

Recettes participatives



RECETTES PARTICIPATIVES

Réalisation

Service des
communications
et relations avec
le citoyen
et Convergence

Révision

Stéphanie de Bollivier

Impression

Imprimerie Héon & Nadeau

Tirage

300 exemplaires

Dépôt légal

Bibliothèque
et Archives nationales
du Québec

Table des matières

Cadre global	6	4. Respecter les étapes cruciales au terme de l'exercice	26
Mise en contexte	6	Produire et diffuser une rétroaction	27
Ce que la loi nous dit : mise en contexte législative	8	Évaluer la réussite de la démarche	27
Méthodologie	10	Guide pratique	28
Conditions gagnantes pour une démarche participative	16	Étapes à suivre	30
Principes et marche à suivre	16	Annexe 1.1 : Chemin de la validation	31
1. Cibler les parties prenantes	18	Annexe 1.2 : Liste à cocher	35
Classification des parties prenantes	19	Annexe 1.3 : Cartographie des parties prenantes	37
Projets politiques ou controversés	20	Annexe 1.4 : Échelle de participation dans les démarches participatives	39
Identification de l'échelle de participation des parties prenantes	21	Annexe 1.5 : Fiches-méthodes	40
2. Déterminer le niveau de participation requis	22	Illustration d'un cas fictif en utilisant les outils proposés dans le guide pratique	76
Conciliation du niveau de participation évalué et souhaité	23	Glossaire - Définitions et notions de participation publique	82
3. Choisir sa méthodologie	24	Bibliographie	83



Marie-Josée Lemieux

Conseillère municipale

Présidente de la Commission des communications et de la participation citoyenne

Nous sommes fiers de pouvoir partager aujourd’hui le résultat de plusieurs mois de réflexion, de concertation et d’analyse. Ce grand projet est un chantier phare de la Commission des communications et de la participation citoyenne. La réalité et l’effervescence de Candiac, conjuguées à la volonté d’implication des citoyens dans la vie de leur municipalité nous ont amené à imaginer un cadre de référence innovant et unique en son genre.

Conscients de l’importance de la participation publique pour les Candiacois, nous avons souhaité produire un outil efficace, pratique et évolutif.

Par la réalisation de ce cadre de référence, nous comptons cheminer vers encore plus de transparence et d’éthique à travers une professionnalisation de nos démarches de participation citoyenne. La rigueur engendrée par ce guide nécessitera une implication sans réserve de l’ensemble des parties prenantes. La sensibilisation de tous les acteurs concernés par cette démarche, ainsi que leur appropriation de cet outil de travail sont des éléments essentiels au succès de la mise en œuvre de ce cadre de référence. Ce dernier est le fruit d’un apprentissage continu et d’un engagement de la part des citoyens, des élus et des employés de la Ville, pour le développement d’une culture consultative à Candiac.

La mouvance constante du monde des communications ainsi que l’engouement grandissant envers la gouvernance participative mettent en lumière l’importance de développer notre capacité d’adaptation et d’innovation. De ce fait, l’implication citoyenne sera certainement évolutive et nous engagera vers plus de flexibilité et de créativité.

Une chose est certaine, nous nous réjouissons de pouvoir toujours compter sur l’énergie de la collectivité qui demeure une ressource inestimable pour améliorer la Ville ensemble.



Normand Dyotte

Maire de Candiac

Plus qu’une simple tendance ou un effet de mode, la consultation citoyenne est un principe fondamental de la démocratie qui revêt une importance grandissante au pays. À Candiac, ce grand principe a donné lieu à l’éclosion d’une culture participative avérée. Elle a d’ailleurs récolté une place notoire dans la mouture du *Plan stratégique de développement 2018-2033* de Candiac.

Nous sommes conscients que la consultation publique est essentielle à une gouvernance efficace. En plus d’améliorer la prise de décision, elle permet une cohésion sociale tout en favorisant le niveau d’implication des citoyens.

Il était primordial pour nous de concevoir un outil encadrant la participation citoyenne à la hauteur de nos exigences et de ceux de notre population. En tant que Ville innovante et soucieuse du bien-être de nos résidents, nous sommes fiers et honorés de pouvoir vous partager le fruit de plusieurs mois de réflexion et de travail découlant de la Commission des communications et de la participation citoyenne, de l’équipe du Service des communications et relations avec le citoyen ainsi que de l’agence Convercity. Véritable tableau de bord, ce guide pratique s’est bâti grâce à l’apport et à la collaboration de différentes parties prenantes, dont les citoyens.

Ce document, nous l’avons souhaité exemplaire, avant-gardiste et fonctionnel. Il s’agit avant tout d’un guide pratique aussi bien dans sa compréhension que dans son utilisation. Il offre aux employés de la Ville une boîte à outils qui permet d’encadrer efficacement la participation des citoyens au développement de Candiac.

À travers ces *Recettes participatives*, nous souhaitons créer les conditions nécessaires à l’atteinte de nos objectifs en matière de transparence, d’écoute et d’ouverture.

Être pionnier nous stimule et accroît notre créativité. C’est dans cet objectif que le Service des communications et relations avec le citoyen a conçu en partenariat avec l’agence Locomotive l’espace citoyen numérique *Agora*, un outil pratique et unique qui mise sur la communication bidirectionnelle avec la population. À l’heure du numérique, cette plateforme est le support indéniable vers lequel convergent les démarches de consultation publique. Aujourd’hui, nous continuons dans notre lancée avec le cadre de référence *Recettes participatives*. Original dans son fond et dans sa forme, nous espérons que ce guide deviendra un modèle inspirant pour le milieu municipal.

Comme tout nouveau cadre de référence, celui de la participation citoyenne apportera son lot d’adaptation et de changements. Nous sommes conscients que nous allons tous devoir prendre le temps de nous l’approprier, mais nous avons la certitude que l’implication et l’engagement de tous transformeront nos démarches participatives en réussite.

En terminant, je tiens à remercier les membres de la Commission des communications et de la participation citoyenne ainsi que le personnel du Service des communications et relations avec le citoyen pour la réalisation de cet ouvrage fort complet.

Cadre global

Mise en contexte



La gouvernance participative fait depuis quelques années l'objet d'une attention sans cesse croissante dans le champ municipal. Cet intérêt est révélateur de plusieurs transformations sociales.

La crise de l'État-providence, la mondialisation et l'aspiration à une plus grande participation des citoyens au destin collectif incitent les autorités à se questionner et à se positionner face à la gouvernance participative.

D'autre part, aux quatre coins du Québec, les citoyens expriment leur volonté de s'impliquer davantage et de manière plus investie au sein de la démocratie municipale. Ils sont de plus en plus nombreux à vouloir ainsi participer activement à l'élaboration des projets susceptibles de toucher leur milieu de vie.

C'est dans ce contexte que la Ville de Candiac a décidé de se doter de son propre cadre de référence en matière de participation citoyenne.

Ce guide se veut simple d'utilisation, transparent et exemplaire. Il permettra à la Ville d'impliquer ses parties prenantes, dont les citoyens, en suivant une méthodologie qui prend en considération aussi bien les besoins des citoyens que les meilleures pratiques dans ce domaine.

Ce cadre de référence est conçu sous forme de « recettes participatives », elles-mêmes basées sur une démarche claire comprenant plusieurs étapes qui tiennent compte de la réalité de Candiac et des souhaits de ses citoyens.

Les *Recettes participatives* est le fruit du travail de la Commission des communications et de la participation citoyenne et du Service des communications et relations avec le citoyen. Il est également le reflet d'une longue réflexion menée par le personnel-cadre de la Ville, ainsi que des résultats des idées de citoyens recueillies grâce à un sondage en ligne.

« Ce guide se veut simple d'utilisation, transparent et exemplaire »

Au printemps 2019, la Ville a également mandaté l'agence Convercité afin de l'accompagner dans l'élaboration de ce cadre de référence. Ensemble, ils ont pu dégager des constats qui ont permis la rédaction de la présente publication. Suivie de A à Z, cette « recette participative » favorisera l'éclosion d'une culture participative auprès de l'administration de la Ville, du conseil municipal et des citoyens.

Le guide *Recettes participatives* est un outil de travail interne destiné aux responsables de projets au sein de la Ville de Candiac.



Ce que la loi nous dit : mise en contexte législative

Quelles sont les obligations minimales en la matière, et de quels grands principes découlent-elles ? Pourquoi parle-t-on autant de participation publique dans les projets municipaux aujourd'hui ?

Les lois québécoises régissant les municipalités permettent la participation et obligent à la consultation pour deux types d'actes du conseil municipal : la réglementation d'urbanisme et les règlements d'emprunt. Dans le cas de la réglementation d'urbanisme, certains types de projets peuvent même être soumis au référendum des voisins immédiats à celui-ci, selon des règles écrites dans la loi. Dans le cas des règlements d'emprunt, c'est l'ensemble des électeurs de la municipalité qui sont concernés.

« C'est l'évolution de la gouvernance municipale au Québec qui a mené à une participation accrue »

De façon générale, un projet d'urbanisme échappe au référendum dans deux cas :

- S'il découle directement d'un plan d'urbanisme ou d'un schéma d'aménagement et de développement, sur lequel une consultation publique doit avoir eu lieu (mécanisme dit de « concordance »);
- S'il énonce des règles strictes pour lesquelles le législateur a cru nécessaire de ne pas permettre le référendum, notamment en matière d'environnement et de sécurité.

C'est l'évolution de la gouvernance municipale au Québec qui a mené à une participation accrue, avec comme étape majeure l'adoption de la première version de la *Loi sur l'aménagement et l'urbanisme* en 1979. Celle-ci amenait notamment l'obligation de consulter le public et le droit au référendum pour les personnes résidant à proximité d'un site visé par un changement à la réglementation. Ce mécanisme élargissait le pouvoir des citoyens sur leur environnement immédiat, pouvoir auparavant inexistant.

Suivant cette tendance, l'évolution récente des pratiques de consultation tend à éviter la polarisation des opinions et la mobilisation uniquement en réaction aux projets, dont le référendum est habituellement l'étape ultime.

Aussi, on observe une évolution dans l'approche en participation publique. On a aujourd'hui le choix entre deux approches opposées :

- L'approche traditionnelle qui fait intervenir la participation en réaction à une décision déjà prise et qui considère seulement les voisins affectés par un projet;
- L'approche proactive qui préconise une participation en amont et dont les intrants sont tant des opinions expertes que le vécu des citoyens dans leur communauté.

Recommandée dans le présent cadre de référence, l'approche de participation proactive permet l'émergence d'une plus forte culture de participation publique.



Méthodologie

La Ville souhaitait que l'élaboration du cadre de référence se fasse de manière collaborative. Ainsi, la démarche de consultation comptait deux étapes participatives, soit un sondage d'opinion et des ateliers de réflexion menés auprès des employés-cadres municipaux.

Le présent cadre de référence s'appuie donc sur les principales conclusions découlant de ces deux exercices. Les conclusions de ces activités permettent de répondre à certains questionnements auxquels la Ville fait face lors de l'élaboration d'une démarche de participation publique. Les résultats détaillés de ces deux activités se trouvent au agora.candiac.ca.

1

Sondage aux citoyens

Les citoyens ont pu faire valoir leur opinion à travers un sondage disponible en ligne du 11 octobre au 18 novembre 2019.

Les axes couverts dans le sondage

- La motivation des citoyens à participer à des activités de participation citoyenne;
- Les types de projets pour lesquels une consultation devrait être priorisée;
- Les freins à la participation publique;
- Les moyens de communication à privilégier;
- Les conditions de réussite;
- Les formules participatives à privilégier.

« La Ville doit rester attentive afin de vérifier si ces tendances se confirment dans l'application concrète des concepts de participation publique »

Un aperçu des faits saillants

386 Candiacois et Candiacoises

ont répondu au sondage.

54 % des répondants n'ont jamais participé

à une activité d'information ou de consultation publique de la Ville de Candiac.

60 % accordent beaucoup d'importance

aux consultations publiques dans le processus décisionnel municipal.

93 % souhaitent être plus consultés

sur les décisions prises par la Ville de Candiac.

49 % pensent que les activités de participation

citoyenne doivent intervenir tôt dans le processus décisionnel.

61 % des répondants à ce sondage

sont des femmes.

Les citoyens souhaitent être consultés sur :

- Des projets qui concernent l'environnement et le développement durable;
- L'immobilier (changements de zonage, etc.);
- L'aménagement des parcs et des emprises publiques;
- La planification du territoire et la réglementation d'urbanisme (plan d'urbanisme, projet particulier d'urbanisme (PPU), refonte réglementaire, etc.).

Les outils de communication que les répondants privilégient sont :

- Les communications en ligne par le biais du site Web de la Ville ou de l'infolettre;
- Le sondage et la consultation en ligne;
- La soirée d'information avec présentation et période de questions.

La rétroaction souhaitée par les citoyens est :

- La diffusion des rapports de consultation;
- La publication d'un rapport présentant les modifications faites à la suite des activités de consultation.

Les répondants ont nommé leurs besoins, les freins et les méthodes à privilégier en termes de participation citoyenne. Malgré ces résultats probants, la Ville doit rester attentive et garder une écoute constante des citoyens afin de vérifier si ces tendances se confirment dans l'application concrète des concepts de participation publique couverts par le sondage.

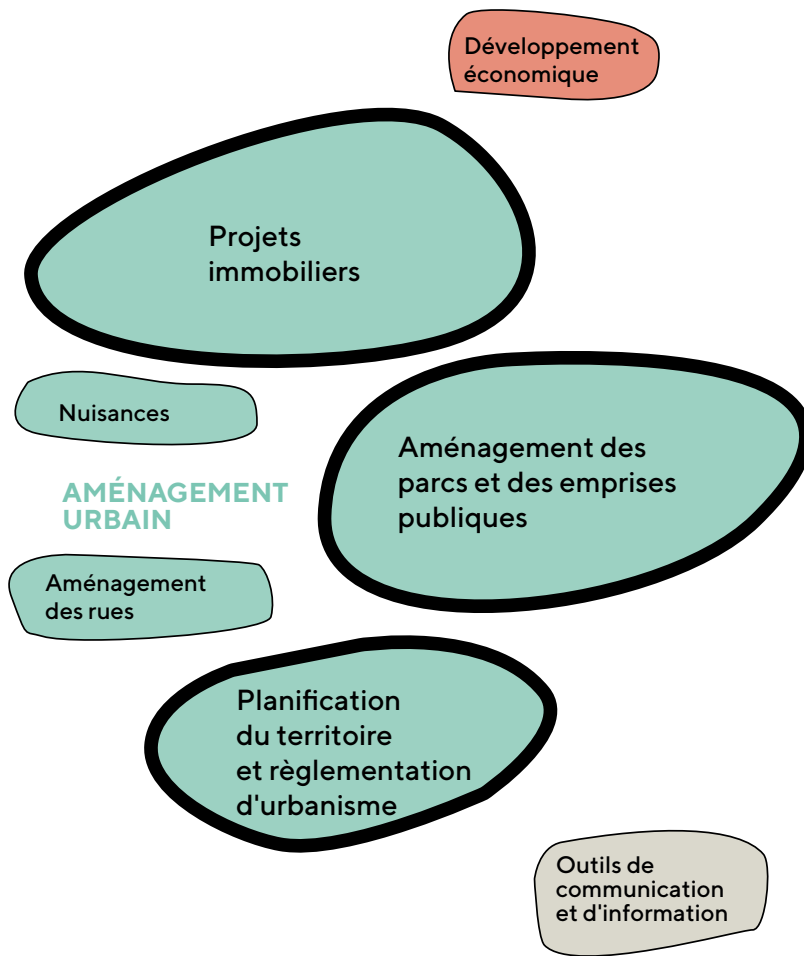
2

Ateliers de réflexion

En parallèle, deux ateliers de réflexion et de discussion se sont tenus avec une partie des employés-cadres municipaux afin de permettre l'application et la pratique plus concrètes des outils de participation publique. Ces exercices ont permis de mieux évaluer le niveau de détermination et les moyens mis à disposition par les différents services de la Ville.

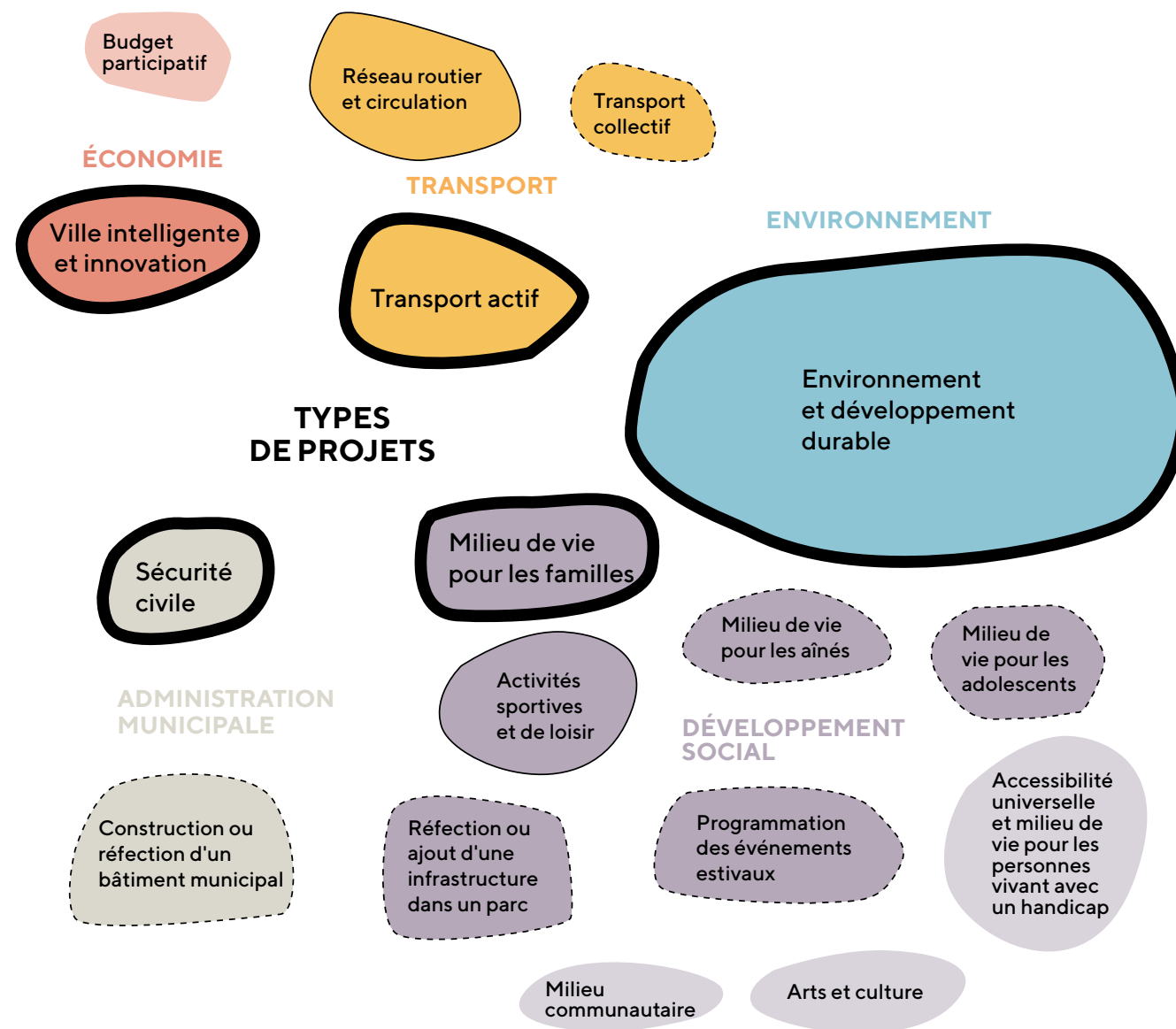
Selon les participants aux ateliers, les projets qui devraient faire l'objet de consultations publiques sont des projets touchant :

- L'aménagement urbain, que ce soit pour des projets immobiliers (ex. : changements de zonage), l'aménagement des rues et le réseau routier, l'aménagement des parcs (ex. : réfection ou ajout d'une infrastructure, comme un plateau sportif ou des modules de jeux), l'aménagement des emprises publiques, etc.;
- L'environnement et le développement durable;
- Le transport collectif;
- Le transport actif (réseau cyclable et piétonnier);
- La planification du territoire et la réglementation d'urbanisme (plan d'urbanisme, projet particulier d'urbanisme [PPU], refonte réglementaire, etc.);
- La construction ou la réfection d'un bâtiment municipal;
- La sécurité civile;
- Le milieu de vie pour tous les segments de la population (les aînés, les familles et les adolescents);
- La programmation des événements estivaux;
- La ville intelligente et l'innovation.



