

Boîte à outils pour la mobilisation locale

Juillet 2013

BOÎTE À OUTILS POUR LA MOBILISATION LOCALE

CONCEPTION

SOCIAL PLANNING AND
RESEARCH COUNCIL OF BC
4445, NORFOLK STREET
BURNABY (BC) V5G 0A7

TÉLÉPHONE : 604-718-7733
TÉLÉCOPIEUR : 604-736-8697

WWW.SPARC.BC.CA
INFO@SPARC.BC.CA



TRADUCTION ET RÉVISION

INSTITUT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DES
PREMIÈRES NATIONS DU QUÉBEC ET DU LABRADOR
250 PLACE CHEF-MICHEL-LAVEAU, BUREAU 201
WENDAKE (QC) G0A 4V0

TÉLÉPHONE : 418-843-9999
TÉLÉCOPIEUR : 418-843-3625

WWW.IDDPNQL.CA
INFO@IDDPNQL.CA

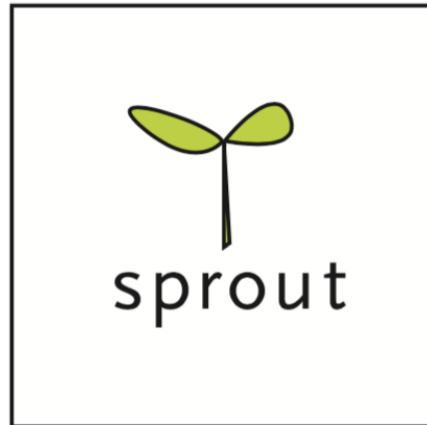


IDDPNQL
INSTITUT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DES
PREMIÈRES NATIONS DU QUÉBEC ET DU LABRADOR

FNQSDI
FIRST NATIONS OF QUEBEC AND LABRADOR
SUSTAINABLE DEVELOPMENT INSTITUTE

PHOTO DE LA PAGE COUVERTURE : INGE HELENE
WWW.FLICKR.COM/PHOTOS/INGEHELENE

© JUILLET 2013



Ressources pour le changement social

En tant qu'initiative continue de transfert des connaissances menée par le Social Planning and Research Council (SPARC, ou Conseil de recherche et de planification sociales) de la Colombie-Britannique, les ressources *Sprout* sont conçues pour faciliter l'apprentissage et l'application de la planification locale, des méthodes de recherche orientées sur la population locale et des stratégies de développement communautaire.

Sprout constitue un symbole de croissance et d'innovation. Il se retrouve sur tous les guides de ressources et manuels SPARC BC conçus pour vous afin d'être employés avec des groupes de gens dévoués qui ont à cœur le bien-être des collectivités.

De nature, les ressources *Sprout* sont un mélange de la théorie et de la pratique; une combinaison de grandes idées et de petits gestes pour cultiver le changement positif dans votre collectivité.

Chaque année, nous proposerons de nouvelles publications *Sprout* issues de vos observations. Dites-nous ce que vous aimeriez avoir comme ressources *Sprout*!

Écrivez-nous : cde@sparc.bc.ca

Consultez notre site Web : www.sparc.bc.ca

Sommaire

La boîte à outils pour la mobilisation locale propose une approche flexible pour élaborer un processus de mobilisation locale conçu pour répondre aux enjeux ou réaliser des projets précis dans votre collectivité.

Les cinq étapes à suivre pour effectuer une planification efficace de mobilisation locale sont présentées dans le présent document. Ce dernier contient également 47 méthodes de mobilisation locale. Il fournit des exemples variés pour traduire les méthodes proposées en action.

Cette boîte à outils a été préparée pour les planificateurs sociaux et municipaux, de même que pour d'autres employés chargés de la planification municipale qui réfléchissent à la façon de concevoir et de mettre en œuvre un processus de mobilisation locale inclusif, accessible et pragmatique.

Table des matières

Remerciements	1
Introduction	2
Comment utiliser cette boîte à outils en cinq étapes.....	3
Étape 1 : Évaluer les répercussions sur la collectivité	4
1.1 Quatre degrés de répercussions et critères d'évaluation.....	5
Étape 2 : Identifier les types appropriés de mobilisation locale.....	7
2.1 Définitions de la mobilisation locale.....	7
2.2. Survol des liens entre le degré de répercussions sur la collectivité et le type de mobilisation locale.....	10
Étape 3 : Choisir les méthodes de mobilisation locale.....	12
3.1 Matrice de mobilisation sociale.....	13
3.2 Explication des méthodes de mobilisation locale	16
Étape 4 : Élaborer un plan de mobilisation locale	49
4.1 Principaux facteurs à considérer pour mettre sur pied des initiatives fructueuses de mobilisation locale	49
4.2 Fiches de travail du plan de mobilisation	57
Étape 5 : Mettre en œuvre et évaluer le plan de mobilisation locale	60

Remerciements

En 2006, la Ville de Port Moody a requis les services de SPARC BC pour concevoir la Boîte à outils pour la mobilisation du public de Port Moody. Cette boîte à outils était un guide convivial pour planifier et mettre en marche des processus de mobilisation locale.

