Comment utiliser ce guide ?

Ce guide est destiné aux conseillers du réseau FAIRE. Il vous permettra de construire votre carte macro à partir de catégories que nous avons identifiées en amont et d'amorcer une réflexion pour construire votre propre cartographie à partir de vos objectifs du moment.

Attention : **une bonne cartographie répond avant tout à des objectifs SPECIFIQUES**. Si vous vous contentez d'une feuille de route trop large, vous aurez des difficultés à construire une cartographie pertinente et passerez à côté de certains acteurs clés pour mener à bien votre mission. Vous devez régulièrement dans votre quotidien vous fixer des objectifs selon la méthodologie SMART. C'est une manière de prendre en compte l'écologie globale du projet.

ETAPE 1

CONSTRUIRE UNE CARTOGRAPHIE D'ACTEURS GLOBALE

Pour créer une **cartographie macro**, nous vous proposons de fonctionner **en 2 temps** :

- d'abord en exploitant votre connaissance du terrain et votre spontanéité ;
- ensuite en utilisant des trames et des catégories préconçues pour le réseau FAIRE ;
- et enfin en re-classifiant l'ensemble.

Ce croisement de perceptives a pour but d'élargir au maximum le champ des investigations et de limiter les oublis.

Procéder directement à partir d'une cartographie conçue par d'autres pourrait entraver l'analyse terrain et conduire à l'oubli de particularités locales pourtant déterminantes pour la réussite de votre projet.

PHASE 2

J'approfondis mon investigation en m'inspirant de catégories préexistantes

Une fois que vous aurez noté tout ce qui vous est passé par la tête, vous allez **cocher dans les listes suivantes les acteurs qui interfèrent avec votre activité**. Le principe de cet exercice est simple : balayer un écosystème type du réseau FAIRE pour que de nouveaux acteurs vous reviennent à l'esprit

Catégorie

TYPE DE BATIMENTS

- Copropriétés
- Tertiaires bureaux
- Tertiaires publics
- Maisons
- Appartements
- Logements sociaux
- Autres :

Catégorie

PROFESSIONNELS DU BATIMENT

- Artisans
- Architectes
- Maitres d'ouvrage
- Maitres d'œuvre
- Fournisseurs
- Fabricants de matériaux
- Urbanistes
- Maçons
- Charpentiers
- Couvresseurs
- Plombiers
- Chauffagistes
- Électriciens
- Façadiers
- Décorateurs d'intérieur
- Plaquistes

- Peintres
- Carreleurs
- Menuisiers
- Auditeurs
- Fabricants
- Énergéticiens
- Organismes de qualification et de certification (CERQUAL, QUALIBAT, QUALIFELEC)
- Autres :

Catégorie

ACTEURS DE L'HABITAT

- ANAH
- ADIL
- CAUE
- Bailleurs sociaux
- Gestionnaires
- Concessionnaires
- Caisse des dépôts
- ANRU
- Autres :

Catégorie

SPHERE TERRITORIALE ET POLITIQUE

- Ministère
- Présidence
- Région
- Département
- Communauté d'agglomération
- EPCI
- Mairie
- Conseil municipal
- Cabinets politique
- Partis politique
- Syndicats
- Élus d'opposition
- Caisse des dépôts
- Homme/femme politique non élus
- Association des maires de France (AMF)
- Autres :

Catégorie

ORGANISATIONS INSTITUTIONNELLES ET CHAMBRES

- Chambre de commerce
- Chambre des métiers et de l'artisanat
- ANAH
- Les réseaux d'État & labels
- ADEME
- La Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DREAL)
- Les acteurs institutionnels régionaux
- Les acteurs institutionnels locaux : observatoires locaux, groupement d'intérêt public
- L'Agence de l'Eau
- Le Ministère de la Transition écologique et solidaire
- Le Conservatoire du littoral
- L'Agence Française pour la Biodiversité
- L'Office National des Forêts
- Le Bureau des Recherches Géologiques et Minières
- L'Agence de l'Eau
- L'Institut Français de Recherche pour l'Exploitation de la Mer (IFREMER)
- Autres :