PROJETS PRIORITAIRES POUR CONSULTATION :

- Selon les citoyens ET les employés-cadres
- Selon les citoyens
- Selon les employés-cadres
- Selon aucun des deux



3

Tendances et résultats groupés

Éventail des catégories de projets potentiels et niveau d'intérêt

Les employés-cadres et les répondants au sondage trouvent important de consulter pour les projets d'aménagement urbain, que ce soit pour des projets immobiliers, l'aménagement des rues et le réseau routier, l'aménagement des parcs et des emprises publiques, etc. Dans le schéma ci-haut, les projets priorités par les citoyens et les employés-cadres sont clairement illustrés.

En outre, selon plus des deux tiers des Candiacois qui ont répondu au sondage, plusieurs critères doivent être pris en considération pour garantir la réussite d'une participation publique. Des critères tels que :

- La clarté des objectifs de la démarche (74 %);
- La compréhension du projet et des enjeux (73 %);
- La transparence en ce qui concerne le degré d'influence des participants dans la prise de décision (67 %).

Les employés-cadres de la Ville de Candiac se sont eux aussi entendus sur les facteurs à traiter de façon prioritaire. Il s'agit de :

- La diffusion d'une information complète, compréhensible et adaptée aux circonstances;
- L'attribution aux citoyens d'une réelle capacité d'influence;
- La nécessité de prévoir un mécanisme de reddition de comptes à l'issue du processus.

Parties prenantes

Les parties prenantes d'un projet peuvent être multiples et diverses. Toutefois, les citoyens et employés-cadres de Candiac ont identifié certaines parties prenantes qui devraient être considérées en priorité dans l'environnement social d'un projet :

- Les parties prenantes directement affectées par un projet (ex. : riverain, utilisateurs);
- Les parties prenantes expertes (ex. : professionnels, parties prenantes d'un projet similaire réalisé);
- Les parties prenantes municipales (ex. : élu, division administrative concernée).

Certains constats concernant les parties prenantes à consulter sont ressortis du sondage.

97 % des répondants

trouvent qu'il est « très important » de consulter les personnes qui ont une expertise technique sur le projet.

86 % des répondants

trouvent qu'il est « très important » de consulter les personnes affectées directement par un projet.

Les répondants ont affirmé qu'il est « peu important » de consulter des groupes de pression ou des organisations qui ne sont pas de Candiac, mais dont la mission cadre avec le sujet (ex. : organisations québécoises en environnement ou de lutte contre la pauvreté). Près d'un répondant sur trois trouve « peu important » ou « pas du tout important » de consulter les personnes qui n'ont aucune expertise technique sur le projet.



Communication

Concernant les outils de communication à privilégier, les répondants au sondage nous confirment que les communications numériques par le biais du site Web de la Ville ou de l'infolettre sont à favoriser. Les formules de consultation préférées des répondants sont le sondage et la consultation en ligne (88 % des répondants). Les soirées d'information avec présentation et période de questions viennent en deuxième lieu (65 % des répondants). Ces deux types d'activités (sondage et soirées d'information) sont bien distinctes l'une de l'autre dans l'esprit des répondants.

Obstacles

Bien que les soirées d'information arrivent en deuxième position dans les formules de consultation souhaitées par les répondants, ils nomment également le manque de temps comme un des obstacles importants à la participation citoyenne à Candiac. Parmi les autres obstacles, on note le type d'activité proposé, le manque de disponibilité les soirs de semaine et les outils de communication utilisés. Presque un répondant sur trois s'empêche de participer activement aux séances d'information et de consultation publique, car le type d'activité ne lui plaît pas.

« Plusieurs critères doivent être pris en considération pour garantir la réussite d'une participation publique »

Rétrospection

Près de la moitié des répondants (49 %) pense que les activités de participation citoyenne doivent intervenir tôt dans le processus décisionnel. Cet aspect est rattaché au désir d'influence des citoyens. Ils veulent pouvoir exprimer leur opinion en amont de la prise de décision, afin qu'elle ait une incidence sur celle-ci. Ils souhaitent également que la Ville privilégie les moyens de rétroaction suivants :

- La diffusion des rapports de consultation;
- La publication d'un rapport présentant les modifications faites à la suite des activités de consultation.

Ils veulent savoir comment leur opinion a été prise en compte et a influencé certains sujets lors de la prise de décision.

Même constat pour les employés-cadres qui confirment que la diffusion d'une information complète, compréhensible et adaptée aux circonstances est la priorité pour que soient respectés les critères de la participation citoyenne.

C'est donc à la lumière de toutes ces informations recueillies que nous avons été en mesure de rédiger un cadre de référence à l'image des besoins, des moyens et des objectifs des Candiacois et Candiacaises, et que nous vous présentons dans les pages qui suivent.

Conditions gagnantes pour une démarche participative

Principes et marche à suivre

Lors de toute démarche de consultation publique, la première règle importante est de suivre une feuille de route afin de réunir toutes les conditions gagnantes pour une participation réussie. Il est nécessaire de vérifier ces conditions dès l'élaboration d'une démarche participative et de s'assurer ainsi qu'elles sont ou seront présentes.



Règle 1 Vérifier les conditions de réussite

Neuf principes pour une participation publique exemplaire

1. Transparence du processus décisionnel.
2. Consultation en amont de la prise de décision.
3. Diffusion d'une information complète, compréhensible et adaptée aux circonstances.
4. Attribution aux citoyens d'une réelle capacité d'influence.
5. Présence active des élus et des professionnels dans le processus de consultation.
6. Délais adaptés aux circonstances, suffisants et permettant aux citoyens de s'approprier l'information.
7. Procédures permettant l'expression de tous les points de vue et favorisant la conciliation des différents intérêts.
8. Règles modulées selon l'objet de la consultation, la participation réelle ou les commentaires formulés.
9. Mécanisme de reddition de comptes à l'issue du processus.

Règle 2 Suivre scrupuleusement les étapes

La seconde règle importante est de suivre chaque étape de l'élaboration de la démarche dans l'ordre déterminé afin que celle-ci corresponde aux objectifs de la municipalité, à l'intérêt des parties prenantes et aux ressources disponibles.

La demande pour mener une démarche de consultation publique peut émaner de différents acteurs au sein de l'administration municipale. Or, toute demande formelle doit toujours être validée par la mairie. Celle-ci, accompagnée de la direction générale, devra s'assurer que les délais et les ressources sont raisonnables et disponibles. Le Service des communications et relations avec le citoyen pourra également analyser la demande et s'assurer de la faisabilité du projet en utilisant les outils proposés dans ce document.

Une fois que la demande formelle de la direction générale est donnée, l'élaboration du cœur de la démarche peut donc débuter. Le Service des communications et relations avec le citoyen sera garant du respect de la démarche et de l'application du présent cadre de référence. Il travaillera en étroite collaboration avec le gestionnaire de projet (pour établir les chemins de validation à préconiser, voir *Annexe 1.1*, p. 31).

La liste à cocher (voir *Annexe 1.2*, p. 35) devra être suivie au fur et à mesure de l'élaboration de la démarche, car tous les « ingrédients » de la « recette participative » doivent être réunis avant le lancement d'une démarche de consultation publique. Il est donc primordial, dans cette deuxième étape, de s'assurer que les principes de base de la consultation publique sont rencontrés par le biais de la liste à cocher.

Pour réunir ces ingrédients, des alliés récurrents de l'administration municipale seront impliqués et participeront :

- La mairie;
- La direction générale;
- Le gestionnaire (porteur) du projet;
- Le Service des communications et relations avec le citoyen;
- Les autres services concernés (en fonction de la nature du projet).

Lorsque la démarche est analysée, le gestionnaire du projet et le Service des communications et relations avec le citoyen retourneront voir la direction générale afin de faire approuver la proposition auprès de la mairie.



1. Cibler les parties prenantes

Il importe de développer une bonne compréhension de l'environnement social qui entoure un projet avant d'établir un processus participatif. Pour ce faire, l'étape suivante consiste en l'identification des parties prenantes concernées et la définition des caractéristiques qui leur sont propres (voir *Annexe 1.3*, p. 37).

Classification des parties prenantes

L'analyse des parties prenantes s'avère particulièrement utile pour aider la prise de décision quant à un processus participatif. Gérer les parties prenantes, c'est d'abord comprendre leurs intérêts et leur pouvoir d'influence. Pour ce faire, il est préférable de les cartographier selon leur degré d'intérêt et leur degré de pouvoir.

Note : pour faire suite à cette description et classification des parties prenantes, voir l'outil de prise de décision illustrant un cas très concret à la page 76.

Degré de pouvoir

Le degré de pouvoir d'une partie prenante découle souvent de son rôle et de la nature de ses liens avec le projet, mais également de sa capacité à rallier d'autres parties prenantes ou de son expertise et de sa notoriété. Ainsi, les parties prenantes peuvent avoir différents types de pouvoir :

- Politique ou électoral;
- Légal ou contractuel;
- Technique ou d'expertise;
- Financier;
- Charismatique.

En analysant les caractéristiques des parties prenantes, il est possible de classifier leur degré de pouvoir en trois catégories distinctes :

1

Peu ou pas de pouvoir

Parties prenantes n'ayant pas la capacité de contribuer réellement à la réalisation d'un projet.

2

Pouvoir d'influence

Parties prenantes ayant la capacité de se faire entendre par les porteurs d'un projet et ainsi d'influencer sa réalisation.

3

Pouvoir effectif

Parties prenantes ayant la capacité de provoquer des actions concrètes de la part des porteurs d'un projet.

« L'identification des parties prenantes concernées et la définition des caractéristiques qui leur sont propres permet de comprendre leur intérêt et leur pouvoir d'influence »

Degré d'intérêt

Le degré d'intérêt d'une partie prenante découle souvent de l'impact qu'un projet aura sur elle et de ses objectifs personnels, mais également de son implication dans le projet ou envers un enjeu connexe au projet (environnemental, économique, etc.).

En analysant les caractéristiques des parties prenantes, il est possible de classer leur degré d'intérêt en trois catégories distinctes.

1

Peu ou pas d'intérêt

Parties prenantes ayant très peu de préoccupations ou d'attentes quant à la réalisation du projet.

2

Intérêt exprimé

Parties prenantes exprimant certaines préoccupations ou attentes légitimes connexes à la réalisation du projet.

3

Intérêt majeur

Parties prenantes pour lesquelles la réalisation du projet représente ou affecte considérablement un enjeu crucial.

Projets politiques ou controversés

Le niveau de participation stratégique peut parfois être différent que celui indiqué par l'outil ci-contre, lorsque le projet est de nature plus politique ou lorsqu'il est controversé.

En plus d'éclairer les prises de décision, les démarches participatives favorisent l'adhésion des diverses parties prenantes et les mobilisent derrière les orientations choisies.

Ainsi, lorsqu'un projet est de nature politique, il peut s'avérer stratégique d'opter pour un niveau de participation supérieur à celui indiqué par la cartographie, car plus le niveau de participation est élevé, plus la mobilisation envers un projet l'est aussi.

Dans d'autres cas, il peut-être stratégiquement opportun d'opter pour un niveau de participation inférieur à celui indiqué par la cartographie. C'est par exemple le cas lorsqu'un projet est controversé ou qu'il implique des parties prenantes qui campent sur leur position ou qui misent sur leurs intérêts personnels avant de penser au bien collectif. Dans ces situations, le dialogue et la conciliation des intérêts sont difficiles, et une démarche participative poussée peut alors s'avérer contreproductive.

Cartographie des parties prenantes

Degré de pouvoir de la partie prenante	Pouvoir effectif	Vérifier	Impliquer	Collaborer
	Pouvoir d'influence	Informar	Consulter	Impliquer
	Peu ou pas de pouvoir	Informar	Consulter	Consulter
		Peu ou pas d'intérêt	Intérêt exprimé	Intérêt majeur

Degré d'intérêt de la partie prenante

Identification de l'échelle de participation des parties prenantes

Une fois les degrés de pouvoir et d'intérêt catégorisés, l'utilisation de la cartographie ci-dessus permet d'établir le niveau de participation stratégique des parties prenantes. Les différents niveaux d'implication sont définis dans la section suivante du présent document.

2. Déterminer le niveau de participation requis

L'identification du niveau de participation requis des parties prenantes représente la prochaine étape dans la mise en œuvre d'une démarche participative (voir Annexe 1.4, p. 39). Un niveau qui pourra être déterminé selon l'échelle illustrée ci-dessous.

	Informer	Vérifier	Consulter	Impliquer	Collaborer	Habiliter
Objectifs	Permettre aux parties prenantes de bien comprendre les différents paramètres du projet	Mesurer l'acceptabilité du projet par ses parties prenantes	Connaître les préoccupations et les attentes des parties prenantes	Récolter des propositions concrètes et complètes des parties prenantes	Travailler ensemble autour d'une vision commune	Déléguer des responsabilités officielles à certaines parties prenantes
Description	Fournir de l'information accessible, succincte et suffisante	Recevoir des commentaires sur les décisions municipales prises	Collecter des commentaires en amont d'une prise de décision	Inviter des parties prenantes à contribuer dans un mécanisme de prise de décision	Forger un partenariat avec certaines parties prenantes	Partager des pouvoirs effectifs avec certaines parties prenantes
Engagement	Nous vous tiendrons au courant	Nous validerons avec vous avant d'aller plus loin	Nous serons attentifs à vos préoccupations et aspirations	Nous souhaitons avoir accès à vos idées et connaissances	Nous travaillerons ensemble	Nous mettrons en œuvre ce que vous aurez décidé

Conciliation du niveau de participation évalué et souhaité

Note : le cadre législatif actuel ne permet pas une dévolution des responsabilités publiques à une tierce partie. Il n'est donc pas possible d'atteindre pleinement le niveau de participation « Habilitier ». Toute habilitation sera alors non-officielle. Dans de tels cas, les décisions prises par les parties prenantes officieusement habilitées devront être formellement entérinées par les élus, par résolution ou règlement.

D'une part, il y a le « niveau de participation évalué », c'est-à-dire l'évaluation du niveau d'engagement requis par la Ville pour que la démarche de participation publique réponde aux attentes des parties prenantes. Il aura été évalué grâce à l'outil de cartographie des parties prenantes, et il sera ensuite indiqué sur l'échelle de participation avec une marque « Parties prenantes ».

En outre, il y a le « niveau de participation souhaité » par la Ville qui découle des objectifs visés par les initiateurs du projet, mais également des élus. Il faut leur poser ces trois questions en rencontre de démarrage :

- Quel est le but de cette démarche de participation publique ?
- Quelle influence auront les parties prenantes sur la décision finale ?
- Cette démarche aura-t-elle des répercussions sur d'autres projets semblables ?

Ainsi, il sera possible de positionner le niveau de participation « Ville » dans l'échelle ci-contre. Par la suite, tous les outils nécessaires seront présents pour concilier ces deux « positions ». Si elles sont dans la même catégorie, alors il suffit de passer à l'étape suivante.

Si ces positions sont très éloignées, alors deux moyens de conciliation sont possibles.

1

Ajuster le « niveau de participation souhaité », préféralement en ajustant les objectifs de la Ville à la hausse dans la mesure des ressources disponibles (ex. : la Ville s'engage à « impliquer » plutôt que « consulter »).

2

Développer une démarche en deux phases. Ainsi, la Ville réalisera une première phase avec le niveau de participation plus bas, puis une deuxième phase avec le niveau de participation supérieur (ex. : la Ville amorce la démarche par une phase de consultation, puis l'achève avec de l'implication).

Même si elle est motivée par une grande ambition, la Ville doit soigneusement déterminer ce qui est le plus stratégique et dans ses moyens. Elle doit s'assurer de ne pas s'engager dans un niveau de participation qu'elle ne pourra pas tenir. Si elle surestime ses moyens, cela pourrait entraîner des frustrations chez les parties prenantes. Un déficit de confiance est une menace à la réussite de la démarche.

Les informations présentées à la prochaine étape, intitulée « Choisir sa méthodologie », permettent de prendre une décision éclairée.

3. Choisir sa méthodologie

Une fois le niveau de participation établi, la prochaine étape consiste à déterminer la méthode adéquate pour atteindre le niveau de participation nécessaire dans la démarche.

Afin de choisir la bonne méthode, il faut veiller à :

Choisir une méthode qui corresponde au niveau de participation déterminé.

Choisir une méthode qui corresponde aux ressources humaines et financières dont la Ville dispose.

Choisir la méthode en fonction des objectifs au lieu d'adapter la démarche autour de la méthode choisie.

19 méthodes de participation publique sont décrites dans des fiches-méthodes à la fin du présent document (voir Annexe 1.5, p.40). Elles sont présentées selon six paramètres :

Une estimation du temps, des ressources financières et humaines à impliquer.

Une brève description de la méthode et de sa popularité parmi les répondants du sondage.

La population visée par la méthode.

Les avantages de la méthode et les opportunités qu'elle offre.

Les limites de la méthode et les précautions à prendre en compte.

Les facteurs organisationnels à inclure dans sa mise en œuvre.



Ces méthodes proviennent d'une approche standard. Il existe bien évidemment des méthodes plus innovantes mais qui présentent également plus de risques. Elles peuvent, pour certains projets, présenter de meilleurs résultats selon les contextes. Une partie de celles-ci se retrouvent parmi les fiches de l'Annexe 1.5. Déterminer la méthode à préconiser est une étape primordiale dans l'élaboration d'une démarche, car selon 31 % des répondants au sondage, une des barrières à leur participation est le fait que le type d'activité proposé ne leur plaît pas.

Il s'agit ici d'une liste non exhaustive basée, d'une part, sur les besoins exprimés par les citoyens et, d'autre part, sur les recommandations de Convercité qui tient compte du contexte et des contraintes de Candiac. Cette liste est évolutive et peut être enrichie au besoin en fonction de l'évolution de la Ville.

« Il faut veiller à choisir une méthode en fonction des objectifs fixés au lieu d'adapter la démarche autour de la méthode choisie »

Il faut également préciser que la diversité des outils utilisés donne l'impression d'une multiplication de méthodes. Or, les méthodes restent les mêmes seuls les outils se réinventent et se multiplient en continu en fonction de la réalité et du contexte de chaque projet. Nous pouvons citer à titre d'exemple : jury citoyen, café de conversation, ateliers scénarios, méthode CPN, discussion éclair, cartographie des affinités, idée à la ronde, *fish bowl*, concours-challenge, *hackaton*, signaux de réussite, regroupement d'affinités, échelle d'abstraction, importance et difficulté, les bouts de papiers, les 10 glorieuses, cartographie expérimentale, esquisse de solutions, plan d'équipe, cartographie de parcours, le faux communiqué de presse, casse-tête, *storyboard*, hypothèse ou constat, concept valise, curseur de priorités, matrice de décisions, carte de chaleur, exercice de priorisation, prototype préférentiel, simulation différenciée et bien d'autres.