Le document que vous avez entre les mains est inspiré de la boîte à outils de Port Moody créée en 2006. Un merci particulier à la Ville de Port Moody d'avoir donné l'autorisation à SPARC BC d'utiliser la structure générale de la publication de 2006 pour former le présent document.

SPARC BC remercie le Warringah Council de New South Wales, en Australie, de lui avoir permis d'utiliser sa matrice de consultation des collectivités et sa boîte à outils pour la consultation des collectivités afin de faciliter la conception et l'élaboration de ce guide.

SPARC BC remercie spécialement Michael McDermid, directeur intérimaire aux Stratégies et politiques du Warringah Council, pour son aide.

SPARC BC souhaite également remercier Justine Townsend et l'entreprise Cogeny Communications qui ont contribué à la conception et au contenu de ce guide.

Introduction

Cette boîte à outils pour la mobilisation locale fournit des conseils aux municipalités pour les guider dans la conception et la mise en œuvre d'un processus de mobilisation locale.

La plupart des outils décrits dans ce document sont présentés de façon à ce qu'ils puissent s'intégrer aux processus de planification municipale. Toutefois, les outils peuvent être utilisés dans de nombreux contextes différents.

Ce document débute avec un aperçu, étape par étape, expliquant comment utiliser ce guide, y compris des directives sur la façon d'identifier les types de mobilisation locale les plus pertinents pour l'enjeu en question.

Diverses méthodes de mobilisation locale sont également évaluées. De plus, deux fiches de travail pour élaborer un plan de mobilisation sont présentées, ainsi que les principaux facteurs à considérer pour la mise en œuvre dudit plan.

Comment utiliser cette boîte à outils en cinq étapes

Les principales étapes d'utilisation de cette boîte à outils sont résumées ci-dessous.

Étape 1 : Évaluer les répercussions sur la collectivité

- Utilisez les critères d'évaluation élaborés dans cette boîte à outils afin de déterminer le degré de répercussions de l'enjeu que vous voulez aborder.

Étape 2 : Identifier les types appropriés de mobilisation locale

- Utilisez les critères d'évaluation élaborés dans cette boîte à outils afin de déterminer les grands types de mobilisation locale qui conviendraient le mieux pour aborder votre enjeu.

Étape 3 : Sélectionner des méthodes précises de mobilisation locale

- Utilisez la matrice de mobilisation locale pour déterminer la ou les méthodes les plus pertinentes pour votre enjeu.

Étape 4 : Élaborer un plan de mobilisation locale

- Déterminez les principaux facteurs à considérer pour mettre sur pied des processus fructueux de mobilisation locale et élaborer un plan de mobilisation. Utilisez les fiches de planification fournies pour organiser votre pensée.

Étape 5 : Mettre en œuvre le plan de mobilisation locale

- Pensez aux résultats précis que vous voulez obtenir et identifiez les actions clés et les tâches requises pour y arriver. Certaines ressources vous sont fournies afin de déterminer les prochaines étapes à suivre et d'établir la façon d'évaluer vos résultats.

Étape 1 : Évaluer les répercussions sur la collectivité

Par « degré de répercussions sur la collectivité », nous entendons l'effet qu'une action précise ou qu'un changement possible aura sur la collectivité.

Pour déterminer le degré de répercussions auquel un enjeu ou un projet est viable, il est conseillé de travailler avec votre organisme pour identifier les groupes et les intervenants locaux qui sont ou qui pourraient être touchés par ce changement.

À la page suivante, quatre types de répercussions sont définis. À côté de chaque définition se trouvent des critères à utiliser pour déterminer le degré de répercussions de votre enjeu.