Catégorie

MATERIAUX

- Fabricants de matériaux bruts (Cimentiers, miroiterie, bois, etc.)
- Industriels (DELTA DORE, HAGER, ISOVER, ROCKWOOL, SINIAT, VELUX, etc.)
- Négoces
- Grossistes en matériaux
- Fournisseurs de matériaux
- Grandes surfaces
- Acteurs du réemploi (Minéka, etc.)
- Filières d'éco-matériaux Matériaux biosourcés : bois, chanvre, laine, liège, lin, miscanthus, paille, riz, roseau/chaume, miscanthus.
- Filières d'éco-matériaux Matériaux issus du réemploi : ouate de cellulose, coton.
- Autres :

Catégorie

ENERGIE

- Médiateur de l'énergie (Exemple : www.energie-info.fr/)
- Gestionnaire de réseaux

- Réseaux de distribution électricité (Enédis, etc.)
- Engie.
- EDF.
- Antargaz.
- Butagaz.
- Cdiscount.
- Dyneff.
- ekWateur.
- ENI.
- Autre distributeur de gaz :
- EDF
- ENGIE
- ENI
- Total Energie
- Cdiscount Energie
- Bulb
- Sélectera
- Enercoop
- Autres fournisseurs électricité :

Catégorie

LES PARTICULIERS

- Propriétaires
- Locataires
- Propriétaires
- Co-Locataires

Sous-catégorie

Catégorie sociaux professionnels

- Les agriculteurs exploitants
- Les artisans, commerçants et chefs d'entreprise
- Les cadres et professions intellectuelles supérieures
- Les professions intermédiaires
- Les ouvriers
- Les retraités

Sous-catégorie

Type d'habitat

- Maisons individuelles
- Appartements
- Collectivités
- Logements sociaux

Sous-catégorie

Localisation

- Hyper-centre
- Centre
- Banlieue / périphérie
- Urbains
- Ruraux

Sous-catégorie

Exemple de rôles

- Professionnels
- Commerçants
- Habitants

Catégorie

MEDIAS

- Presse écrite nationale
- Presse écrite régionale
- Presse écrite professionnelle
- Presse écrite institutionnelle (gazette municipale, Communauté d'agglomération, Département, Régions, CCI, CMA, newsletters)
- Supports de communication des partenaires externes
- Supports de communication des partenaires institutionnels
- Radios locales
- Radios régionales
- Radios nationales
- TV locales
- TV régionales
- TV nationales
- Influenceurs nationaux
- Micro-influenceurs
- Nano-influenceurs

Catégorie

FINANCEMENTS

Sous-catégorie

Financeurs de mon activité et de mes projets

- Mairie
- EPCI
- Département
- Région
- Financements privés – partenariats privés
- Crowdfunding
- Banques
- Fondations

- Europe
- Autres :

Sous-catégorie

Financiers des travaux des particuliers

- Secteur bancaire
- Pouvoirs publics / Préciser lesquels :
- Courtier en travaux
- Ma prime Rénov
- Professionnels de l'ANAH Habiter Mieux
- Professionnels de la Prime complémentaire Habiter Mieux Sérénité
- Professionnels du Certificats d'Economies d'Energie (CEE)
- Autres :

Sous-catégorie

Financiers des travaux des professionnels

- BPI
- La Banque européenne d'investissement (BEI)
- La Caisse des Dépôts et consignations (CDC)
- Les pouvoirs publics (Direction Générale du Trésor, DGE, CGET)
- Le Comité Interministériel de Restructuration Industrielle (CIRI) : prêt pour le développement économique et social (FDES)
- Le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) : 'instruction de l'attribution de la prime à l'aménagement du territoire
- Les établissements du secteur bancaire
- Les fonds d'investissement
- Les nouveaux acteurs : les entreprises, les assurances/mutuelles et les particuliers
- Les sociétés d'assurance-crédit
- Le crédit inter-entreprises (délais de paiement)
- Les prêts inter-entreprises (Loi Macron)
- Le cash-pooling
- L'assurance-crédit
- Autre :

Catégorie

MAITRES D'OUVRAGE & AMO

- Associations
- Bailleurs hlm
- Collectivités
- Particuliers
- Copropriétés
- Entreprises
- Contrôleurs techniques
- Syndic
- Promoteurs
- Bailleurs sociaux

- Bureaux d'études techniques public (BET)
- Bureaux d'études techniques privé (BET)
- Concessionnaire ErDF, GrDF, eaux, ...)
- Concertation
- Autres