Il est important de garder une grande ouverture au sein de la Ville de Candiac pour ces différents types de méthodes et outils. D'une démarche à l'autre, les paramètres des méthodes pourront être ajustés et précisés, d'autres inventés afin de refléter au plus proche la réalité candiacoise. Un grand niveau de flexibilité et de rétroaction est nécessaire.

4. Respecter les étapes cruciales au terme de l'exercice

Sous forme de liste à cocher, voici les étapes qui s'avèrent nécessaires à une bonne rétroaction à la fin de la démarche participative.

Assurer une rétroaction et évaluer les apprentissages de la démarche	
Compiler les chiffres clés de la démarche tout au long de celle-ci.	<input type="radio"/>
Garder les parties prenantes informées après chaque activité de participation publique.	<input type="radio"/>
Diffuser un rapport de consultation à la fin de la démarche.	<input type="radio"/>
Publier un rapport présentant les modifications faites à la suite des activités de consultation.	<input type="radio"/>
Transmettre le rapport de consultation au conseil municipal et aux services municipaux concernés.	<input type="radio"/>
Vérifier l'atteinte des objectifs visés par la Ville.	<input type="radio"/>
Évaluer l'efficacité des moyens de communication utilisés.	<input type="radio"/>
Évaluer l'efficacité de la formule choisie (achalandage et contenu).	<input type="radio"/>
Ajuster les paramètres de la recette.	<input type="radio"/>
Diffuser un bilan de la participation publique à Candiac.	<input type="radio"/>

Produire et diffuser une rétroaction

Le *Cadre de référence gouvernemental sur la participation publique* (Ministère du Conseil Exécutif, Gouvernement du Québec, 2016) considère la rétroaction comme un des principes phares de la participation publique : « Les autorités compétentes devraient formuler et communiquer aux participants et participantes une rétroaction relative à la démarche de participation publique dans des délais raisonnables. »

À Candiac, les répondants au sondage souhaitent que la Ville privilégie les moyens de rétroaction suivants :

- La diffusion du compte rendu de la consultation;
- La publication d'un rapport présentant les modifications faites à la suite des activités de consultation.

Les répondants ont clairement exprimé vouloir savoir comment leur opinion a été prise en compte et a influencé certains sujets lors de la prise de décision à la suite d'une démarche de consultation publique. Ainsi, la Ville doit annoncer quelle sera la nature de la rétroaction dès le lancement de la démarche, afin d'encourager l'engagement des parties prenantes.

Les mesures de rétroaction à produire et à diffuser doivent nécessairement comprendre :

- Le contexte de la démarche;
- Les chiffres clés de la démarche (nombre de rencontres tenues, de participants et de mémoires);
- Les ressources utilisées;
- La méthode d'analyse des réponses et commentaires des participants;
- Une synthèse des commentaires reçus;
- Les prochaines étapes pour la mise en œuvre de la décision.

La rétroaction à la fin de la démarche participative est un minimum. Cependant, la diffusion de mesures de rétroaction après chaque activité de participation publique permettra d'instaurer rapidement une culture

participative à Candiac. Ces mesures intermédiaires peuvent être très brèves, mais elles permettront de favoriser l'adhésion à la démarche.

Évaluer la réussite de la démarche

La réussite de la démarche dépend des objectifs visés par la Ville lors de la détermination du niveau d'engagement. Ces objectifs peuvent être accompagnés d'indicateurs et de cibles. La vérification de l'atteinte de ces objectifs devra être faite avec les mêmes personnes ayant initié la démarche.

La « recette participative » n'est pas une science exacte. Elle tente de prédire la portée et les impacts qui découleront des variables choisies dans l'élaboration de la démarche.

Cependant, la plupart des impacts d'une démarche de participation publique sont impossibles à prévoir. Ainsi, l'évaluation de la démarche doit s'étendre au-delà des objectifs prédéfinis uniquement pour une démarche. Les gains secondaires les plus considérables s'observent à moyen ou long terme. Par exemple, c'est la multiplication des expériences de participation publique qui instaurera une culture de la participation au sein de l'administration de la Ville de Candiac et de la population. Mais d'abord, la municipalité devra prévoir un temps d'ajustement et d'apprentissage des différentes méthodes utilisées et expérimentées. Les évaluations sont donc primordiales pour progressivement améliorer la rentabilité et la popularité de la participation publique à Candiac.

Lorsque pertinent, la contribution du public peut être sollicitée pour l'évaluation de la démarche. La Ville pourrait inviter les participants à remplir un formulaire de participation ou envoyer leurs commentaires concernant le déroulement de l'activité à une adresse courriel dédiée.

Ce bilan pourra être diffusé aux citoyens en insistant sur les bonnes pratiques et en indiquant les ajustements qui seront apportés dans les prochaines démarches.

Guide pratique



GUIDE PRATIQUE

Table des matières

Guide pratique	28	Consulter	51
Étapes à suivre	30	Marche exploratoire	51
Annexe 1.1 : Chemin de la validation	31	Entrevues qualitatives ciblées et à questions ouvertes	53
Annexe 1.2 : Liste à cocher	35	Sondage en ligne ou par interception	55
Annexe 1.3 : Cartographie des parties prenantes	37	Sondage téléphonique quantitatif	57
Annexe 1.4 : Échelle de participation dans les démarches participatives	39	Atelier public de discussion	59
Annexe 1.5 : Fiches-méthodes	40	Groupe de discussion	61
Informier	42	Impliquer	63
Publication en ligne et diffusion par des outils numériques	42	Groupe de travail	63
Diffusion ciblée par des outils numériques	43	Charrette	65
Communiqué aux médias locaux, publication dans les outils de communication de la Ville et, au besoin, envois postaux	44	Collaborer	67
Séance d'information	45	Codesign	67
Vérifier	47	Comité de projet	69
Assemblée publique d'information et d'échange	47	Habiliter	70
Journée portes ouvertes	49	Référendum	70
		Budget participatif	72
		Bureau de consultations et d'audiences publiques	73

GUIDE PRATIQUE**Étapes à suivre**

ÉTAPE 1 - Établir le chemin de la validation à préconiser

Chemin de la validation (*Annexe 1.1*)

ÉTAPE 2 - S'assurer que les principes de base de la participation citoyenne sont rencontrés

Liste à cocher (*Annexe 1.2*)

Validation à la rencontre de démarrage

ÉTAPE 3 - Définir et choisir les parties prenantes

Cartographie des parties prenantes (*Annexe 1.3*)

ÉTAPE 4 - Identifier le niveau de participation requis

Échelle de participation dans les démarches participatives (*Annexe 1.4*)

ÉTAPE 5 - Choisir la bonne méthode

Fiches-méthodes selon le niveau d'engagement (*Annexe 1.5*)

Validation avec la direction générale et la mairie

ÉTAPE 6 - Réaliser la démarche

Liste à cocher (*Annexe 1.2*)

ÉTAPE 7 - S'assurer de la rétroaction et évaluer la démarche

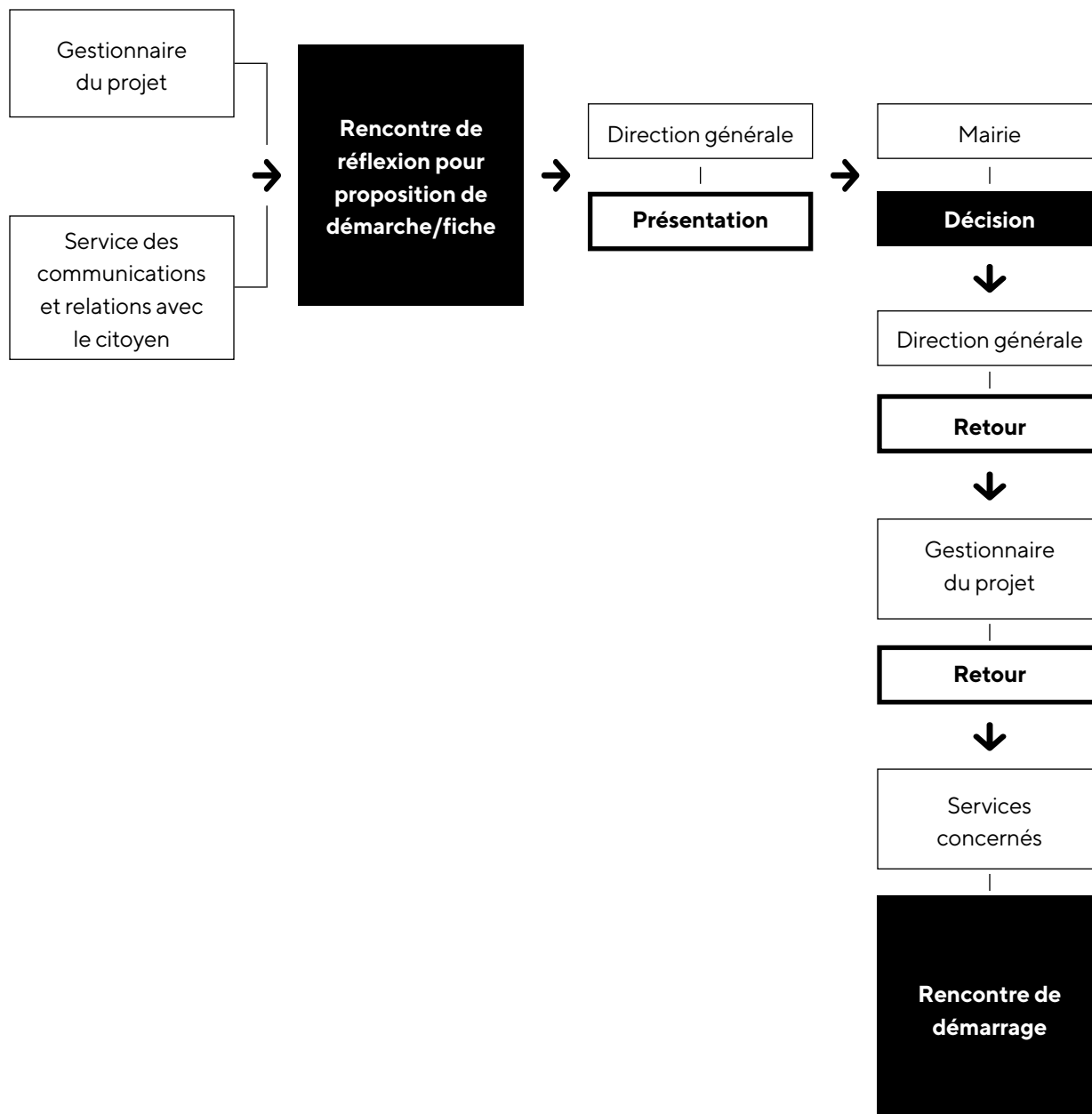
Liste à cocher (*Annexe 1.2*)

Clôture de la démarche

Annexe 1.1

Chemin de la validation (option 1)

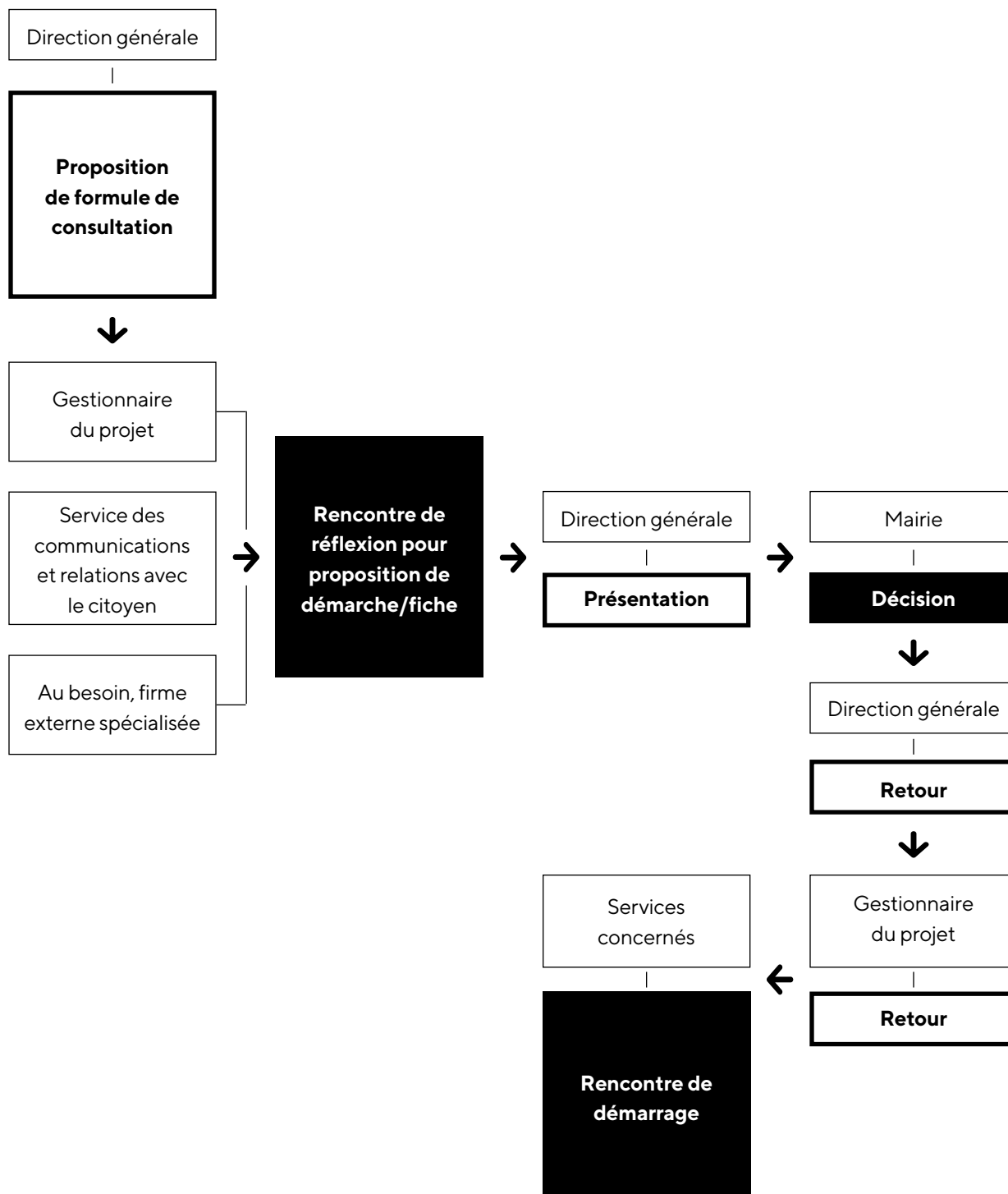
Note : le Service des communications et relations avec le citoyen est garant de l'application du *Cadre de référence sur la participation citoyenne*. Il exerce un rôle-conseil pour vous guider et vous soutenir dans votre démarche.



Annexe 1.1

Chemin de la validation (option 2)

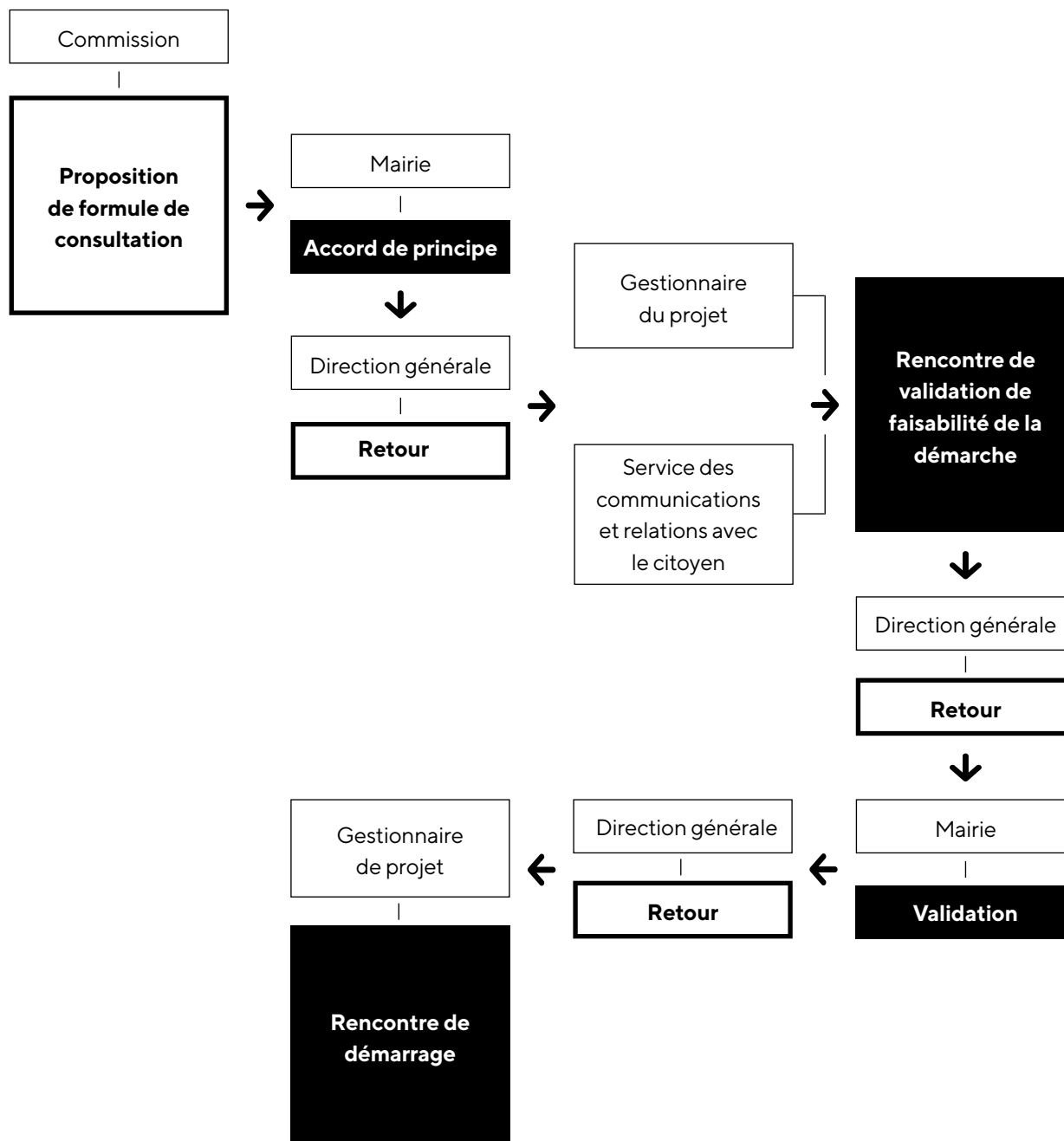
Note : le Service des communications et relations avec le citoyen est garant de l'application du *Cadre de référence sur la participation citoyenne*. Il exerce un rôle-conseil pour vous guider et vous soutenir dans votre démarche.