1.1 Quatre degrés de répercussions et critères d'évaluation

Degré de répercussions	Critères	Exemples
<p>Degré 1 :</p> <p>Grandes répercussions sur toute la collectivité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grandes répercussions sur toute la collectivité, soit des changements importants à l'environnement naturel ou à la santé et à la sécurité globales de tous les résidents • Grand engouement dans toute la collectivité • Forte possibilité de points de vue divergents sur l'enjeu 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan stratégique du conseil municipal • Plan local officiel • Important changement de zonage • Élimination d'un établissement ou d'un service utilisé par toute la collectivité
<p>Degré 2 :</p> <p>Grandes répercussions sur une région ou un groupe précis de la collectivité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grandes répercussions sur un quartier, un groupe local, un service ou un programme précis • Forte possibilité de points de vue divergents à l'échelle du quartier ou besoin d'échanges potentiels au sein de groupes précis 	<ul style="list-style-type: none"> • Relocalisation du centre pour les jeunes • Modifications proposées au programme culturel • Retrait d'un terrain de stationnement
<p>Degré 3 :</p> <p>Répercussions modérées sur toute la collectivité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Répercussions modérées sur toute la collectivité • Engouement suffisant dans la collectivité pour assurer la mobilisation du public • Possibilité modérée de points de vue divergents 	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorations proposées d'un service local étendu, comme la bibliothèque ou la collecte des ordures • Améliorations proposées aux services clients dans les centres communautaires • Proposition d'un grand événement local

Degré de répercussions	Critères	Exemples
<p>Degré 4 :</p> <p>Répercussions modérées sur une région ou un groupe précis de la collectivité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Répercussions modérées sur un quartier, un ou plusieurs groupes locaux, ou sur un établissement ou service précis • Petit changement à un établissement ou à un service local • Risque modéré de controverse ou de conflit à l'échelle locale 	<ul style="list-style-type: none"> • Nettoyage local des rues • Réparation de trottoirs abimés • Modifications, comme un changement de date ou de lieu, à un programme local d'activités pour les jeunes

Étape 2 : Identifier les types appropriés de mobilisation locale

Lorsque vous avez évalué le degré de répercussions, la prochaine étape consiste à déterminer le type approprié de mobilisation locale. Dans les pages suivantes, nous présentons deux volets d'information. Le premier volet propose des définitions et des explications liées à trois types de mobilisation publique : la communication, la consultation et la participation directe à la prise de décision. Le deuxième volet présente un survol des associations entre les différents degrés de répercussions et les types de mobilisation locale.

L'information contenue dans cette section a pour but de vous aider à identifier les grands types de mobilisation locale convenant le mieux à vos besoins. Ces renseignements sont intégrés dans la matrice de mobilisation locale de la section suivante. L'objectif de la matrice est de fournir un outil pratique pour déterminer les méthodes précises de mobilisation publique que vous devriez utiliser dans votre situation.

2.1 Définitions de la mobilisation locale

Il y a de nombreuses façons de définir la mobilisation locale. Nous en présentons ci-dessous trois grands types pouvant se rapporter aux activités d'une administration municipale.

Communication

La communication constitue le fil qui relie tous les types de mobilisation locale. Il est impossible de consulter le public ou de le faire participer aux processus de prise de décision sans qu'il n'ait d'abord été adéquatement informé sur le sujet en question. La communication est

essentielle, car elle sert de premier contact avec le public et lui permet de comprendre les services, l'enjeu ou le futur projet dont il est question.

Dans une administration municipale, les efforts de communication visent à transmettre les renseignements pertinents de l'administration au public. L'objectif consiste à informer le plus de citoyens possible en leur fournissant le maximum d'information, tout en ciblant ceux qui sont les plus susceptibles d'être touchés. Il s'agit de la forme la plus commune de mobilisation pour les administrations municipales. Parmi les moyens de communication fréquemment utilisés par ces administrations, on retrouve la télévision, la radio, les sites Web, les publicités dans les journaux, les infolettres et les tribunes téléphoniques.

Consultation

La consultation est le processus par lequel les citoyens, les organisations ou les gouvernements sollicitent l'opinion, la critique et les suggestions de la collectivité. Les processus de consultation comprennent généralement des aspects communicatifs et ont pour objectif d'intégrer l'information reçue du public aux processus de prise de décision de l'organisation qui mène le processus de consultation. Parmi les processus de consultation communs, on trouve les groupes de discussion, les assemblées publiques sans vote, les audiences publiques, les périodes de commentaires du public pendant les séances du conseil, les sondages et les groupes de travail.

La consultation offre le moyen de vérifier des hypothèses, de puiser de nouvelles idées et d'obtenir une vision plus large d'un enjeu que celle que les équipes de planification et des politiques sont en mesure d'offrir. Le processus de consultation facilite la planification rigoureuse de projets, la prise en compte des commentaires des intervenants en amont du processus et la considération attentive de toutes les options possibles.

La consultation est aussi efficace pour augmenter la responsabilisation des gestionnaires envers le public et pour améliorer l'emprise du public

sur la gestion des activités et des projets municipaux qui concernent ou qui touchent les citoyens. Cela est dû au fait que la consultation améliore la compréhension du public et stimule l'appartenance publique des politiques.

Participation à la prise de décision

La participation du public dans le processus de prise de décision constitue un moyen de mobilisation important et peut mener à des décisions plus éclairées et à de meilleurs résultats. Quelques exemples communs de participation du public dans la prise de décision à l'échelle municipale : scrutins délibératifs, jurys de citoyens, budgétisation participative et comités consultatifs de citoyens. Le raisonnement derrière le partage de pouvoir avec le public dans la prise de décision est à la fois pragmatique et normatif.