Catégorie

DECIDEURS PILOTAGE STRATEGIE

- Conseil de territoire
- Services
- Élus
- Économistes en construction
- Bureaux d'études techniques (BET) public
- Bureaux d'études techniques (BET) privé
- Autres :

Catégorie

INFORMATION – CONSEIL

Sous-catégorie

Conseil aux professionnels

- Centres de ressources / Précisez :
- Fabricants
- Revendeurs
- Distributeurs
- Sites internet / Précisez :
- Conseillers FAIRE
- Autres

Sous-catégorie

Conseil aux particuliers

- Courtiers en travaux
- Courtiers en crédit
- Courtiers en assurance
- Assureurs
- Notaires
- Agents immobiliers
- Conseillers FAIRE
- Autre type de conseiller :

Catégorie

LES LABELS

Sous-catégorie

Label RGE « reconnu garant de l'environnement »

- RGE quali sol – Les installateurs de solaire thermique
- Les installateurs de solaire photovoltaïque (RGE quali'pv (modules elec & bati)
- RGE Quali'bois (modules air & eau) –
- Autres :

Catégorie

LES ACTEURS DE LA FORMATION

- ADEME
- Greta
- CFA
- Organisme de formation privé
- Les industriels / fabricants
- Les distributeurs
- Autres :

Catégorie

FEDERATIONS ET RESEAUX

- AFIPEB
- AFPAC
- FNAIM
- Fédération française du bâtiment (FFB)
- Confédération des artisans et petites entreprises du bâtiment (CAPEB),
- Syndicat des entreprises de déconstruction, dépollution et recyclage (SEDDRE),
- Association française des industries des produits de construction (AIMCC)
- Union nationale des économistes de la construction (UNTEC)
- Fédération nationale des travaux publics (FNTP)
- Union des syndicats de l'industrie routière française (URSIF)
- Union nationale des industries de carrières et matériaux de construction (UNICEM)
- Union nationale des producteurs de granulats (UNPG)
- la Fédération du négoce de bois et des matériaux de construction (FNBM)
- Confédération des métiers de l'environnement (réunissant la FNADE et FEDEREC),

- Syndicat des entreprises de déconstruction, dépollution et decyclage (SEDDRE),
- Syndicat national des entrepreneurs de la filière déchets (SNEFiD)
- Association des maires de France (AMF)
- Union sociale pour l'habitat (USH)
- Comité national de liaison des régies de quartier (CNLRQ)
- Centre scientifique et technique du bâtiment (CSTB)
- Le Centre d'études et de recherches de l'industrie du béton (CERIB)
- Le réseau des Centres techniques industriels (CTI)
- L'Institut pour la recherche appliquée et l'expérimentation en génie civil (IREX)
- Le Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement (CEREMA)
- L'Institut français des sciences et technologies des transports, de l'aménagement et des réseaux (IFSTTAR)

Sous-catégorie

Les réseaux nationaux et locaux de citoyens

- Protection de l'environnement
- Association sociale
- Associations nationales
- Associations locales
- Association de quartier
- Associations étudiantes / projets étudiants (exemple, les Entrep')
- Autres

Sous-catégorie

Les réseaux nationaux et locaux de professionnels du tertiaire

- Union patronal
- CCI
- CMA
- Réseaux artisans

Sous-catégorie

Les réseaux locaux politiques ou institutionnels (officiels et officieux)

- Espace de coworking et tiers-lieux
- Réseaux de conférences
- Réseaux sectoriels
- Alumni
- Partis politiques
- Réseaux sélectifs (franc-maçonnerie, etc.)

Pensez à chercher d'autres réseaux d'influence qui peuvent compter localement.

Catégorie

ACTEURS DE LA TRANSACTION ET DE LA GESTION IMMOBILIERE

- Agent immobilier
- Gestion locative
- Notaires
- Bailleurs
- Concessionnaires
- Syndics de co-propriété
- Diagnostiqueur DPE
- Entreprises de nettoyage
- Entreprise d'entretien
- Plateforme intermédiation
- Autres :

Catégorie

LES PLATEFORMES D'INTERMEDIATION / MISE EN RELATION

- Négoce Intermédiaire de distribution
- Médiateur de l'énergie (Exemple : www.energie-info.fr/)
- Grande Surface de Bricolage
- Réemploi
- Vente / location
- Autres :