Annexe 1.1

Chemin de la validation (option 3)

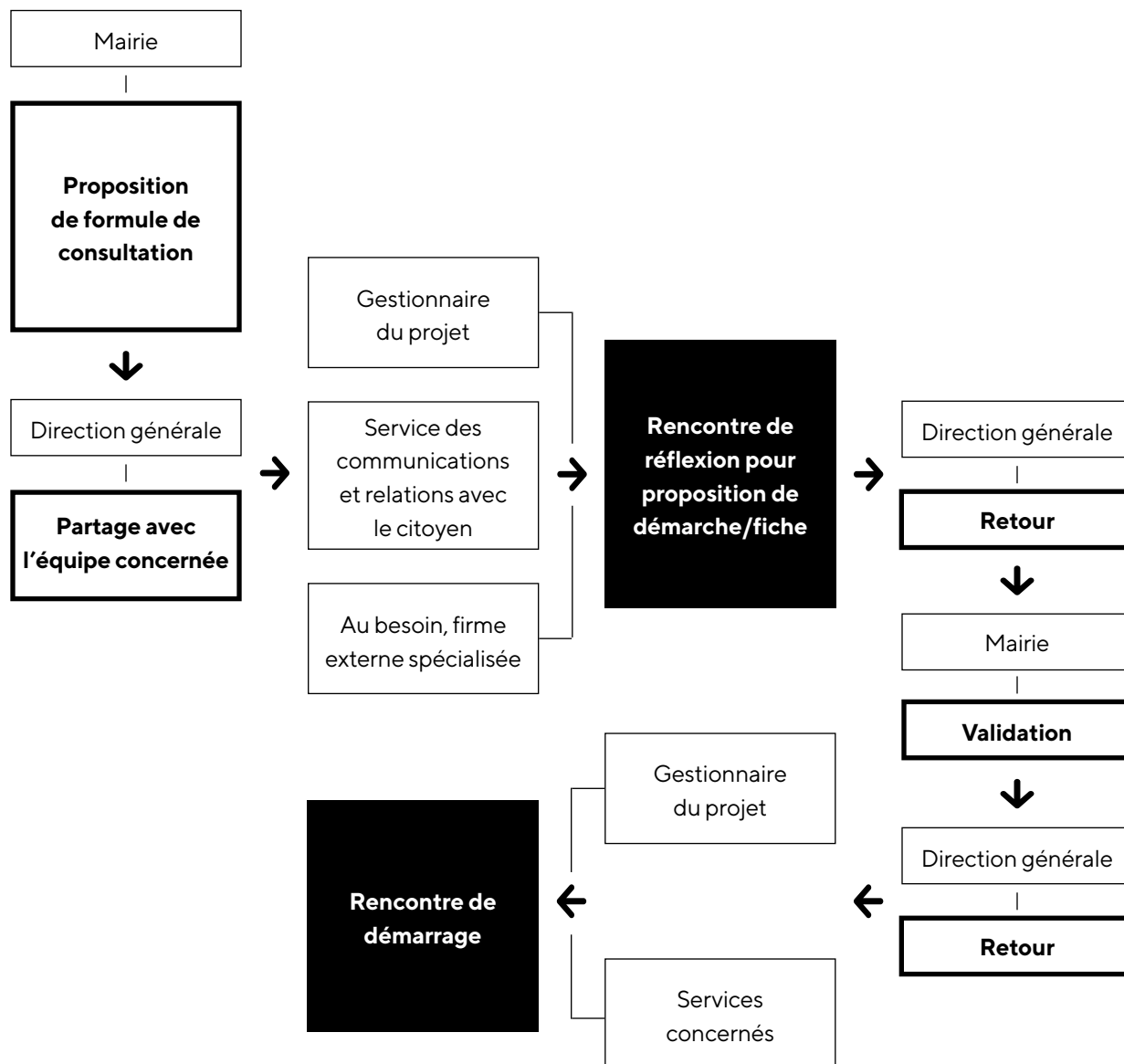
Note : le Service des communications et relations avec le citoyen est garant de l'application du *Cadre de référence sur la participation citoyenne*. Il exerce un rôle-conseil pour vous guider et vous soutenir dans votre démarche.



Annexe 1.1

Chemin de la validation (option 4)

Note : le Service des communications et relations avec le citoyen est garant de l'application du *Cadre de référence sur la participation citoyenne*. Il exerce un rôle-conseil pour vous guider et vous soutenir dans votre démarche.



Annexe 1.2

Liste à cocher

Les essentiels de l'approche participative sous forme de liste à cocher

ÉTAPE 1 - Établir le chemin de la validation à préconiser

- | | |
|---|-----------------------|
| Est-ce que le chemin de la validation est clair pour tous ? | <input type="radio"/> |
| Qui initie et qui est impliqué dans la demande ? | <input type="radio"/> |
| Puis-je prévoir une rencontre de démarrage ? | <input type="radio"/> |

ÉTAPE 2 - S'assurer que les principes de base de la participation citoyenne sont rencontrés

- | | |
|--|-----------------------|
| Ma démarche de consultation publique se déroulera-t-elle en amont de la prise de décision ? | <input type="radio"/> |
| Vais-je présenter un processus décisionnel transparent ? | <input type="radio"/> |
| Existe-t-il une volonté réelle de prendre en considération les résultats de la démarche participative ? | <input type="radio"/> |
| Au besoin, vais-je adapter mes actions (ajuster les règles) selon l'objet de la consultation, la participation réelle ou les commentaires formulés ? | <input type="radio"/> |
| Cette consultation aura-t-elle des répercussions sur d'autres projets semblables menés par la Ville ? | <input type="radio"/> |
| Ai-je évalué les tenants et les aboutissants pour la Ville de cette consultation ? | <input type="radio"/> |
| Les résultats anticipés de cette consultation répondront-ils aux orientations, aux valeurs et aux engagements de la Ville ? | <input type="radio"/> |

ÉTAPE 3 - Définir et choisir les parties prenantes

- | | |
|--|-----------------------|
| Cette démarche nécessite-t-elle l'expertise d'une firme spécialisée, d'un consultant ou d'un médiateur ? | <input type="radio"/> |
| Ai-je énuméré les parties prenantes au projet ? | <input type="radio"/> |
| Ai-je déterminé le type de projet concerné et le niveau d'intérêt des citoyens associé à celui-ci ? | <input type="radio"/> |
| Ai-je évalué le degré d'intérêt et le degré de pouvoir des autres parties prenantes ? | <input type="radio"/> |
| Les ai-je positionnés sur la cartographie des parties prenantes (voir <i>Annexe 1.3</i> , p. 37) ? | <input type="radio"/> |

Annexe 1.2

Liste à cocher (suite)

ÉTAPE 4 – Identifier le niveau de participation requis

-
- Ai-je observé dans quelles cases se retrouvent la plupart des parties prenantes ?
-
- Ai-je positionné le niveau de participation requis dans l'échelle de participation ?
-
- Ai-je lu les objectifs liés à celui-ci et vérifié qu'ils sont en adéquation avec les objectifs de la Ville envisagés pour cette démarche ?
-
- Ai-je concilié les objectifs pour établir le niveau de participation requis (au besoin) ?

ÉTAPE 5 – Choisir la bonne méthode

-
- Ai-je lu les différentes méthodes proposées selon le niveau de participation requis ?
-
- Me suis-je assuré que la Ville dispose des délais et des ressources nécessaires ?

Puis, une fois l'outil choisi, s'assurer que toutes les conditions gagnantes ont été réunies

-
- Ai-je prévu des délais adaptés aux circonstances, suffisants et permettant aux citoyens de s'approprier l'information ?
-
- Vais-je diffuser une information complète, compréhensible et adaptée aux circonstances ?
-
- Les élus auront-ils une présence active dans la démarche de consultation ?
-
- Les méthodes employées permettent-elles l'expression de tous les points de vue ? Favorisent-elles la conciliation des différents intérêts ?
-
- Ai-je prévu un mécanisme de reddition de comptes à l'issue du processus ?
-
- La démarche va-t-elle créer des précédents pour des projets semblables ?

ÉTAPE 6 – Réaliser la démarche

ÉTAPE 7 – S'assurer de la rétroaction et évaluer la démarche

-
- Ai-je produit rapidement un rapport de consultation complet ?
-
- Ai-je rempli les engagements pris par la Ville ?
-
- Ai-je fait un bilan de la démarche ?

Annexe 1.3

Cartographie des parties prenantes

D'abord, construisez une liste de parties prenantes à considérer dans la démarche. Le but est de connaître chaque groupe qui pourrait se sentir concerné par le projet. Ne pas oublier le conseil municipal et les services administratifs.

Ex. : citoyens, entreprises, groupes communautaires, etc.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____
11. _____
12. _____
13. _____
14. _____
15. _____
16. _____
17. _____
18. _____
19. _____
20. _____

Ensuite, positionnez une partie prenante à la fois dans le graphique suivant.

La positionner sur l'échelle verticale en évaluant le degré de pouvoir.

La positionner sur l'échelle horizontale en évaluant son degré d'intérêt.

Indiquer le numéro de la partie prenante dans la case correspondante au croisement des deux valeurs.

Cartographie des parties prenantes

Degré de pouvoir de la partie prenante	Pouvoir effectif	Vérifier	Impliquer	Collaborer
	Pouvoir d'influence	Informer	Consulter	Impliquer
	Peu ou pas de pouvoir	Informer	Consulter	Consulter
		Peu ou pas d'intérêt	Intérêt exprimé	Intérêt majeur
	Degré d'intérêt de la partie prenante			

Annexe 1.4

Échelle de participation dans les démarches participatives

Pour établir le niveau de participation requis :

Regardez quelle case regroupe le plus de parties prenantes dans l'annexe précédente.

Lisez la colonne correspondante à cette case (Informer, Vérifier, Consulter, Impliquer ou Collaborer).

Vérifiez que les objectifs du niveau de participation préconisé selon les parties prenantes sont en adéquation avec les objectifs envisagés par la Ville pour cette démarche.

S'ils sont en adéquation, choisissez ce niveau de participation.

S'ils ne sont pas en adéquation, conciliez les objectifs pour établir le niveau de participation requis (voir les différentes stratégies de conciliation décrites à la page 23).

	Informer	Vérifier	Consulter	Impliquer	Collaborer	Habiller
Objectifs	Permettre aux parties prenantes de bien comprendre les différents paramètres du projet	Mesurer l'acceptabilité du projet par ses parties prenantes	Connaître les préoccupations et les attentes des parties prenantes	Récolter des propositions concrètes et complètes des parties prenantes	Travailler ensemble autour d'une vision commune	Déléguer des responsabilités officielles à certaines parties prenantes
Description	Fournir de l'information accessible, succincte et suffisante	Recevoir des commentaires sur les décisions municipales prises	Collecter des commentaires en amont d'une prise de décision	Inviter des parties prenantes à contribuer dans un mécanisme de prise de décision	Forger un partenariat avec certaines parties prenantes	Partager des pouvoirs effectifs avec certaines parties prenantes
Engagement	Nous vous tiendrons au courant	Nous validerons avec vous avant d'aller plus loin	Nous serons attentifs à vos préoccupations et aspirations	Nous souhaitons avoir accès à vos idées et connaissances	Nous travaillerons ensemble	Nous mettrons en œuvre ce que vous aurez décidé

Annexe 1.5

Fiches-méthodes

Cette annexe comprend 19 fiches-méthodes classées et distinguées selon le niveau de participation. L'ensemble des méthodes présentes sont énumérées dans le tableau ci-dessous.

Échelle de participation dans les démarches participatives






	Informer	Vérifier	Consulter	Impliquer	Collaborer	Habiller
Objectifs	Permettre aux parties prenantes de bien comprendre les différents paramètres du projet	Mesurer l'acceptabilité du projet par ses parties prenantes	Connaître les préoccupations et les attentes des parties prenantes	Récolter des propositions concrètes et complètes des parties prenantes	Travailler ensemble autour d'une vision commune	Déléguer des responsabilités officielles à certaines parties prenantes
Méthodes	<ul style="list-style-type: none"> • Publication en ligne et diffusion par des outils numériques • Diffusion ciblée par des outils numériques • Communiqué, publication et, au besoin, envois postaux • Séance d'information 	<ul style="list-style-type: none"> • Assemblée publique d'information et d'échange • Journée portes ouvertes 	<ul style="list-style-type: none"> • Marche exploratoire • Entrevues qualitatives ciblées et à questions ouvertes • Sondage en ligne ou par interception • Sondage téléphonique quantitatif • Atelier public de discussion • Groupe de discussion 	<ul style="list-style-type: none"> • Groupe de travail • Charrette 	<ul style="list-style-type: none"> • Codesign • Comité de projet 	<ul style="list-style-type: none"> • Référendum • Budget participatif • Bureau de consultations et d'audiences publiques

Annexe 1.5

Légende des fiches-méthodes






Échelle de coût*

(ordres de grandeur approximatifs qui incluent le roulement régulier de réalisation des activités)

	100 à 5 000 \$
	5 000 à 10 000 \$
	10 000 à 15 000 \$
	15 000 à 25 000 \$
	25 000 à 80 000 \$

Échelle de temps minimum*

(une horloge correspond à 1 mois)

	2 semaines ou plus
	1 mois ou plus
	2 mois ou plus
	3 mois ou plus
	4 mois ou plus

* Mesures comparatives uniquement. L'évaluation des coûts et du temps nécessaire varie en fonction de plusieurs facteurs propres à chaque projet, tels que sa nature, son envergure, sa sensibilité et les niveaux d'approbation qu'il requiert.

INFORMER

Publication en ligne et diffusion par des outils numériques



Présentation

Diffusion d'une information sur une plateforme numérique (ex. : médias sociaux).

Qui est impliqué?

- Service des communications et relations avec le citoyen.
- Service gestionnaire du projet.

Public visé

Personnes intéressées par un projet, accès libre au grand public.

Avantages et opportunités

- Méthode rapide et peu onéreuse.
- Permet de présenter divers niveaux d'information sur la même plateforme et de lier le projet à d'autres projets, programmes ou politiques.
- Peut durer dans le temps et permet les mises à jour.

Inconvénients, risques et précautions

- Méthode impersonnelle, sans contact humain direct.
- Impossibilité de garder contact à moyen ou long terme avec les participants.

Organisation et plan de travail

- Élaborer la présentation de l'information en impliquant les communications et le service responsable du projet (urbanisme, génie, loisirs, etc.).
- Mettre l'information en ligne suffisamment longtemps avant la prise de décision, et la laisser en ligne le temps nécessaire pour qu'il y ait une véritable interaction avec la population.
- Créer, dépendamment de la taille du projet/démarche et de sa durée dans le temps, un nom de marque distinctif ou une signature afin de lui donner une identité.
- Communiquer pour annoncer la publication de l'information.
- Pour la plateforme Web, possibilité de choisir entre une plateforme existante appartenant à la Ville ou une plateforme externe (sites spécialisés, réseaux sociaux), dans le cas par exemple de projets portés par plusieurs intervenants ou partenaires et pour lequel la création d'un micro-site propre au projet s'avère indispensable.

INFORMER

Diffusion ciblée par des outils numériques



Présentation

Message transmis à intervalle régulier à une liste de diffusion, à inscription volontaire, afin d'informer les destinataires de l'évolution d'un sujet précis (ex. : infolettre, etc.).

Qui est impliqué?

- Service des communications et relations avec le citoyen.
- Service gestionnaire du projet.

Public visé

Personnes intéressées par un projet et autres parties prenantes (accès libre au grand public).

**Avantages et
opportunités**

- Méthode assez rapide et peu onéreuse.
- Permet de garder le public informé dans le temps.
- Meilleur suivi des destinataires : inscription volontaire.

**Inconvénients,
risques et
précautions**

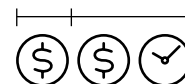
- Méthode impersonnelle.
- Nombre limité de destinataires.
- Peut être difficile de recruter des citoyens.

**Organisation
et plan de travail**

- Impliquer les communications tout au long de l'utilisation de l'outil, choisir une ressource assurant un suivi à moyen et long terme.
- Publier avant, pendant et après le projet.
- Prêter une attention particulière à la date de tombée du médium choisi et confier les tâches de rédaction ou d'élaboration de contenu aux personnes appropriées pour respecter la date de tombée.
- Créer et gérer une liste d'abonnés (au besoin).
- Déterminer la périodicité et le volume de la publication selon les besoins relatifs au projet et les dates clés de l'échéancier de projet.
- Appel périodique de communications auprès des personnes responsables du projet ou du dossier concerné.

INFORMER

Communiqué aux médias locaux, publication dans les outils de communication de la Ville et, au besoin, envois postaux



Si envois postaux

Présentation

Message transmis ponctuellement à une population ciblée par leur adresse de correspondance ou en tant que lecteurs d'une publication.

Qui est responsable?

- Service des communications et relations avec le citoyen.
- Service gestionnaire du projet.

Qui est en soutien?

Au besoin, le Service des finances lorsque le nombre d'envois postaux est restreint. Pour des envois massifs, imprimeur et entreprise de distribution.

Qui doit approuver?

Direction générale et mairie.

Public visé

Partie prenante ciblée sur la base de son adresse ou de son appartenance à un lectorat. Peut cibler le grand public (journaux et bulletins municipaux).

Avantages et opportunités

Rejoint encore un vaste public, notamment un public moins habile avec les technologies de l'information.

Inconvénients, risques et précautions

- Méthode moins humaine qu'une présentation en personne.
- Médias locaux : rejoignent moins les jeunes, médias qui vivent une crise importante.
- Médias locaux : le message peut être dilué ou passer inaperçu, selon le format d'article (entrefilet, section de page ou pleine page, illustration ou non, noir et blanc ou couleur, mise en page et taille des caractères, etc.).

Organisation et plan de travail

- Sous la supervision des communications, impliquer les responsables du projet ou du dossier dans l'élaboration du contenu.
- Cibler une date de publication selon la stratégie de communication entourant le projet, le moment où l'information sera utile au public ciblé, par exemple quelque temps avant un événement clé du projet.
- Prêter une attention particulière à la date de tombée du média choisi et confier les tâches de rédaction ou d'élaboration de contenu aux personnes appropriées pour respecter la date de tombée.
- Choisir un format lisible, clair et approprié à la quantité de contenu à inclure et au type (plans, photos, perspectives, diagrammes, etc.).
- Compte tenu des limitations au contenu souvent imposées par ce type de média, diriger vers une source d'information plus complète (ex. : site Web).

INFORMER

Séance d'information

**Présentation**

Réunion au cours de laquelle sont présentées des informations et où sont données des instructions sur un sujet précis. Activité ponctuelle.

Qui est responsable?

- Service gestionnaire du projet.
- Si requis, ressources externes pour l'animation et la médiation.
- Si requis, mandataire externe du projet.

Qui est en soutien?

- Service des communications et relations avec le citoyen, Service des loisirs et, au besoin, les TI et le Service des travaux publics pour la logistique.
- Si requis, technicien de son externe.
- Technicien en audiovisuel (si la séance est offerte en ligne).

Qui doit approuver?

Direction générale et mairie.

Facteurs à considérer pour déterminer la date

- Disponibilité des élus concernés, des intervenants et des services en soutien.
- Processus d'appels d'offres.
- Disponibilité des locaux.

Public visé

Personnes intéressées ou affectées par un projet, voisinage.

Avantages et opportunités

- Le présentateur est souvent le porteur du projet.
- Permet aux citoyens d'être en contact direct avec les experts et les décideurs.

Inconvénients, risques et précautions

- Cadre souvent rigide et contrôlé.
- L'exercice d'information peut être confondu par les participants avec une audition de plaintes et doléances. Ceci peut créer de la confrontation et offusquer des citoyens.
- Les personnes en défaveur du projet vont davantage participer que les personnes en faveur de celui-ci. Il est donc difficile d'obtenir un portrait représentatif de la population.