Le raisonnement pragmatique reconnaît que la participation du public dans la prise de décision sert de moyen pour légitimer les décisions finales, de même que pour accroître la confiance et l'appui du public envers les décisions prises. Cela mène aussi à une responsabilisation mutuelle, une prise de conscience, et une meilleure compréhension des décideurs et du public, de même qu'une compréhension mutuelle entre ces acteurs.

Le raisonnement normatif suggère que la participation du public dans les processus locaux de prise de décision favorise le pluralisme et incite à un examen des enjeux à partir du plus grand nombre de points de vue possible afin de trouver la meilleure solution pour tous ceux qui sont touchés.

La participation du public favorise aussi d'importants principes démocratiques comme la liberté d'expression, en offrant aux résidents locaux un endroit où exprimer leurs idées sur des sujets qui les concernent.

2.2. Survol des liens entre le degré de répercussions sur la collectivité et le type de mobilisation locale

Le tableau ci-dessous montre les liens entre les différents types de mobilisation locale et les répercussions possibles. Utilisez-le pour déterminer les types de mobilisation dont vous aurez besoin pour aborder les enjeux de votre collectivité.

Degré de répercussions	Type de mobilisation locale
Degré 1 : Grandes répercussions sur toute la collectivité	En général, les enjeux ou les projets qui ont des répercussions sur toute la collectivité exigent les trois types de mobilisation du public. Là où ces enjeux ou ces projets auront des répercussions à long terme sur la collectivité, il pourrait être nécessaire de former un comité ad hoc pour vous assurer que tout processus de prise de décision intègre les différents points de vue exprimés dans la collectivité.
Degré 2 : Grandes répercussions sur une région ou un groupe précis de la collectivité	Lorsqu'un projet ou un enjeu a des répercussions sur une région ou un groupe précis de la collectivité, une combinaison des trois types de mobilisation du public doit être utilisée. Dans certains cas, il sera impératif de travailler avec un organisme local afin de vous assurer que les populations touchées par le projet ou l'enjeu ont vraiment l'occasion de s'exprimer sur la question.
Degré 3 : Répercussions modérées sur toute la collectivité	Dans la plupart des cas, il suffit d'informer ou de consulter le public lorsque vous abordez un enjeu ou un projet qui a des répercussions de degré 3.

Degré de répercussions	Type de mobilisation locale
Degré 4 : Répercussions modérées sur une région ou un groupe précis de la collectivité	Tout comme au degré 3, il est généralement suffisant d'informer ou de consulter le public lorsque vous abordez un enjeu ou un projet de degré 4.

Étape 3 : Choisir les méthodes de mobilisation locale

Dans cette section, nous présentons une matrice conçue pour guider les décisions à propos des méthodes de mobilisation locale les plus adaptées aux différents degrés de répercussions sur la collectivité.

Gardez en tête qu'il n'y a pas de combinaison de méthodes parfaite pour mobiliser le public. De plus, il est fort possible que le type de mobilisation soit différent d'un projet à l'autre. Soyez donc prêts à personnaliser votre approche selon le contexte et à l'adapter au fil du temps.

Pour utiliser la matrice de mobilisation locale :

1. Identifiez le degré de répercussions qui définit le mieux votre situation. Vous remarquerez que la matrice présente des renseignements sur les différents degrés de répercussions escomptés.
2. Parcourez les codes de lettres dans la colonne correspondant au degré de répercussions déterminé et choisissez les méthodes qui semblent convenir le mieux à votre situation.

Les codes de lettres ont été attribués à chaque méthode, car celle-ci est liée au degré de répercussions en question. Les codes de lettres qui apparaissent dans les colonnes correspondant aux différents degrés de répercussions ont pour but de vous indiquer le type de mobilisation recommandé.

1. **E = Essentielle** (cette méthode est essentielle pour obtenir une mobilisation efficace du public et atteindre le degré de répercussions attendu);

2. **CR = Chaudement recommandée** (cette méthode est probablement appropriée à votre situation; toutefois, il est possible qu'elle ne soit pas profitable pour certains aspects de votre projet);
3. **O = Optionnelle** (cette méthode sera peut-être utile pour votre projet).

La matrice comprend 47 méthodes différentes. Les sections suivantes du document présentent une description de chacune de ces méthodes.

Choisissez la colonne de la matrice qui correspond le mieux à la situation de votre région.