Catégorie

LES PRESTATAIRES TYPE DES CONSEILLERS FAIRE

Sous-catégorie

Communication

- Agences de communication
- Graphistes
- Imprimeurs
- Salons
- Location de matériel évènementiel

Chercher d'autres catégories

Catégorie

AUTO-RENOVATION

- Plateforme sociale (blog, reseaux sociaux, etc ;)
- Presse : média
- Grande surface
- Formation
- Matériaux
- Conseils
- Influenceurs locaux
- Influenceurs nationaux
- Professionnels influenceurs

Catégorie

SENSIBILISATION ET OPINION PUBLIQUE

- ADEME
- Faire
- Association citoyenne nationale
- Association citoyen locale
- Influenceurs
- Presse
- Réseaux citoyens
- Autres :

Catégorie

PUBLICS PAR TYPES DE PROJET

- Bois
- Solaire thermique
- Solaire photovoltaïque
- Pompe à chaleur
- Hydroélectricité
- Éolien réseau chaleur bois
- Solaire photovoltaïque
- Démarches énergie climat
- Agenda 21
- PCET
- Qualité environnementale des bâtiments
- Amélioration de la qualité de l'air
- Éducation jeune public
- Défis et campagne
- Aide à la rénovation
- Formation

- Sensibilisation
- Autres :

PHASE 3

Je classifie ma donnée et je la qualifie

Au terme de ces premières études préliminaires, vous **serez en capacité de retracer les grands ensembles** de votre cartographie d'activité « macro ». La méthode est simple : il vous suffit de lister les différentes catégories que vous avez cochées.

La liste proposée est là pour vous donner des idées, mais n'hésitez pas à créer de nouvelles catégories si cela vous semble pertinent. **Vérifiez également dans votre premier brouillon que vous n'avez oublié aucune catégorie d'acteurs.** Le cas échéant, parachevez votre liste.

La structuration en liste est la plus simple à mettre dans un premier temps ; mais vous pouvez évidemment vous lancer dans des graphismes plus audacieux (Mindmap and co).

Ne faites rien de trop compliqué cependant. **Une cartographie qui ne vous parle pas est une cartographie inutile.** Mieux vaut une cartographie incomplète mais stimulante qu'une cartographie exhaustive mais illisible et inutilisable. Nous allons dans l'étape suivante « réduire » les cartographies en les contextualisant, vous pourrez alors choisir des data-visualisations (design) plus originaux et pertinents.

Pour l'instant, l'objectif c'est de n'oublier personne et de pouvoir passer en revue rapidement ses acteurs.

Si tout vous semble pertinent, complétez votre liste selon la méthodologie suivante pour qualifier votre base de données et en faire un outil opérationnel :

NOM DE LA CATEGORIE

NOM DE LA SOUS-CATEGORIE (le cas échéant)

Fonction / métier
Nom/Identité de la structure
Contact (Nom / Fonction)
(Coordonnées si vous voulez vous avancer sur la phase suivante)

Soit :

PROFESSIONNELS DU BATIMENT

LES INSTALLATEURS DE SOLUTIONS SOLAIRES POUR PARTICULIERS

Location et solarisation de toiture
BEEPOZ
Jérôme DEMEULEMEESTER / Fondateur et dirigeant
Mail : XXXXX / Tel : XXXXXXX



Où rechercher de l'information pour compléter cette liste ?

- Sur Google
- Sur LinkedIn en rentrant directement en contact
- Dans l'ours des magazines
- Sur les bases de données libre de droit (datagouv.fr)
- Sur le site internet des organisations (recherche des organigramme)
- Par le « bouche à oreille » ou le réseau
- En téléphonant directement pour demander l'information

A vous de jouer

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Une fois ce travail effectué, vous disposez normalement d'une cartographie « macro » de votre activité, avec ses différents grands ensembles, et la plupart de ses acteurs.

ETAPE 2

JE RETRECIS LA FOCAL EN CONTEXTUALISANT MA CARTOGRAPHIE D'ACTEURS

Une fois que l'on a un projet précis, il est indispensable de rétrécir sa focal et de « rejouer » sa cartographie d'acteurs car les acteurs tournent lorsqu'on les met en situation. Un client peut devenir un prescripteur, un concurrent un partenaire, un financeur un client... il faut imaginer une roue qui tournerait en entraînant avec elle un ensemble de mécanismes.

Une variable est à ne pas négliger, le facteur « temps », car mes objectifs prioritaires vont évoluer en fonction de la temporalité du projet.