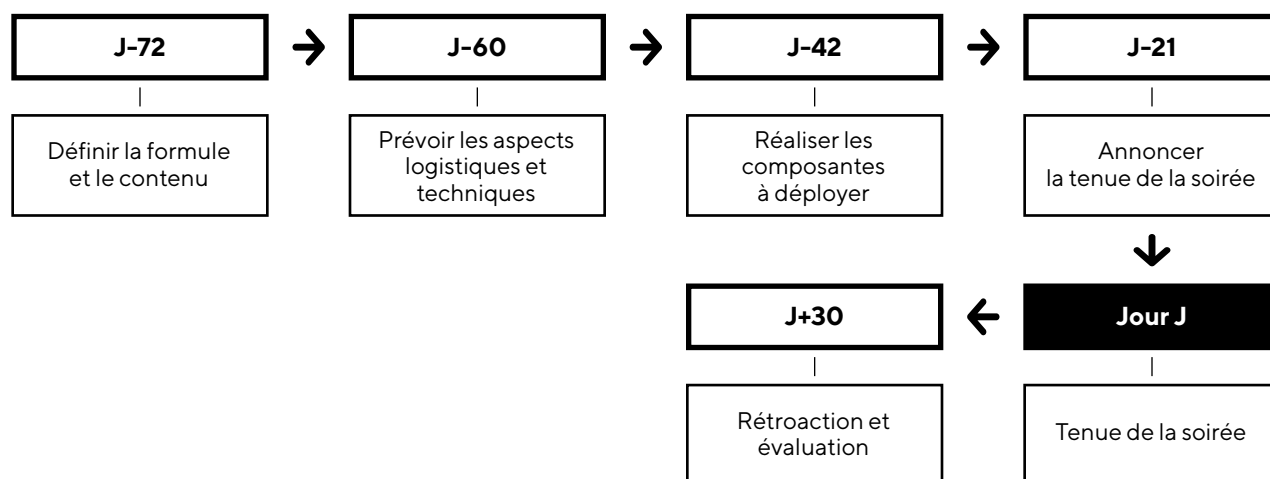
Organisation et plan de travail

- Planifier une rencontre de démarrage multiservice pour le déroulement et la logistique.
- Établir un échéancier ainsi que la formule de présentation en impliquant les communications et le service responsable du projet (urbanisme, génie, loisirs, etc.).
- Réaliser les composantes à déployer, six semaines avant l'événement (par le Service des communications et relations avec le citoyen).

Organisation et plan de travail (suite)

- Annoncer trois semaines à l’avance la tenue de la soirée. Prévoir du temps entre la soirée d’information et la réalisation du projet pour permettre les commentaires additionnels.
- Prévoir par le responsable du projet une salle, du matériel de présentation et de sonorisation, un animateur qui prend en charge les questions des participants, des présentateurs experts. Assurer le suivi auprès des services concernés pour la logistique. Au besoin, mandater un technicien de son externe.
- Adapter le nombre de séances et de lieux au public concerné par le projet (secteur délimité ou grande portion du territoire).
- Si envois postaux, prévoir par le responsable du projet une liste de diffusion, les impressions, les étiquettes, le timbrage et la distribution. Impliquer les communications pour la révision du contenu.
- Prévoir des breuvages ainsi qu’une ressource pour l’accueil des citoyens, la prise de note et la rédaction d’un compte rendu. Transmettre le compte rendu au Service des communications et relations avec le citoyen, à la direction générale et à la mairie.

Échéancier type



VÉRIFIER

Assemblée publique d'information et d'échange



Présentation

L'assemblée d'information consiste à réunir les citoyens pour leur fournir de l'information sur un projet. La tenue d'une assemblée publique permet à tous de recevoir la même information en même temps et d'obtenir des précisions auprès des élus ou des représentants de la municipalité. Contrairement à une assemblée de consultation, une assemblée d'information ne vise pas à recevoir les commentaires des citoyens sur le projet. Une assemblée d'information peut être particulièrement pertinente en amont d'un processus décisionnel d'envergure ou sur un projet plus sensible. Une telle assemblée témoigne de l'ouverture de la municipalité à la contribution des citoyens et permet de jeter les bases de la démarche de participation publique.

Qui est impliqué?

- Service gestionnaire du projet.
- Ressources externes pour l'animation et la médiation.
- Au besoin, la direction générale et les élus.

Qui est en soutien?

- Service des communications et relations avec le citoyen, Service des loisirs et, au besoin, les TI et le Service des travaux publics pour la logistique.
- Si requis, technicien de son externe.
- Technicien en audiovisuel (si l'assemblée est offerte en ligne).

Qui doit approuver?

Direction générale et mairie.

Facteurs à considérer pour déterminer la date

- Disponibilité des élus concernés, des intervenants et du Service des communications et relations avec le citoyen pour la promotion et le soutien.
- Processus d'appels d'offres.
- Disponibilité des locaux.
- Disponibilité des techniciens externes.

Public visé

Personnes intéressées ou affectées par un projet et autres parties prenantes.

Avantages et opportunités

- Tout le monde a accès à la même information en même temps.
- Possibilité d'entendre les différents points de vue exprimés et d'observer les interactions entre participants.

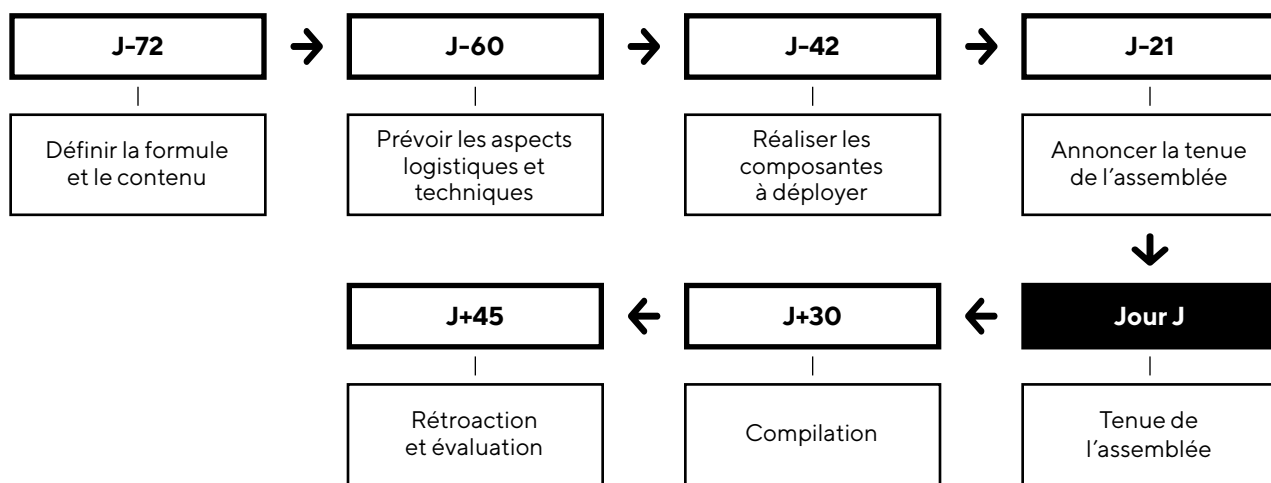
Inconvénients, risques et précautions

- Favorise les parties prenantes qui sont à l'aise de s'exprimer en public.
- Les parties prenantes doivent se déplacer.
- Les contestataires sont beaucoup plus nombreux à y participer, voir majoritaires, et peuvent intimider les participants avec des points de vue différents.
- Cette formule permet d'établir un portrait des enjeux et des préoccupations provenant des riverains et non un portrait global de l'appréciation du projet par la population.
- L'opinion de participants peut être influencée par d'autres.
- Favorise la confrontation.

Organisation et plan de travail

- Planifier une rencontre de démarrage multiservice pour le déroulement et la logistique.
- Établir le contenu et la formule de présentation en impliquant les communications et le service responsable du projet (urbanisme, génie, loisirs, etc.).
- Annoncer d’avance la tenue de la soirée et donner une possibilité de commentaires additionnels entre la soirée d’information et l’entérinement du projet (minimum 3 semaines).
- Réaliser les composantes a déployer, six semaines avant l’événement (par le Service des communications et relations avec le citoyen).
- Au besoin, prévoir un technicien en sonorisation.
- Prévoir une salle, du matériel de présentation et de sonorisation, un animateur qui prend en charge les questions des participants et des présentateurs experts.
- Adapter le nombre de séances et de lieux au public concerné par le projet (secteur délimité ou grande portion du territoire).
- L’information devra être vulgarisée et compréhensible par tous. Une période d’échange devra être envisagée afin de s’assurer de la bonne compréhension du projet.
- Même si elle n’assure pas la présentation du projet, le service ou la division porteuse du projet doit être présente. Elle pourrait être interpellée directement par une demande de précision lors de la période d’échange. Un de ses représentants répondra à titre d’expert.
- Prévoir une ressource pour l’accueil ainsi que pour la prise de notes et la rédaction d’un compte rendu. Transmettre le compte rendu au Service des communications et relations avec le citoyen, à la direction générale et à la mairie.
- Définir le mode de compilation des commentaires.
- Une assemblée d’information peut être tenue avant le conseil municipal. Cependant, les répondants du sondage préfèrent davantage que la Ville tienne une assemblée publique propre, détachée de la séance du conseil. Cette possibilité est judicieuse si le contenu de l’assemblée est supérieur à 30 minutes.
- Rédiger un rapport à rendre public pour la reddition de comptes.

Échéancier type



VÉRIFIER

Journée portes ouvertes

**Présentation**

Une journée portes ouvertes est un événement durant lequel un projet ou un lieu est ouvert à la visite.

Qui est impliqué?

- Service gestionnaire du projet.
- Si requis, animateur/médiateur.
- Si requis, divers experts et intervenants.

Qui est en soutien?

- Service des communications et relations avec le citoyen.
- Service des loisirs.
- Au besoin, les TI et le Service des travaux publics pour la logistique.

Qui doit approuver?

Direction générale et mairie.

Facteurs à considérer pour déterminer la date

- Disponibilité des élus concernés, des intervenants et du Service des communications et relations avec le citoyen pour la promotion et le soutien.
- Processus d'appels d'offres.
- Disponibilité des locaux.

Public visé

Personnes intéressées ou affectées par un projet et autres parties prenantes.

Avantages et opportunités

- Plus accessible, plage horaire au lieu d'un horaire fixe.
- Information partagée de manière plus personnelle, plus facile à assimiler.
- Permet un échange direct entre les parties prenantes et les porteurs du projet.
- Diminue les risques de confrontation de groupe.
- Formule conviviale car les citoyens sont plus à l'aise de poser des questions.

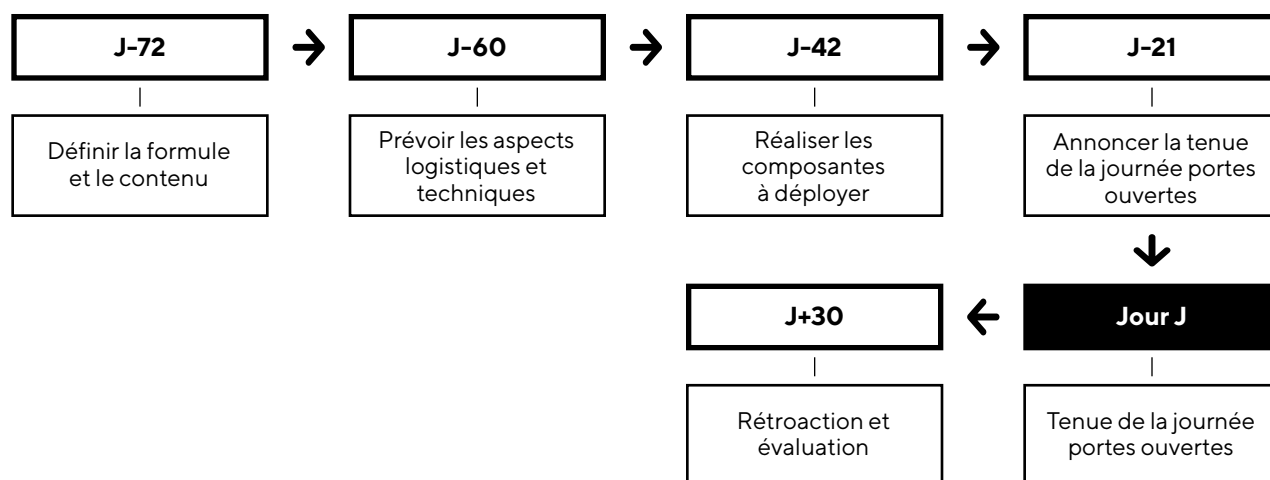
Inconvénients, risques et précautions

- Outils de communication plus longs à produire (affiches, dépliants, etc.).
- Requier la présence d'une grande équipe sur place.
- Les personnes préoccupées par le projet vont davantage se déplacer que les personnes favorisant celui-ci.
- Difficile d'obtenir un portrait global des commentaires reçus et du nombre de participants. Nécessite de créer et de gérer un formulaire pour collecter les demandes des citoyens.
- La réception du formulaire et la compilation des données nécessitent quelques semaines supplémentaires dans le processus.

Organisation et plan de travail

- Planifier une rencontre de démarrage multiservice pour le déroulement et la logistique.
- Impliquer rapidement les gestionnaires du projet afin de leur demander de préparer du contenu vulgarisé et complet. Leur présence à l'événement est nécessaire afin de pouvoir répondre aux questions des participants.
- Choisir judicieusement la date.
- Choisir un lieu facile d'accès et prévoir les places de stationnement nécessaires.
- Définir les objectifs et le programme précis de la journée portes ouvertes.
- Établir une feuille de route.
- Réaliser les composantes à déployer, six semaines avant l'événement (par le Service des communications et relations avec le citoyen).
- Cette méthode peut accompagner le lancement d'une démarche ou clôturer une démarche.
- Prévoir des breuvages ainsi qu'une ressource pour l'accueil, pour la prise de notes et pour la rédaction d'un compte rendu. Transmettre le compte rendu au Service des communications et relations avec le citoyen, à la direction générale et à la mairie.
- Assurer une reddition de comptes aux citoyens présents.

Échéancier type



CONSULTER

Marche exploratoire

**Présentation**

Marche accompagnée sur le territoire d'un futur projet durant laquelle des informations et des explications sont fournies aux citoyens. Les participants sont invités à s'exprimer.

Qui est impliqué?

Service gestionnaire du projet.

Qui est en soutien?

Service des communications et relations avec le citoyen.

Qui doit approuver?

Direction générale et mairie.

Public visé

Personnes intéressées ou affectées par un projet et autres parties prenantes.

Avantages et opportunités

- Favorise la compréhension d'un projet, de ses enjeux et de son territoire.
- Formule conviviale.

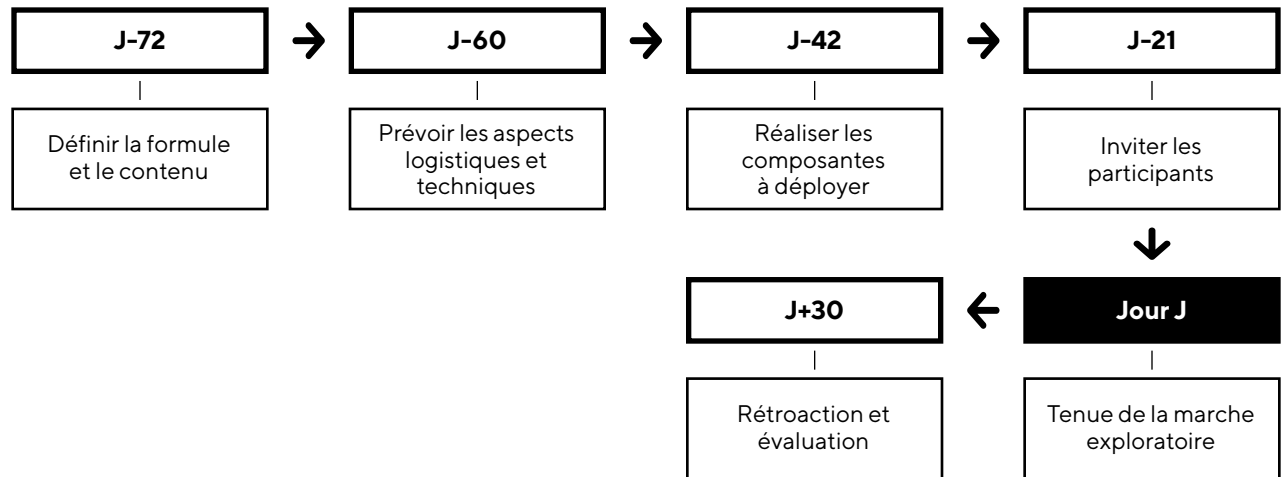
Inconvénients, risques et précautions

- Nombre limité de participants.
- Difficulté à recueillir des apports de tous les participants.
- Ne permet pas des apports complets et complexes, seulement la réception de commentaires et perceptions, ainsi que d'idées sommaires.

Organisation et plan de travail

- Impliquer les porteurs du projet.
- Définir un parcours stratégique.
- Prévoir les aspects logistiques.
- Établir une feuille de route.
- Réaliser les outils de communication externe.
- Si envoi postaux, prévoir par le responsable du projet une liste de diffusion, les impressions, les étiquettes, le timbrage et la distribution. Impliquer les communications pour la révision du contenu.
- Préparer une visite guidée et des accès privilégiés au site.
- Assurer une rétroaction, potentiellement par la rédaction d'une note de service. Transmettre celle-ci aux Service des communications et relations avec le citoyen, à la direction générale et à la mairie.

Échéancier type



CONSULTER

Entrevues qualitatives ciblées et à questions ouvertes

**Présentation**

Rencontre avec des parties prenantes particulières afin de recueillir des données ciblées, qualitatives et contextuelles.

Qui est impliqué?

- Service gestionnaire du projet.
- Ressource externe spécialisée en technique d'entrevues qualitatives et d'analyse des données.

Qui est en soutien?

Service des communications et relations avec le citoyen.

Qui doit approuver?

Direction générale et mairie.

Public visé

Parties prenantes avec un intérêt ou un profil sociodémographique particulier.

Avantages et opportunités

- Permet de comprendre en profondeur les préoccupations et les idées des parties prenantes.
- Contrairement aux assemblées, l'opinion des citoyens n'est pas influencée par d'autres au moment des réponses.
- Les résultats en recherche qualitative sont fiables.
- Peut se faire par téléphone.

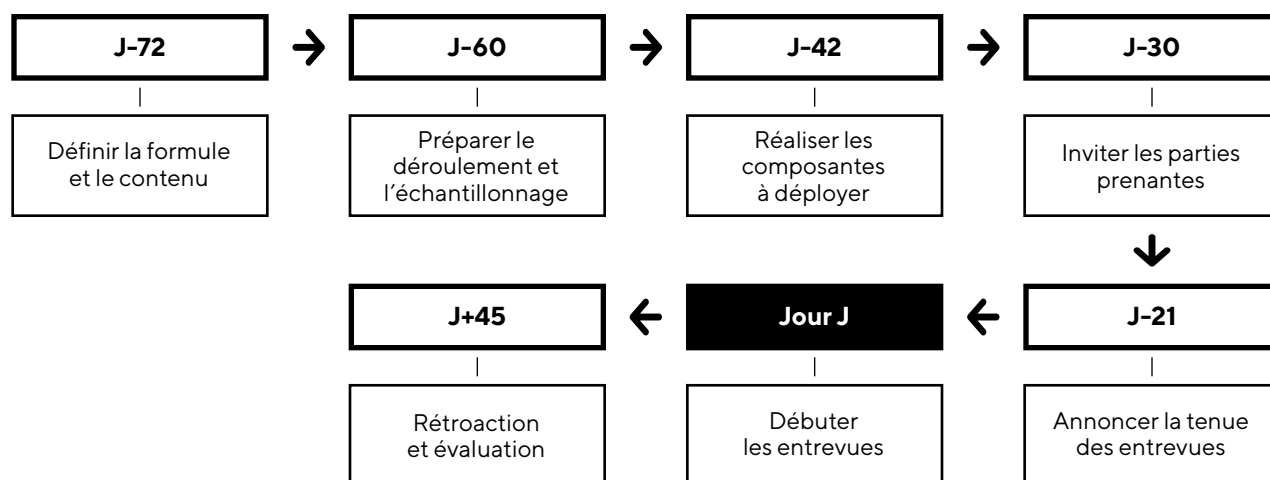
Inconvénients, risques et précautions

- Priorisation inévitable de certains enjeux et de certaines parties prenantes.
- Pas de contact avec un grand nombre de parties prenantes.
- Nécessite un échantillonnage minimum de 20 à 30 répondants pour obtenir des données tangibles.
- Requiert un compte rendu *in extenso* de toutes les entrevues pour assurer une analyse des données représentative.
- Le temps de transcription et d'analyse est excessivement long.
- Les intervieweurs doivent suivre une formation en technique d'entrevues qualitatives et avoir un bon sens de l'écoute, ce qui nécessite de mandater une firme spécialisée.
- Il peut être difficile de trouver des participants qui accepteront de prendre une vingtaine ou une trentaine de minutes de leur temps pour répondre.
- Il faut prévoir environ deux semaines pour la réalisation des entrevues.