3.1 Matrice de mobilisation sociale

Méthodes de mobilisation locale	Degrés de répercussions			
Méthodes de communication				
	Vert	Bleu	Orange	Jaune
	N1 : Grandes répercussions sur toute la municipalité	N2 : Grandes répercussions sur une région ou un groupe précis	N3 : Répercussions modérées sur la municipalité	N4 : Répercussions modérées sur une région ou un groupe précis
Annonce dans une publication locale (p. 16)	E	CR	O	O
Avis sur le site Web (p. 16)	E	E	E	O
Communiqué de presse (p. 18)	E	E	CR	O
Message publiposté (p. 18)	CR	CR	O	O
Directives au personnel concernant les enjeux locaux (p. 19)	E	E	CR	CR
Directives/notes sur les enjeux (p. 19)	E	E	CR	CR
Affichage d'un avis (p. 20)	E	E	CR	O

Méthodes de mobilisation locale	Degrés de répercussions			
Message d'attente adapté aux sujets, au besoin (p. 20)	O	O	O	O
Infolettre (p. 21)	CR	CR	O	O
Kiosque d'information (p. 21)	CR	O	O	O
Dépliant/carte postale (p. 22)	CR	CR	O	O
Lettre personnalisée (p. 23)	O	O	O	O
Commentaire d'un « expert » (p. 23)	CR	CR	O	O
Panneau d'affichage (p. 24)	O	O	O	O
Publicité radio (p. 24)	O	O	O	O
Publicité télévisée (p. 25)	O	O	O	O
Fichier de baladodiffusion (p. 25)	O	O	O	O
Blogue (p. 26)	O	O	O	O
Fil RSS (p. 26)	CR	O	O	O
Étiquetage/nuage de mots-clés (p. 27)	O	O	O	O
Wiki (p. 28)	O	O	O	O
Bandeau Web (p. 29)	CR	O	O	O
Liste de courriels (p. 29)	CR	O	O	O
Réseautage social/communauté en ligne (p. 30)	CR	CR	O	O
Méthodes de consultation				
Atelier (p. 30)	E	E	E	E
Exposition publique et invitation à déposer des soumissions écrites (p. 31)	E	E	O	O
Sondage (p. 32)	O	O	O	O
Boîte à suggestions (p. 33)	O	O	O	O
Tribune téléphonique (p. 34)	O	O	O	O
Rencontre publique (p. 35)	E	CR	CR	O

Méthodes de mobilisation locale	Degrés de répercussions			
Forum en ligne (p. 36)	CR	CR	CR	CR
Rencontre avec intervenants (p. 36)	E	CR	CR	CR
Groupe de discussion (p. 37)	CR	CR	CR	CR
Visite de site (p. 38)	O	O	O	O
Dialogue (p. 38)	CR	CR	O	O
Méthode SpeakOut (prise de parole) (p. 39)	O	O	O	O
Sondage en ligne rapide d'une seule question (p. 40)	O	O	O	O
Espace ouvert (p. 40)	O	O	O	O
Méthode PlaceSpeak (prise de parole en public) (p. 41)	O	O	O	O
Méthode Charrette (p. 42)	CR	CR	O	O
Cartographie de la collectivité (p. 42)	O	O	O	O
Conférence sur les perspectives d'avenir (p. 43)	O	O	O	O
Cercle d'étude (p. 44)	CR	CR	O	O
Méthodes favorisant la participation du public dans la prise de décision				
Comité consultatif de citoyens (p. 44)	E	E	CR	CR
Jury de citoyens (p. 45)	CR	CR	O	O
Scrutin délibératif (p. 46)	CR	O	O	O
Budgétisation participative (p. 47)	CR	O	O	O

3.2 Explication des méthodes de mobilisation locale

La section suivante explique chacune des méthodes de mobilisation locale énumérées dans la matrice. Les symboles suivants indiquent la nature des renseignements fournis pour chaque méthode.

- ? -Explication de la méthode
- ① -Explication sur la façon d'utiliser la méthode
- ⇒ -Explication des éléments à garder en tête lorsque l'on utilise la méthode
- ☆ -Présentation d'un exemple de cas réel

3.2.1 Méthodes de communication

Annonce dans une publication locale

? Une annonce payée ou gratuite dans une publication locale comme un journal régional gratuit peut donner des détails sur un événement ou une initiative municipale. Les annonces peuvent être publiées en différentes dimensions, en couleur ou en noir et blanc.

① Les annonces sont vues par presque tous les foyers de la région, car les journaux locaux sont distribués à chaque domicile, en plus d'être offerts gratuitement dans les centres communautaires, les épiceries et les centres d'accueil.

☆ Toutes les municipalités publient régulièrement des annonces à propos de fermetures de routes, de modifications aux règlements administratifs, d'assemblées publiques locales et d'autres avis.