En début de projet, mes cibles de communication ne sont pas les mêmes qu'en milieu de projet : ce n'est pas la même personne qui peut convaincre un élu de monter un projet de compostage, et celle qui convaincra un particulier d'en installer un dans son jardin. Le rôle de chacun évolue au fil du temps.

PHASE 1

Je répertorie les rôles qui vont faire avancer mon projet en fonction de mes objectifs

La véritable différence entre la première cartographie et celle-ci c'est que nous n'allons pas aller chercher la même information.

Alors que dans la cartographie macro nous répertorions les acteurs en fonction de leur métier ou de leur fonction, dans une cartographie opérationnelle on cartographie les acteurs en fonction de leur rôle dans mon projet (job to do, tâche).

Qui ME finance ?

Qui M'influence ?

Qui M'handicape ?

Du fait de ce changement de focal de nouveaux acteurs peuvent rentrer dans la danse et d'autres peuvent devenir cruciaux ou disparaître.

Un exemple :

Ma tante Germaine ou la maman de Lucas l'ami de mon fils à la crèche peuvent d'un seul coup entrer dans ma cartographie si elles ont une activité en relation avec mon projet ou si son réseau m'être déterminant... Inutile de préciser qu'elles ne figureraient pas sur ma version initiale.

Pour autant, pour les embarquer dans mon projet je devrais accomplir un certain nombre d'actions : envoyer un mail, apporter une plaquette pertinente, passer un appel. Leur intervention dans mon projet doit être tracée et analysée à sa juste valeur.

Comment définir les catégories qui vont être pertinentes dans cette nouvelle cartographie ?

On définit ses catégories en fonction de ses objectifs spécifiques et du rôle des acteurs dans son projet. Techniquement, il s'agit de lister ses besoins pour réaliser ses objectifs.

Il ne faut pas hésiter à être très précis, il n'y a pas de tâche idiote ; qui peut mettre en place le stand ? Qui peut se charger de la coordination ?

Une carte se doit d'être opérationnelle. **Elle est là pour vous aider à trouver des solutions.**

Voici une liste type de besoins qui vous aidera à réaliser votre cartographie d'acteurs. Comme vous pouvez le constater les besoins sont exprimés sous forme de questions impliquant les acteurs de l'écosystème de mon projet.

- Qui peut me financer ?
- Qui peut me recommander ?
- Après de qui mes cibles prennent elles de l'information ?
- Dans quels lieux se déplacent mes cibles ?
- Qui pourrait m'aider à obtenir un RDV : une audience ?
- Qui sont les parties prenantes impliquées directement dans le projet ?
- Qui est le chef de projet ?
- Qui peut me soutenir ?
- Qui sera un relais d'influence ?
- Qui utilise mon projet ?
- Qui pourrait être intéressé par mon projet (prospect) ?
- Qui prescrit mon projet ?
- Qui parle ou peut parler de mon projet ?
- Qui est contre mon projet ?
- De quels sous-traitants ai-je besoin ?
- De quels partenaires ai-je besoin ?
- En m'associant avec qui aurais-je plus de poids ?
- Qui sont mes homologues, mes pairs ?
- Qui sont mes concurrents ?
- Qui sont mes cibles de communication ?
- Qui sont mes conseils ?
- Qui sont les conseils de mes cibles ?
- Qui fournit de l'information à mes cibles ?
- Qui sont ou peuvent être les revendeurs de ma solution ?
- Qui peuvent être les intermédiaires dans mon projet ?
- Quels sont les réseaux impliqués ou impliquables dans mon projet ?
- Qui sont les « revendeurs » de mes solutions ?
- Qui peut participer à la décision ?
- Qui décide ?
- Qui peut être relais de com' ?
- Qui peut parler de moi ?
- Qui voudrait partager un stand avec moi ?

- Qui peut m'héberger pour un évènement ?
- Qui peut me coopter dans tel réseau ?
- Qui peut contribuer à mon projet ?
- A qui s'adresse mon projet ?



EN PARTANT DE CETTE LISTE,
VOUS POUVEZ COMMENCER A CONSTRUIRE VOTRE
PLAN D'ACTION EN VOUS DEMANDANT COMMENT
INTERESSER CHACUN DE CES ACTEURS A VOTRE
PROJET.

A vous de jouer !