Organisation et plan de travail

- Sous la supervision des communications, les responsables du projet ou du dossier élaborent les questions ouvertes.
- Choisir les parties prenantes les plus importantes à inviter (en fonction de leurs degrés d'intérêt et de pouvoir).
- Inviter les représentants des parties prenantes sur les heures de travail.
- Présenter les questions à la direction générale et à la mairie pour approbation.
- Rédiger un rapport d'analyse des données (responsable du projet), transmettre celui-ci au Service des communications et relations avec le citoyen, à la direction générale et à la mairie.
- Au besoin, rendre public le rapport d'analyse.

Échéancier type



CONSULTER

Sondage en ligne ou par interception



Présentation

Cette enquête statistique est la méthode de consultation publique la plus populaire. Selon 88 % des répondants au sondage, la consultation et le sondage en ligne devraient être plus utilisés par la Ville de Candiac. Le sondage par interception est une formule complémentaire au sondage en ligne. Il permet de consulter des populations qui ne seraient pas rejointes si le sondage était exclusivement en ligne. Le sondage par interception permet également de cibler un public en particulier (ex. : mener un sondage au terminus pour rejoindre les utilisateurs du transport collectif).

Qui est impliqué?

- Service gestionnaire du projet.
- Si sondage par interception, firme spécialisée.
- Au besoin, ressources externes (sondeurs).

Qui est en soutien?

Service des communications et relations avec le citoyen.

Qui doit approuver?

Direction générale et mairie.

Public visé

Personne intéressée ayant accès à Internet ou personne intéressée ayant été interpellée au hasard dans un secteur spécifique.

Avantages et opportunités

- Permet d'atteindre un plus grand nombre de citoyens.
- Utile pour mesurer la connaissance, la perception et la satisfaction des gens.
- Particulièrement intéressant dans les premières étapes d'une démarche de consultation.
- Permet un apport individuel.
- Permet la collecte d'informations sur une période de temps ouverte.
- Par interception, permet d'aller à la rencontre des citoyens.
- Crée une base de discussion qui pourra être utilisée dans des étapes ultérieures de la démarche.
- Les citoyens peuvent répondre sans se déplacer, dans le confort de leur foyer et selon leur horaire.
- Les réponses ne sont pas influencées par un groupe de personnes.
- Permet d'aller chercher une meilleure représentativité plutôt que des citoyens limitrophes s'opposant à un projet.
- Outil très pratique et facile à utiliser et à promouvoir.
- Les données sont compilées automatiquement, ce qui permet d'obtenir les résultats en temps réel.

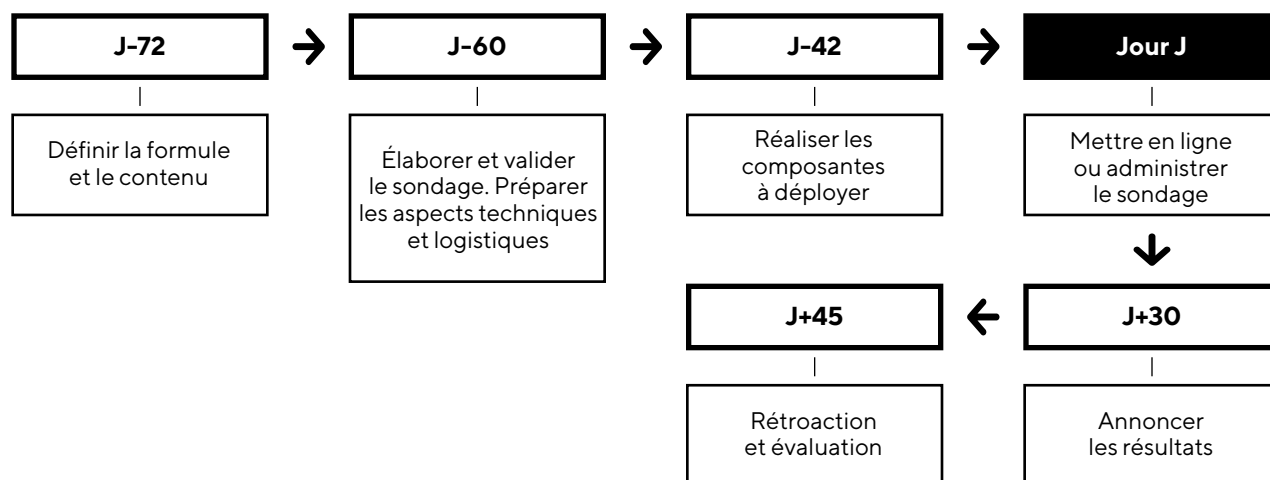
Inconvénients, risques et précautions

- N'assure pas un partage de l'information efficace et une bonne compréhension du projet des répondants.
- Nombre de questions limité afin de permettre qu'il soit complété en moins de 10 minutes.
- Échantillonnage non scientifique et croisement des données impossible.

Organisation et plan de travail

- Prévoir les ressources humaines nécessaires et appropriées pour l'élaboration et l'analyse des résultats du sondage en ligne ou par interception, ainsi que pour la rédaction d'un rapport. Ne pas oublier de transmettre le rapport au Service des communications et relations avec le citoyen, à la direction générale et à la mairie. Rendre le rapport public.
- Présenter et faire valider le sondage par la direction générale et la mairie.
- Impliquer le Service des communications et relations avec le citoyen à toutes les étapes.
- Il est préconisé d'avoir recours à une plateforme qui regroupe toutes les démarches de la Ville de Candiac.
- Impliquer une ressource externe pour l'administration du sondage par interception. Les administrateurs du sondage devront être signalés aux couleurs de la Ville de Candiac afin d'être visibles et de démontrer leur crédibilité. Attention, la sélection de ces administrateurs devra être soignée, car ils représenteront la Ville.
- Pour le sondage sur le terrain, prévoir différents moments de la journée et de la semaine afin de couvrir une population la plus large possible.
- Favoriser une entrée numérique des données pour faciliter l'analyse des réponses.
- Envisager le tirage d'un lot afin de favoriser la participation au sondage.
- Rédiger un rapport d'analyse des données. Transmettre celui-ci au Service des communications et relations avec le citoyen, à la direction générale et à la mairie.
- Rendre public les résultats.

Échéancier type



CONSULTER

Sondage téléphonique quantitatif

**Présentation**

Cette enquête statistique permet d'obtenir un portrait le plus représentatif possible de la population grâce à des données croisées.

Qui est impliqué?

- Service gestionnaire du projet.
- Service des communications et relations avec le citoyen.
- Firme spécialisée.

Qui est en soutien?

Direction générale.

Qui doit approuver?

Direction générale et mairie.

Public visé

La population en général.

Avantages et opportunités

- Permet d'atteindre un plus grand nombre de citoyens et d'obtenir un portrait global.
- Permet de cibler géographiquement.
- Utile pour mesurer la connaissance, la perception et la satisfaction des gens.
- Particulièrement intéressant dans les premières étapes d'une démarche de consultation.
- Permet d'obtenir des données par profil sociodémographique.
- Les citoyens peuvent répondre sans se déplacer, dans le confort de leur foyer.
- Les réponses ne sont pas influencées par un groupe de personnes.
- Obtention d'un rapport détaillé.

Inconvénients, risques et précautions

- N'assure pas un partage de l'information efficace et une bonne compréhension du projet par les répondants.
- Nécessite de prévoir un sondage qui pourra être complété en moins de 20 minutes en limitant le nombre de questions.
- Formule dispendieuse.
- Plusieurs citoyens peuvent être frileux à répondre à un sondage téléphonique, souvent par manque de temps.

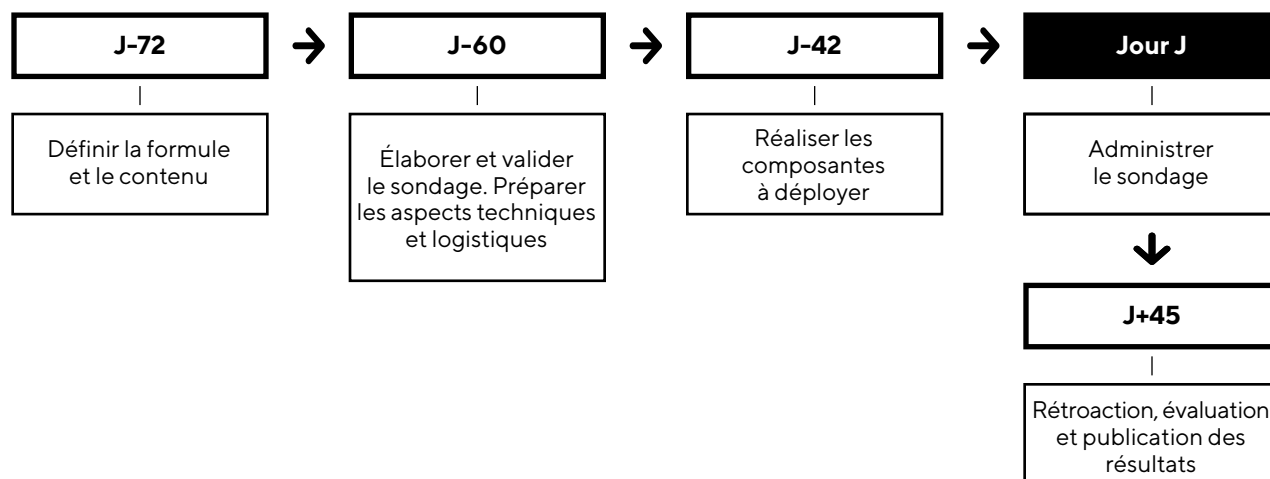
Organisation et plan de travail

- Présenter et faire valider le sondage par la direction générale et la mairie.
- Impliquer le Service des communications et relations avec le citoyen à toutes les étapes.

Organisation et plan de travail
(suite)

- Choisir l'échantillon de personnes à sonder.
- Impliquer une ressource externe pour l'administration du sondage.
- Définir un scénario pour le déroulement du sondage.
- Impliquer une ressource externe pour l'analyse et la rédaction d'un rapport.
- Traiter et analyser les données.
- Rédiger un rapport d'analyse.
- Prévoir une présentation à la mairie par la firme mandatée.
- Rendre public les résultats.

Échéancier type



CONSULTER

Atelier public de discussion



Présentation

Événement lors duquel les participants sont interrogés et invités à s'exprimer sur plusieurs aspects d'un projet.

Qui est impliqué?

- Service gestionnaire du projet.
- Firma spécialisée en tenue d'ateliers pour l'animation aux tables de discussion.

Qui est en soutien?

- Service des communications et relations avec le citoyen.
- Service des loisirs.
- Au besoin, les TI et le Service des travaux publics pour la logistique.

Qui doit approuver?

Direction générale et mairie.

Facteurs à considérer pour déterminer la date

- Disponibilité des élus concernés, des intervenants et du Service des communications et relations avec le citoyen.
- Processus d'appels d'offres.
- Disponibilité des locaux.

Public visé

Personnes intéressées par un projet et autres parties prenantes.

Avantages et opportunités

- Permet la collecte d'une pluralité intéressante d'informations.
- Permet la collecte des points de vue de groupes minoritaires.

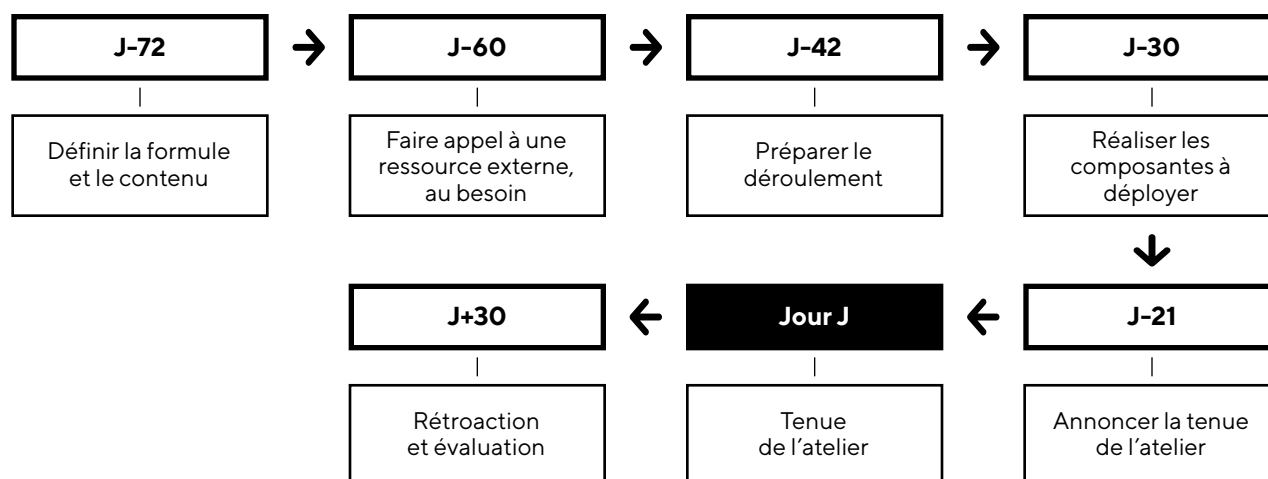
Inconvénients, risques et précautions

- Difficulté de représentativité des informations collectées.
- Analyse longue et difficilement exprimable sous un autre format que du texte brut.

Organisation et plan de travail

- Tenir une rencontre de démarrage multiservice pour discuter du déroulement et de la logistique.
- Pour des ateliers de grande ampleur, la Ville doit faire appel à des ressources externes pour animer les activités, analyser les résultats et rédiger un rapport.
- Annoncer la date et le lieu au moins 1 mois à l'avance.
- Développer une campagne de communication avant et après sur différents supports médiums.
- Préparer un déroulement détaillé. Il peut contenir une partie informative afin d'outiller les participants. La majorité de l'événement doit être alloué aux activités de discussion.
- Pour inciter la présence de groupes moins motivés, prévoir un incitatif (repas, *goodies*, etc.).
- Mandater la firme spécialisée à l'analyse des résultats et à la rédaction d'un rapport. Ne pas oublier de remettre ce rapport au Service des communications et relations avec le citoyen, à la direction générale et à la mairie.
- Prévoir des breuvages et une ressource pour accueillir les citoyens.
- Assurer une reddition de comptes pour les citoyens.

Échéancier type



CONSULTER

Groupe de discussion

**Présentation**

Réunion d'un groupe choisi, semi-structurée et modérée par un animateur neutre en présence d'un observateur, qui a pour but de collecter des informations sur un nombre limité de questions définies à l'avance.

Qui est impliqué?

- Service gestionnaire du projet.
- Firma spécialisée en tenue de groupe de discussion.

Qui est en soutien?

- Service des communications et relations avec le citoyen.
- Service des loisirs.
- Au besoin, les TI et le Service des travaux publics pour la logistique.

Qui doit approuver?

Direction générale et mairie.

Facteurs à considérer pour déterminer la date

- Disponibilité des élus concernés, des intervenants et du Service des communications et relations avec le citoyen.
- Processus d'appels d'offres.
- Disponibilité des locaux.

Public visé

Personnes intéressées par un projet et autres parties prenantes.

Avantages et opportunités

- Permet de recueillir l'avis de plusieurs personnes en même temps.
- Permet d'identifier des attentes, des besoins et des solutions adéquates pour une certaine population, pour un problème spécifique.
- Permet de bénéficier de la dynamique de groupe pour recueillir des informations pertinentes.

Inconvénients, risques et précautions

- Risque de présence d'un leader d'opinion qui pourrait influencer les réponses des autres participants.
- Les participants peuvent rester cantonnés dans des idées socioculturellement correctes.

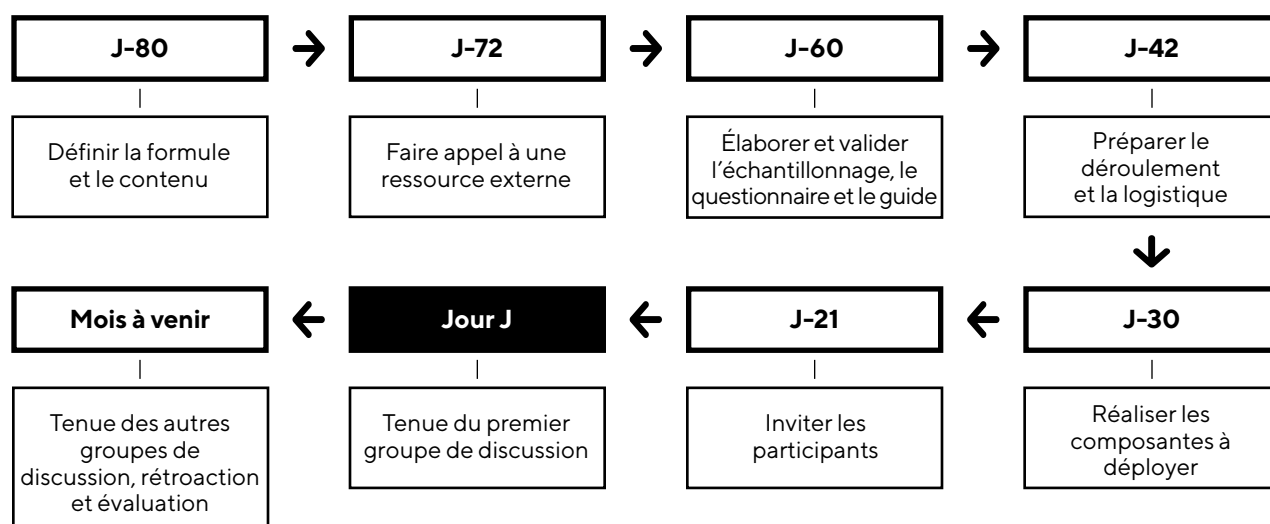
Organisation et plan de travail

- Tenir une rencontre de démarrage multiservice pour discuter du déroulement et de la logistique.
- Faire appel à des ressources externes pour animer les groupes de discussion, analyser les résultats et rédiger un rapport.

Organisation et plan de travail (suite)

- Établir un échantillonnage.
- Élaborer le guide d'entretien qualitatif.
- Élaborer le questionnaire quantitatif.
- Prévoir des breuvages et une ressource pour accueillir les citoyens.
- Organiser la logistique du groupe de discussion.
- Prévoir un animateur et un observateur.
- Enregistrer les entretiens.
- Animer et modérer les groupes.
- Transcrire dans leur intégralité les discussions enregistrées.
- Analyser les données et la synthèse des résultats selon des méthodes qualitatives.
- Présenter les résultats à la direction générale et à la mairie.
- Rendre public les résultats de la démarche.

Échéancier type



IMPLIQUER

Groupe de travail

**Présentation**

Événement lors duquel les participants sont amenés à travailler conjointement et à émettre une proposition concertée.

Qui est impliqué?

- Service gestionnaire du projet.
- Direction générale.
- Médiateur/animateur.
- Au besoin, spécialistes externes.

Qui est en soutien?

- Service des communications et relations avec le citoyen.
- Au besoin, Service des loisirs.
- Au besoin, les TI et le Service des travaux publics pour la logistique.

Qui doit approuver?

Direction générale et mairie.

Facteurs à considérer pour déterminer la date

- Disponibilité des intervenants.
- Au besoin, disponibilité des élus concernés et du Service des communications et relations avec le citoyen.
- Disponibilité des locaux.

Public visé

Parties prenantes expertes et parties prenantes mobilisées.