Avis sur le site Web

? Les municipalités publient souvent, bien en vue sur la page d'accueil afin de garder le contenu actuel et pertinent pour les visiteurs, une annonce d'événement, une notification de séance du conseil ou un avis permettant d'obtenir plus d'information sur des enjeux importants. Ces

renseignements peuvent être présentés de différentes façons : un bandeau, un article avec titres, ou une photo ou une image accompagnées d'une légende. Ils constituent tous des liens menant à de l'information supplémentaire lorsque le visiteur clique sur ces éléments.

① L'utilisation de la page d'accueil ou des pages fréquemment visitées d'un site Web pour afficher de l'information sur les enjeux ou les projets en cours permet aux visiteurs d'obtenir les renseignements dont ils ont besoin à l'endroit et au moment qui leur conviennent.

Le Web est une importante source d'information pour la plupart des gens, et ces derniers s'attendent à trouver sur le site Web de leur municipalité des renseignements détaillés sur les principaux sujets locaux. Le traitement en temps réel des sujets ayant des répercussions majeures permet au site Web de la municipalité de demeurer un outil utile et pertinent aux yeux des citoyens. Le Web est aussi une méthode facile et économique de fournir de l'information en plusieurs langues, en utilisant des solutions technologiques comme les documents PDF.

RESSOURCES UTILES

Ville de Vancouver

La Ville a utilisé efficacement la page d'accueil de son site Web pendant la grève de ses travailleurs extérieurs en 2007. Elle a ainsi tenu la population informée des négociations, des convocations et de la gestion des déchets. (www.city.vancouver.bc.ca)

⇒ La majorité des foyers du Canada ont accès à un ordinateur et à Internet, donc les avis publiés sur un site Web ont le potentiel de joindre un pourcentage élevé de résidents dans toute municipalité.

☆ En 2007, une grève du SCFP de la Ville de Vancouver a eu d'importantes répercussions sur les services municipaux comme la collecte des déchets et les centres communautaires. La Ville a utilisé son site Web pour informer les citoyens des services touchés et pour leur donner des trucs afin de composer avec la grève.

Communiqué de presse

? Un communiqué de presse est utilisé pour informer les médias locaux des enjeux, des événements, des prises de position ou déclarations, de même que de la progression des projets. Il est généralement émis pour informer les médias sur les projets en cours ou pour réagir à d'un événement qui est survenu et qui nécessite une réaction.

① Les communiqués de presse sont utiles pour maintenir les médias à jour en ce qui concerne les projets, les enjeux municipaux et les prises de position. Il est avantageux d'informer régulièrement les médias parce qu'il est souhaitable de bâtir des ponts avant d'y avoir recours. Cela permet aussi d'entretenir des relations ouvertes et amicales avec les journalistes et les rédacteurs en chef locaux. La couverture d'un sujet issue d'un communiqué de presse gagne en crédibilité, car le sujet est traité par une tierce partie indépendante, et le public tend à faire plus confiance aux nouvelles qu'aux annonces.

⇒ Puisque les communiqués de presse sont envoyés massivement à tous les médias locaux pertinents, un communiqué traitant d'un enjeu jugé d'intérêt pour les citoyens a de bonnes chances de joindre un pourcentage élevé de la population locale.

Message publiposté

? Les messages publipostés sont des envois généralement sans adresse livrés par Postes Canada dans la boîte aux lettres des résidents. Fréquemment utilisés pour distribuer publicités et coupons, ils n'ont pas à être placés dans une enveloppe.

① Le message publiposté constitue un moyen économique de livrer du matériel imprimé directement dans les foyers. Il peut être produit en grandes quantités et n'a pas à être personnalisé, ce qui permet d'économiser temps et argent.

⇒ Le message publiposté peut être livré par codes postaux, donc tous les foyers situés dans une région définie selon le code postal le recevront. Cette méthode permet une distribution relativement ciblée, par exemple par quartier, ou une distribution à l'échelle municipale.

Directives au personnel concernant les enjeux locaux

? Lorsque des enjeux et des projets majeurs se présentent, il est important que le personnel soit informé de la position de la municipalité. Cela est particulièrement vrai pour le personnel en contact avec le public et pour les porte-parole des services, qui pourraient être questionnés par des électeurs. De brèves rencontres sont généralement tenues en début de journée ou immédiatement après un événement, en personne ou par téléconférence. Elles visent principalement à informer les intervenants des réponses appropriées et des déclarations de la municipalité.

① Ces rencontres sont utiles parce qu'elles informent le personnel sur la position de la municipalité à propos des enjeux et des événements principaux. Elles permettent aussi de s'assurer que les résidents reçoivent un message cohérent lorsqu'ils parlent au personnel et aux membres du conseil.