Avantages et opportunités

- Formule conviviale de travail.
- Renforce le sentiment d'appropriation du projet.
- Permet à tous les participants de bien s'exprimer.
- Peut mener à de la cocréation.
- Les enjeux sont discutés en profondeur.

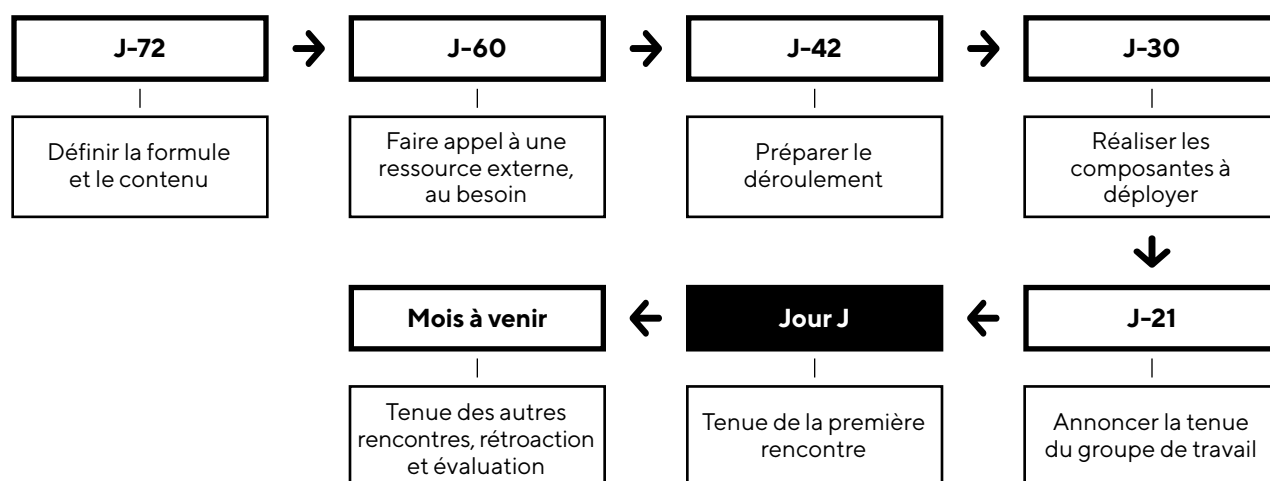
Inconvénients, risques et précautions

- N'interpelle que les parties prenantes mobilisées.
- Nécessite plusieurs rencontres.
- Demande de prévoir du temps, voire plusieurs mois pour cette démarche.
- Nécessite la rédaction de rapports résumant chaque rencontre.

Organisation et plan de travail

- Planifier une rencontre de démarrage multiservices pour discuter du déroulement et de la logistique.
- Planifier les communications.
- Prévoir des breuvages et une ressource pour la prise de notes.
- Rédiger un compte rendu pour chaque rencontre.
- Rédiger un rapport à la fin de l'exercice.
- Assurer une reddition de comptes aux participants.
- Rendre public les résultats de la démarche.
- Dans leur forme, l'organisation de groupes de travail est semblable à celle des groupes de discussion (voir fiche précédente). Ce qui les différencie est notamment le type d'activité organisée en atelier et les extrants qui en ressortent. Les activités pour les groupes de travail portent souvent sur des thématiques beaucoup plus précises.
- Contrairement aux groupes de discussion axés sur la collecte des intérêts, les groupes de travail sont plutôt axés sur la concertation des intérêts et la recherche de potentiels compromis/solutions.

Échéancier type



IMPLIQUER

Charrette

**Présentation**

Atelier intensif réunissant, pendant un ou deux jours, un large éventail de personnes dans le but de mener à bien un processus de planification à long terme. Outil de réflexion, d'intégration de compétences multidisciplinaire, d'aide à la décision et de visualisation. Appel à propositions appelant les équipes à travailler simultanément sur une courte durée.

Qui est impliqué?

- Service gestionnaire du projet.
- Firme externe spécialisée.

Qui est en soutien?

- Service des communications et relations avec le citoyen.
- Service des loisirs.
- Au besoin, les TI et le Service des travaux publics pour la logistique.
- Au besoin, un technicien de son externe.

Qui doit approuver?

Direction générale et mairie.

Facteurs à considérer pour déterminer la date

- Disponibilité des intervenants et au besoin, des élus et des services concernés en soutien.
- Disponibilité des locaux.
- Au besoin, disponibilité d'un technicien de son.

Public visé

Plusieurs équipes d'une dizaine de personnes d'horizons divers et représentant différents intérêts (citoyens, gens d'affaires, urbanistes, architectes, chercheurs, étudiants dans un domaine connexe au projet), et parties prenantes expertes.

Avantages et opportunités

- Permet aux parties prenantes de développer leurs idées et de remettre en question leurs attentes et objectifs en tentant de les appliquer selon certaines contraintes.
- Permet une diversité et un mélange de parties prenantes.
- Permet de créer une synergie entre les équipes pour parvenir à une solution intégrée.

Inconvénients, risques et précautions

- Demande un plus grand effort de la part des participants.
- Moins accessible, l'exercice peut faire peur à certains.
- Long à organiser et demande beaucoup de ressources.

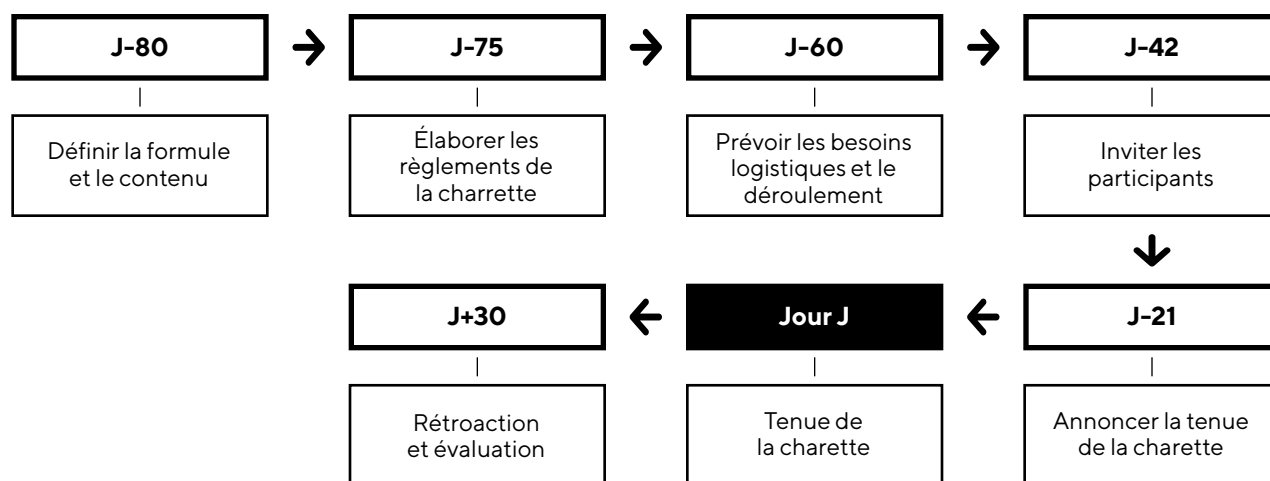
Organisation et plan de travail

- Tenir une rencontre de démarrage multiservice pour le déroulement et la logistique.
- Planifier un échéancier et les outils de communication.

Organisation et plan de travail (suite)

- Mandater une firme externe pour l’animation, la prise de notes, l’analyse des résultats et la rédaction d’un rapport.
- Transmettre le rapport au Service des communications et relations avec le citoyen, la direction générale et la mairie.
- Rendre public les résultats.
- Prévoir une ressource pour la prise de photos et pour l’accueil des participants.
- Offrir des breuvages.
- Élaborer les règlements de la charrette et ses critères d’admissibilité.
- Prévoir les besoins logistiques nécessaires pour les communications et l’inscription des participants.
- Une charrette est une séance de travail intensif en mode « sprint ». Idéalement, les paramètres et règlements de la charrette ne doivent pas être diffusés en amont afin d’empêcher les équipes de préparer leurs propositions à l’avance. Cela favorisera ainsi une créativité spontanée.
- Étant un exercice de travail intensif et demandant, une charrette est souvent accompagnée de mesures incitatives. Parfois par une rémunération des participants ou par un concours (un jury remet certains prix ou mentions spéciales à certaines équipes s’étant démarquées).

Échéancier type



COLLABORER

Codesign

**Présentation**

Activité de design collaboratif. Partant d'une problématique précise, les démarches de codesign visent à concevoir des solutions centrées sur l'utilisateur.

Qui est impliqué?

- Service gestionnaire du projet.
- Firme spécialisée.

Qui est en soutien?

- Service des communications et relations avec le citoyen.
- Service des loisirs.
- Au besoin, les TI et le Service des travaux publics pour la logistique.

Qui doit approuver?

Direction générale et mairie.

Facteurs à considérer pour déterminer la date

- Disponibilité des élus concernés, des intervenants et des experts et au besoin, du Service des communications et relations avec le citoyen.
- Disponibilité des locaux.

Public visé

Parties prenantes expertes et futurs utilisateurs finaux du projet.

Avantages et opportunités

- Permet d'inclure des parties prenantes non conventionnelles dans un processus officiel de design.
- Permet de « prototyper » à partir de l'expérience des usagers.

Inconvénients, risques et précautions

- Long à organiser et plus difficile à animer.
- Se fait en plusieurs phases.
- Demande plus d'implication de la part des parties prenantes.
- Nécessite la rédaction d'un rapport.

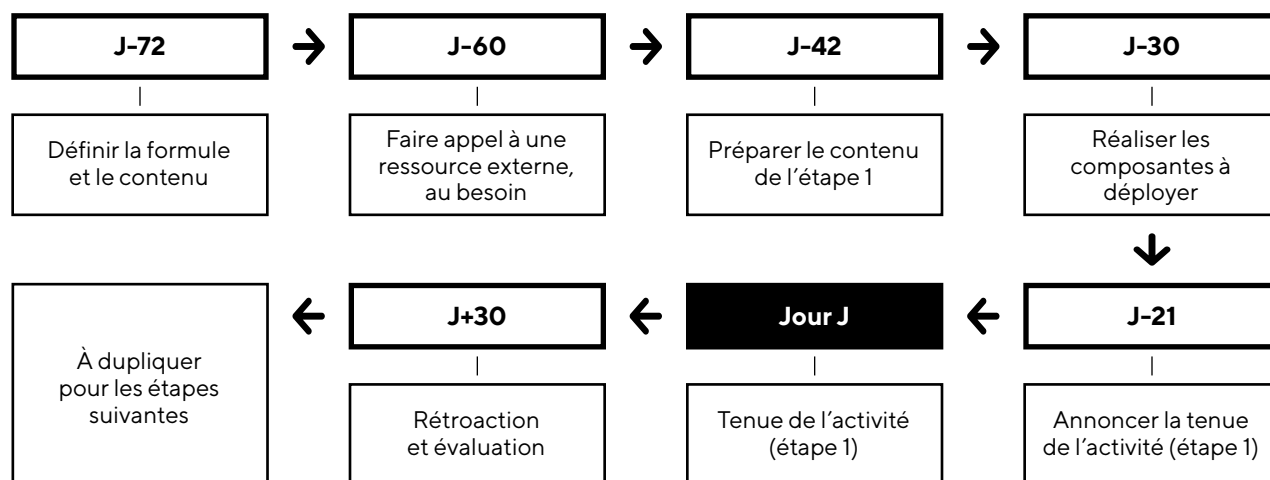
Organisation et plan de travail

- Tenir une rencontre de démarrage multiservice pour le déroulement et la logistique.
- Planifier un échéancier et les outils de communication.
- Mandater une firme externe pour l'animation, la prise de notes, l'analyse des résultats et la rédaction d'un rapport.
- Transmettre le rapport au Service des communications et relations avec le citoyen, la direction générale et la mairie.
- Rendre public les résultats.

Organisation et plan de travail
(suite)

- Prévoir une ressource pour la prise de photos et pour l'accueil des participants.
- Offrir des breuvages.
- Inclure diverses parties prenantes dans le processus de conception en les faisant travailler comme designers.
- Réunir des parties prenantes aux intérêts, compétences et expertises diverses, et surtout complémentaires .
- Idéalement, les groupes de codesign ne doivent pas être composés de plus d'une douzaine de personnes.
- Le processus complet de codesign est souvent séparé en étapes (quatre à six étapes).

Échéancier type



COLLABORER

Comité de projet

**Présentation**

Groupe spécifique ayant une relation privilégiée avec les porteurs du projet tout au long du processus de développement. Les membres du comité agissent en tant que porte-paroles de multiples parties prenantes.

Qui est impliqué?

- Service gestionnaire du projet.
- Élus.

Qui est en soutien?

- Au besoin, selon le type de comité, Service des communications et relations avec le citoyen.
- Autres services impliqués (ex. : Service des loisirs pour les parcs).

Qui doit approuver?

Direction générale et mairie.

Facteurs à considérer pour déterminer la date

- Disponibilité des élus concernés, ainsi que des intervenants et des experts.
- Déterminer si le comité doit compter quelques citoyens et représentants d'organismes à titre de membres.

Public visé

Parties prenantes spécifiques et représentatives de l'environnement social global du projet.

Avantages et opportunités

- Le comité sert d'intermédiaire tout au long du processus de projet.
- Cohérence temporelle dans la démarche participative.

Inconvénients, risques et précautions

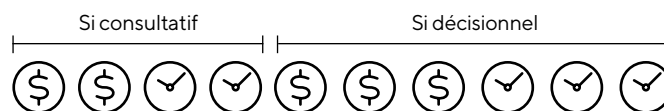
- Difficile de représenter l'ensemble des parties prenantes.

Organisation et plan de travail

- Établir, dans un premier temps, le mandat, les rôles et les responsabilités du comité.
- Par la suite, les membres du comité doivent être dûment choisis afin qu'ils représentent le plus grand nombre de parties prenantes possibles. Pour être représentatif, un comité doit inclure des parties prenantes aux attentes et aux préoccupations diverses.
- En plus de leur représentativité, les membres du comité peuvent être sélectionnés selon les critères suivants : leur disponibilité, leur proximité géographique, leur implication dans la communauté, leur capacité à relayer l'information, etc.

HABILITER

Référendum

**Présentation**

Question soumise au vote de façon à appeler une réponse par « oui » ou « non » (référendum consultatif) ou projet de règlement soumis au vote pour approbation ou refus par les électeurs (référendum décisionnel). Le référendum peut suivre une obligation qu'a la municipalité (notamment en urbanisme et pour les règlements d'emprunt), auquel cas il est décisionnel. Un référendum consultatif, ne comporte pas d'obligation légale. À préconiser après la tenue d'autres mesures de consultation et de participation active.

Qui est impliqué?

- Service gestionnaire du projet.
- Greffe.
- Direction générale.
- Élus.

Qui est en soutien?

Au besoin, Service des communications et relations avec le citoyen.

Qui doit approuver?

Direction générale et mairie.

Facteurs à considérer pour déterminer la date

Disponibilité des élus concernés, ainsi que des intervenants et des experts.

Public visé

Ensemble des électeurs d'une municipalité ou électeurs d'un territoire spécifique (pour certains règlements d'urbanisme et d'emprunt visant un secteur).

Avantages et opportunités

- Utile lorsqu'un projet demeure particulièrement controversé.
- Appuyé par des mécanismes légaux, le référendum donne un droit de véto aux citoyens sur une décision du conseil (référendum décisionnel uniquement).

Inconvénients, risques et précautions

- Ne permet pas de bonifier un projet.
- Tendance à polariser les opinions.
- Favorise l'opposition et le *statu quo*.
- Complexité procédurale, coût élevé et mobilisation importante du personnel municipal.

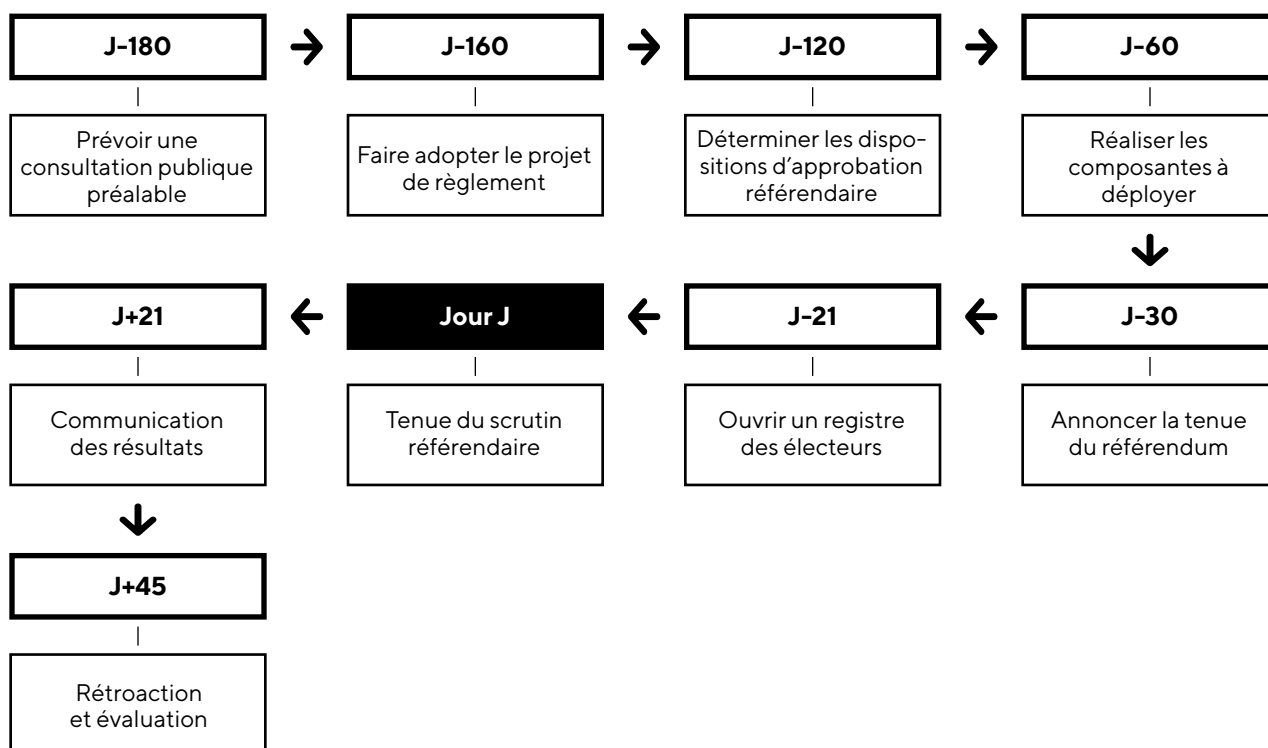
Organisation et plan de travail

- Impliquer le greffe, les élus et le service responsable du projet ou de la question référendaire (ex. : Service du développement).

Organisation et plan de travail
(suite)

- Publier les avis publics (règlements d’urbanisme), préparer des listes électorales, prévoir l’accessibilité continue des bureaux pendant l’ouverture du registre et pendant le scrutin, imprimer des bulletins de vote.
- Prévoir une consultation publique préalable (règlements d’urbanisme).
- Faire adopter par le conseil le second projet de règlement (urbanisme), le règlement, la résolution ou l’ordonnance sujette au référendum (référendum décisionnel) ou la résolution énonçant la question référendaire (référendum consultatif).
- Déterminer des dispositions susceptibles d’approbation référendaire et des zones concernées, puis publier un avis public de période de réception des demandes de référendum (règlements d’urbanisme).
- Ouvrir un registre des électeurs souhaitant un référendum (facultatif pour un référendum consultatif, seulement faisant suite à une pétition conforme pour les règlements d’urbanisme).
- Organiser un scrutin référendaire (si suffisamment d’électeurs au registre, le cas échéant).

Échéancier type



HABILITER

Budget participatif

**Présentation**

Processus de démocratie participative dans lequel les citoyens peuvent décider de l'affectation de certains budgets municipaux, habituellement par projet ou par programme.

Qui est impliqué?

- Service gestionnaire du projet.
- Direction générale.
- Service des finances.
- Mairie.
- Probablement, une ou des commissions, dont la commission des finances.

Qui est en soutien?

- Service des communications et relations avec le citoyen.
- Au besoin, Service des loisirs.

Qui doit approuver?

Direction générale et mairie.

Public visé

Grand public ou un public cible (ex. : jeunes, citoyens d'un district, artistes, etc.).

Avantages et opportunités

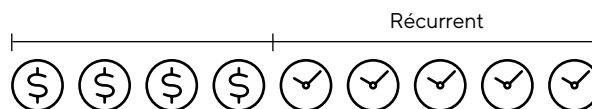
- Permet aux parties prenantes de participer directement à la gestion du budget municipal et aux décisions qui y sont rattachées en lien avec le projet.
- Sensibilise les parties prenantes aux réalités de l'administration publique.
- Peut se faire en ligne.
- Le citoyen est véritablement au cœur de la gouvernance et une partie prenante de celle-ci.
- Sensibilise la population sur la réalisation d'un budget municipal.
- Le budget participatif peut se concrétiser de plusieurs façons.
- Peut fonctionner avec une enveloppe budgétaire destinée à un projet citoyen (concours d'idées avec un jury).
- Des projets d'une même valeur peuvent être proposés par la Ville et les citoyens votent dans le cadre d'un sondage en ligne pour leur projet préféré.
- Un concours d'initiatives citoyennes avec une thématique peut être lancé, par exemple, des initiatives écologiques.

Inconvénients, risques et précautions

- Processus lourd lors de sa mise en place.
- Nécessite potentiellement des activités de médiation, de sensibilisation aux règles budgétaires et d'encadrement.

Organisation et plan de travail

- Impliquer les élus, les communications, les finances, la direction générale et les services concernés.
- Établir un échéancier et la formule.
- Assigner la démarche à un élu responsable de l'approbation formelle par le conseil des décisions prises dans le cadre du budget participatif.
- Déterminer la portion du budget et le type de projet pour lequel le budget sera participatif (habituellement, le budget participatif prend la forme d'un appel de projets dans une enveloppe budgétaire donnée).
- Selon l'option retenue, établir des règles de gouvernance, de vote ou de sélection des projets retenus pour dépenser l'enveloppe participative au budget.

HABILITER**Bureau de consultations et d'audiences publiques****Présentation**

Instance permanente constituée d'élus et de citoyens, assistée d'experts et chargée de piloter les diverses démarches de participation publique d'une ville, pouvant aller jusqu'à des démarches habilitantes.

Qui est impliqué?

- Service gestionnaire du projet.
- Direction générale.

Qui est en soutien?

- Service des communications et relations avec le citoyen.
- Service des loisirs.
- Au besoin, les TI et le Service des travaux publics pour la logistique.

Qui doit approuver?

Direction générale et mairie.

Public visé

Grand public, citoyens d'un voisinage ou populations spécifiques, selon le projet.

Avantages et opportunités

- Équité entre les projets et transparence des règles appliquées aux différents projets.
- Suivi dans le temps et capacité d'organisation de démarches participatives.
- Ressources dédiées.
- Établissement d'une culture de la participation publique par la création d'une instance de référence et de personnes la représentant sur plusieurs années.

Inconvénients, risques et précautions

- Mise en place assez lourde au début.
- Coûts supplémentaires selon les ressources dédiées.
- Nécessite des ressources humaines.

Organisation et plan de travail

- Impliquer les élus, les communications en tant que service porteur du projet et l'ensemble des services de la Ville.
- Rendre systématique ou obligatoire le recours à la commission lors de tout projet sujet à la participation du public (projets d'urbanisme, notamment).
- Édicter les règles qui permettent aux élus et aux citoyens de saisir la commission.
- Convenir d'un mode de gouvernance et de nomination des membres, informer le public du mode de gouvernance choisi.
- Procéder à un appel de candidatures parmi le public.
- Rendre compte des activités de la commission régulièrement, si possible chaque année.

GUIDE PRATIQUE

Notes

Illustration d'un cas fictif en utilisant les outils proposés dans le guide pratique

Description du projet : la mairie et la direction générale demandent aux services des loisirs et du développement de concevoir un projet de centre de loisirs pour la Ville de Candiac.

Le gestionnaire du projet utilise la liste à cocher présentée à l'annexe 1.2 afin de vérifier les conditions essentielles pour valider l'étape 1. Ainsi, il convie les principaux services concernés à une rencontre de démarrage et passe à l'étape suivante.



ÉTAPE 1 - Établir le chemin de la validation à préconiser

Est-ce que le chemin de la validation est clair pour tous? Oui.	●
Qui initie et qui est impliqué dans la demande? La mairie et la direction générale ont initié la demande et, rapidement, le gestionnaire du projet a impliqué les intervenants, incluant le Service des communications et relations avec le citoyen.	●
Puis-je prévoir une rencontre de démarrage? Oui.	●

Lors de la rencontre de démarrage, le Service des communications et relations avec le citoyen vérifie si les principes de base de la participation publique sont respectés. Il veut connaître le niveau d'influence que les citoyens auront sur la décision finale. À la fin de la rencontre, tous les principes de base ont été vérifiés. Le Service des communications et relations avec le citoyen sera garant du respect du *Cadre de référence sur la participation citoyenne*. Par son rôle-conseil, il élaborera une démarche avec le gestionnaire du projet. Ce dernier coche les éléments de la seconde étape dans la liste à cocher et passe à l'étape suivante.

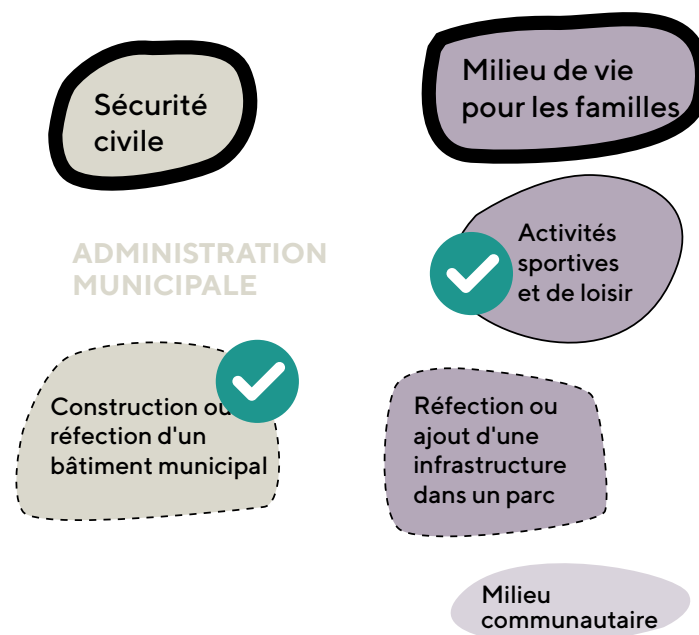


ÉTAPE 2 - S'assurer que les principes de base de la participation citoyenne sont rencontrés

Ma démarche de consultation publique se déroulera-t-elle en amont de la prise de décision? Oui, car les détails du projet sont déterminés.	●
Vais-je présenter un processus décisionnel transparent? Oui.	●
Existe-t-il une volonté réelle de prendre en considération les résultats de la démarche participative? Oui, la démarche est approuvée par la mairie.	●
Au besoin, vais-je adapter mes actions (ajuster les règles) selon l'objet de la consultation, la participation réelle ou les commentaires formulés? Oui, en effectuant un suivi des conditions de participation.	●

Ensuite, il détermine le type de projet soumis à la démarche selon l'éventail des catégories de projets. Il s'agit d'un projet de construction d'un bâtiment municipal. C'est donc une catégorie de projet que les employés-cadres trouvent importante de soumettre à une démarche de participation publique (voir la légende). C'est aussi un projet qui affecte les activités sportives et de loisir ainsi que l'entretien des bâtiments. Cet aspect bénéficie d'un niveau d'intérêt élevé chez la plupart des citoyens.

D'autres parties prenantes sont évaluées et positionnées. Le responsable du projet construit une liste de parties prenantes à considérer dans la démarche. Pour ce faire, il demande de l'information aux services concernés, plus particulièrement aux loisirs, au développement et aux travaux publics. Son but est de connaître chaque groupe concerné par le projet. Les parties prenantes sont positionnées dans la cartographie selon leurs degrés de pouvoir et d'intérêt. Le Service des communications et relations avec le citoyen peut assister le responsable dans la réalisation de cette étape.



Ainsi, le Service des loisirs fournit la liste des parties prenantes suivante :

- | | |
|--|--|
| <p>1. Citoyens en appui
(intérêt exprimé, peu de pouvoir)</p> <p>2. Citoyens opposés au projet
(intérêt majeur, pouvoir d'influence)</p> <p>3. Service des loisirs
(intérêt majeur, pouvoir effectif)</p> <p>4. Maison des jeunes
(intérêt exprimé, pouvoir d'influence)</p> | <p>5. Organismes
(intérêt exprimé, pouvoir d'influence)</p> <p>6. Organismes représentant les personnes vivant avec un handicap
(intérêt majeur, pouvoir d'influence)</p> <p>7. Les experts à la Ville
(intérêt majeur, peu de pouvoir)</p> <p>8. Conseil municipal
(intérêt majeur, pouvoir effectif)</p> |
|--|--|

Cartographie des parties prenantes

Degré de pouvoir de la partie prenante	Pouvoir effectif	Vérifier	Impliquer	Collaborer 3 8
	Pouvoir d'influence	Informer	Consulter 4 5	Impliquer 2 6
	Peu ou pas de pouvoir	Informer	Consulter 1	Consulter 7
		Peu ou pas d'intérêt	Intérêt exprimé	Intérêt majeur

Degré d'intérêt de la partie prenante

Le responsable du projet place chaque partie prenante en apposant une marque dans la cartographie des parties prenantes ci-dessus. Le maître d'œuvre reprend sa liste à cocher et s'assure qu'il a accompli toutes les tâches requises.



ÉTAPE 3 – Définir et choisir les parties prenantes

- Ai-je énuméré les parties prenantes au projet ? **Oui, avec l'aide du Service des loisirs.** ●
- Ai-je déterminé le type de projet concerné et le niveau d'intérêt des citoyens associé à celui-ci ? **Oui, le niveau d'intérêt des citoyens est élevé.** ●
- Ai-je évalué le degré d'intérêt et le degré de pouvoir des autres parties prenantes ? **Oui, avec l'aide du Service des loisirs.** ●
- Les ai-je positionnés sur la cartographie des parties prenantes (voir Annexe 1.3, p. 37) ? **Oui.** ●

Étant donné que la majorité des parties prenantes de ce projet ont un intérêt exprimé et un pouvoir d'influence, la cartographie recommanderait le niveau de participation suivant : « Consulter ». Cependant, comme le projet est de nature politique, le conseil municipal souhaite que ce projet soit un projet phare de son mandat, et souhaite donc optimiser le sentiment d'appartenance de la population face au nouveau centre de loisirs. Une des façons de susciter l'intérêt des parties prenantes est d'envisager de monter d'un cran dans l'échelle de la participation, soit : « Impliquer ».



Consulter

Niveau d'implication évalué d'après l'analyse des parties prenantes



Impliquer

Niveau d'implication évalué d'après les objectifs du conseil municipal
NIVEAU CHOISI

Le gestionnaire du projet reprend sa liste à cocher et s'assure qu'il a accompli toutes les tâches requises.



ÉTAPE 4 – Identifier le niveau de participation requis

- Ai-je observé dans quelles cases se retrouvent la plupart des parties prenantes ? **Oui, elles se retrouvent dans « Consulter ».** ●
- Ai-je positionné le niveau de participation requis dans l'échelle de participation ? **Oui.** ●
- Ai-je lu les objectifs liés à celui-ci et vérifié qu'ils sont en adéquation avec les objectifs de la Ville envisagés pour cette démarche ? **Oui, les objectifs sont en deçà de ceux de la mairie et la direction générale.** ●
- Ai-je concilié les objectifs pour établir le niveau de participation requis (au besoin) ? **Oui, le niveau de participation a été relevé d'un cran.** ●

Le niveau de participation a été déterminé. On souhaite « Impliquer ».

Ainsi, le gestionnaire du projet, accompagné du Service des communications et relations avec le citoyen, devra choisir parmi les méthodes de participation correspondantes au niveau de participation souhaité (voir *Annexe 1.5*, p. 40). Étant donné la bonne organisation des parties prenantes et l'expression de leur intérêt, le porteur du projet souhaite organiser des groupes de travail avec les parties prenantes. Il organise une rencontre avec la direction générale et les services concernés afin de s'assurer qu'ils sont en accord avec cette démarche.



ÉTAPE 5 – Choisir la bonne méthode

Ai-je lu les différentes méthodes proposées selon le niveau de participation requis? **Oui, je me suis déjà familiarisé avec le contenu du guide pratique.**

Me suis-je assuré que la Ville dispose des délais et des ressources nécessaires? **Oui, le gestionnaire du projet a estimé le nombre d'heures et la quantité de travail nécessaire en le comparant à des exercices similaires antérieurs. Il a ensuite confirmé l'existence de ces ressources en consultant le budget de son service ou en confirmant avec le Service des finances ou des ressources humaines.**

Le gestionnaire du projet peut maintenant élaborer un plan de travail détaillé (échancier, besoins logistiques, invitations, structure du rapport, etc.). Il veille à réunir et à maintenir toutes les conditions gagnantes tout au long de la démarche.



Puis, une fois l'outil choisi, s'assurer que toutes les conditions gagnantes ont été réunies

Ai-je prévu des délais adaptés aux circonstances, suffisants et permettant aux citoyens de s'appropriier l'information? **Oui, en choisissant l'activité appropriée selon mes moyens.**

Vais-je diffuser une information complète, compréhensible et adaptée aux circonstances? **Oui.**

Les élus auront-ils une présence active dans la démarche de consultation? **Oui, le président de la commission des sports et loisirs sera présent.**

Les méthodes employées permettent-elles l'expression de tous les points de vue? **Oui, par l'invitation d'un large éventail des parties prenantes dans la démarche et par une modération appropriée des discussions.**

Ai-je prévu un mécanisme de reddition de comptes à l'issue du processus? **Oui, il y aura un rapport de consultation avec recommandations et bilan de la démarche une fois le projet réalisé.**

La démarche va-t-elle créer des précédents pour des projets semblables? **Non, puisque le même cas s'est déjà présenté.**

Le Service des communications et relations avec le citoyen et le Service des loisirs convient les parties prenantes à des groupes de travail. Le gestionnaire du projet produit un ou des comptes-rendus de la rencontre.



ÉTAPE 6 – Réaliser la démarche

À la fin des groupes de travail, le maître d'œuvre de la démarche produit un rapport de consultation dans les semaines suivantes. Il le soumet au Service des loisirs, à la mairie, à la direction générale et au Service des communications et relations avec le citoyen. Ensuite, une fois les commentaires reçus et les modifications apportées par le gestionnaire du projet, le Service des communications et relations avec le citoyen le rend public.

Ensuite, le gestionnaire du projet ou son mandataire élabore un bilan de la démarche qu'il rendra public. Il y décrit les modifications apportées et justifiera pourquoi certaines propositions n'ont pas été intégrées.

« La réalisation d'un bilan de la démarche doit prendre en considération les engagements pris par la Ville, ainsi que les propositions des citoyens consultés »



ÉTAPE 7 – S'assurer de la rétroaction et évaluer la démarche

Ai-je produit rapidement un rapport de consultation complet? **Oui, dans les semaines suivant les activités.**

Ai-je rempli les engagements pris par la Ville? **Oui.**

Ai-je fait un bilan de la démarche? **Oui.**

Note : cette liste se veut non exhaustive, et peut évoluer dans le temps.

Glossaire – Définitions et notions de participation publique

Consultation publique

Ensemble des méthodes de participation publique prévues en amont de la prise de décision.

Participation publique

Toute méthode d'information, de consultation, de participation active ou de rétroaction.

Partie prenante

Groupe identifiable ou individu qui peut affecter ou qui est affecté par l'achèvement des objectifs d'une organisation porteuse d'un projet.

Acceptabilité sociale

Résultante d'un processus de consultation dans lequel promoteur, élus, organismes, groupes et citoyens discutent ensemble sur les conditions permettant la réalisation ou non d'un projet de développement.

Concertation

Activité ayant pour objectif que les acteurs trouvent un accord, résolvent ensemble un problème ou prennent une décision collective. Cela implique la rencontre et la participation active des acteurs.

Méthode d'information

Toute méthode relative à la production et à la communication d'informations pour le bénéfice des personnes intéressées. L'objectif est de permettre aux parties prenantes de bien comprendre les différents paramètres du projet*.

Méthode de consultation

Toute méthode qui vise à permettre aux personnes intéressées de poser des questions ou de faire des observations, notamment en exprimant des préoccupations, des attentes ou des opinions et en formulant des suggestions*.

Méthode de participation active

Toute méthode qui vise à engager activement les personnes intéressées et à leur reconnaître la possibilité de fournir un apport dans le processus décisionnel relatif à un acte, notamment en contribuant à l'identification d'enjeux, à la définition d'options, à l'évaluation de scénarios ou à la formulation de recommandations, et ce, dans le contexte d'une interaction entre les personnes intéressées, les représentants de la municipalité et tout autre intervenant*.

Méthode de rétroaction

Toute méthode qui vise à rendre compte, pour le bénéfice des personnes intéressées, de la manière dont les résultats d'une mesure de consultation ou de participation active ont été considérés par la municipalité*.

Processus décisionnel

Ensemble des étapes nécessaires à l'adoption d'un projet soumis à une démarche de participation publique*.

BIBLIOGRAPHIE

QUÉBEC. MINISTÈRE DU CONSEIL EXÉCUTIF. *Cadre de référence gouvernemental sur la participation publique*, [Fichier PDF], Ministère du Conseil exécutif, 2016, 22 p. [<http://www.institutions-democratiques.gouv.qc.ca/institutions-democratiques/documents/cadre-ref-participation-publique.pdf>].

FRANCE. SECRÉTARIAT GÉNÉRAL POUR LA MODERNISATION DE L'ACTION PUBLIQUE. *Les démarches de participation citoyenne. Boîte à outils*, Paris, [Fichier PDF], Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique, 2017, 32 p. [<http://www.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/fichiers-attaches/boite-outils-demarches-participation.pdf>].

QUÉBEC. MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES ET DE L'HABITATION. *Fiche 2 : Exemples de mesures de participation publique*, [Fichier PDF], Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation, 2018, 12 p. [http://www.mamh.gouv.qc.ca/fileadmin/publications/amenagement_territoire/guide_elaboration_politique_participation_publique/participation_publique_fiche_2.pdf].

QUÉBEC. VILLE DE BOISBRIAND. *Règlement sur la politique de participation publique en matière d'urbanisme*, Ville de Boisbriand, 2019.

QUÉBEC. VILLE DE BOUCHERVILLE. *Cadre de référence en matière de participation citoyenne*, Secrétariat à la participation citoyenne de Boucherville, 2012, 17 p. [http://www.boucherville.ca/wp-content/uploads/2016/06/cadre2_de_participation_citoyenne_finale_20133491810.pdf].

* Les définitions suivantes sont inspirées du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation.



L'Agora de Candiac

Mon opinion, ma ville au bout des doigts

consultations citoyennes | boîte à idées | services en ligne
licence pour animaux | messages d'alerte | ressources

L'espace citoyen qui nous réunit!

agora.candiac.ca