Directives/notes sur les enjeux

? Les directives ou les notes sur les enjeux (ou fiches d'information) fournissent un outil de référence rapide au personnel et au conseil sur la position de la municipalité à propos d'incidents et d'événements majeurs, par exemple. Elles sont généralement distribuées à l'occasion des brèves rencontres présentant les directives à suivre afin que tout le personnel ait les mêmes notes de référence.

① Les notes sur les enjeux permettent de s'assurer de la continuité et de la cohérence des points de vue et des prises de position de la municipalité, qui ont été approuvés par les hauts fonctionnaires.

☆ Une série de tempêtes hivernales exceptionnellement intenses a privé d'électricité le Lower Mainland pendant plusieurs jours à la mi-décembre 2006. Les pannes d'électricité ont traversé les frontières municipales et ont requis une coopération à grande échelle, de même que la transmission continue d'information à plus d'un million de résidents. Les notes sur l'enjeu ont maintenu le personnel et les porte-paroles informés de l'état des réparations et des répercussions des pannes d'une municipalité à l'autre.

Affichage d'un avis

? Les panneaux d'avis sont des panneaux d'information installés sur place, soit sur des bâtiments ou des terrains vacants, qui signalent et décrivent la proposition d'aménagement pour le site en question. Ces panneaux présentent généralement les références à un règlement municipal, le zonage, le nom des demandeurs, le numéro de projet et, le cas échéant, une photo ou un croquis du plan.

① Ces panneaux sont utiles pour communiquer les plans proposés pour un site, ce qui aide les citoyens à visualiser les modifications apportées à un bâtiment ou à un terrain vacant. Ils contribuent également à informer le public des changements proposés.

☆ Toute personne se trouvant à proximité immédiate du terrain ou du bâtiment verra fort probablement le panneau, donc les changements proposés ont une bonne visibilité face aux gens du quartier touché.

Message d'attente adapté aux sujets, au besoin

? Le message entendu par les gens en attente au téléphone est utilisé pour transmettre des messages-clés. Plutôt que la musique habituelle, les gens entendent des messages sur mesure enregistrés et lus par des professionnels pour promouvoir des événements, par exemple.

① Les messages d'attente contribuent à renforcer les positions de l'administration municipale sur les enjeux importants, informent les gens

qui appellent au sujet des événements à venir comme les assemblées publiques locales ou les forums sur le zonage, ou encouragent la participation à des comités ou à des sondages. Il s'agit d'une façon facile et économique de tirer parti d'un public « captif ».

Infolettre

? Les infolettres sont des mises à jour publiées selon un horaire régulier. Elles ciblent généralement un sujet précis ou un centre d'intérêt, et sont souvent utilisées pour informer les lecteurs sur les projets, les événements d'un club social ou les enjeux locaux. Les textes sont habituellement courts et présentent une vue d'ensemble d'un sujet plutôt qu'un traitement en profondeur.

RESSOURCES UTILES

PHSA at Work (La PHSA au travail) est une infolettre mensuelle de la *Provincial Health Services Authority* (Autorité provinciale des services en santé) qui fournit une vue d'ensemble des activités au sein de l'organisme. (www.phsanewsletters.ca)

ⓘ Puisque les infolettres sont de courtes nouvelles ou mises à jour, elles sont un moyen efficace pour bien informer les intervenants. Elles ont un format qui permet une production facile et rapide et, avec l'arrivée des infolettres électroniques, une distribution peu coûteuse.

☆ La distribution d'infolettres demande une certaine forme d'inscription, par courriel ou par fil RSS (Rich Site Syndication). Cette inscription peut être ouverte au grand public ou restreinte.

Kiosque d'information

? Les kiosques d'information sur place ayant une forte identité graphique, un affichage attrayant et des titres convaincants sont des outils utiles pour permettre au public de poser des questions en personne à des gens qui ont été informés en détail d'un projet. Ces kiosques, généralement de petite taille, proposent des photos de même que des textes explicatifs en gros caractères et structurés en puces. Le personnel qui les anime est composé d'« experts » en mesure de répondre à des questions portant sur des sujets précis, et peut distribuer des dépliants aux visiteurs.

① La transmission directe de l'information aux gens (la mise en place de kiosques dans les centres commerciaux ou sur le site d'événements locaux) aide les résidents à obtenir des réponses sur les initiatives municipales. Les kiosques sur le terrain constituent aussi de bons moyens pour les informer sur les projets, les événements et les initiatives municipales. Puisque ces kiosques sont généralement mis en place à des endroits très achalandés, ils offrent une bonne visibilité à un large public.

☆ Pendant la création du site Web www.citysoup.ca, une équipe d'ambassadeurs nomades a mis en place des kiosques d'information dans des centres commerciaux et lors d'événements dans la région. Le public a pu connaître davantage le projet, poser des questions et repartir avec des articles promotionnels, qui étaient généralement conçus pour les enfants.

Dépliant/carte postale

? Les dépliants et les cartes sont des publications imprimées ciblant généralement un seul message. Une carte postale est imprimée recto verso sur du papier rigide. Elle peut afficher du texte, des illustrations ou les deux. Les dépliants aussi sont imprimés recto verso, mais la plupart du temps sur du papier glacé et plié.

① Les cartes postales conviennent bien pour effectuer de brefs rappels ou pour faire des promotions, car elles peuvent être envoyées sans enveloppe. Elles s'affichent également bien sur les supports muraux. Quant aux dépliants, ils sont de bonnes synthèses d'information, car ils offrent plus d'espace et, grâce aux plis, ils segmentent naturellement l'information.

⇒ La distribution facile et économique des cartes postales et des dépliants fait d'eux des outils pour joindre un large public.

☆ En 2006, le Canada a effectué un recensement partout au pays et a utilisé des cartes postales pour rappeler aux foyers que leur participation était exigée par la loi. Les cartes postales contenaient des détails sur la façon de participer au recensement et où aller pour remplir le formulaire.

Lettre personnalisée

? Les lettres personnalisées sont une forme de communication individualisée utilisée pour établir une relation directe entre l'expéditeur et le destinataire.

① Les lettres personnalisées sont efficaces parce qu'elles sont relativement rares aujourd'hui. Elles sont généralement utilisées pour souligner le degré d'importance du sujet abordé dans la lettre, donc elles sont uniquement utilisées pour des initiatives municipales majeures ou dans des circonstances particulières.

Commentaire d'un « expert »

RESSOURCES UTILES

Les *Kingston Electors* ont préparé un document d'information sur les répercussions d'un projet d'aménagement du bord de l'eau devant le conseil municipal. (<https://kingstonelectors.wordpress.com/author/keoadmin/>)

? Les commentaires d'experts sont fournis par des spécialistes et portent sur des questions qui pourraient être difficiles à comprendre pour le grand public. Les répercussions des propositions de zonage, des modifications de règlements ou un changement majeur au plan d'aménagement officiel : voilà des exemples de situations où l'opinion d'un expert peut être demandée afin d'aider les résidents à comprendre les répercussions que ces situations ont sur eux.

① Le fonctionnement interne de l'administration locale et les répercussions de modifications de zonage sont généralement des sujets déroutants et intimidants pour le grand public. Lorsque vient le temps de voter sur les propositions qui toucheront la municipalité, un résident informé est le meilleur atout du conseil ; il est donc payant à long terme d'expliquer aux citoyens toutes les répercussions de leur vote.

☆ La Ville de Kingston, en Ontario, bénéficie d'un site Web créé par un groupe nommé les Kingston Electors (électeurs de Kingston), dont l'objectif est de «favoriser une bonne administration locale». Son article sur un projet d'aménagement du bord de l'eau offre un exemple d'un commentaire d'«expert» sur une initiative de la Ville.

Panneau d'affichage

? Les panneaux d'affichage sont de grands tableaux publicitaires installés sur les édifices ou le long de grandes artères. Généralement utilisés pour des campagnes promotionnelles, les panneaux présentent un message unique simple, car le public principal est composé d'automobilistes apercevant très brièvement les publicités lors de leur passage.

① Les panneaux d'affichage sont utiles pour véhiculer un message unique et efficace dans une grande région géographique, puisque ces espaces publicitaires sont habituellement acquis au sein d'une campagne multi-site. Grands et imagés, les panneaux affichent un message cohérent et universel au même public composé d'automobilistes et de piétons passant au même endroit tous les jours.

⇒ Achetés pour un seul ou plusieurs emplacements, les panneaux captent l'attention d'un large public sur de grandes artères.

Publicité radio

? Les publicités radio ont un format de 30 ou de 60 secondes. Elles prennent la forme de clips audio (paroles ou musique, ou les deux) faisant la promotion d'un événement ou d'une initiative.

① S'adressant à des auditeurs aux goûts variés, la radio offre une occasion de diviser efficacement le message. Il s'agit d'une forme de publicité économique qui rejoint un large public. Puisqu'elles sont répétées sur de courtes périodes de temps (deux à trois fois l'heure, par exemple), les publicités radio contribuent à faire entendre un message.

☆ La participation aux élections locales régressait à Vancouver depuis de nombreuses années. En 2008, dans le cadre de sa stratégie pour encourager les électeurs à aller voter, la Ville a choisi de diffuser des publicités à l'antenne de stations de radio locales.

Publicité télévisée

? Les publicités télévisées ont généralement un format de 15, de 30 ou de 60 secondes et intègrent des composantes vidéo et audio. La plupart des publicités sont produites par des agences spécialisées en télévision.

① Les publicités télévisées peuvent être coûteuses à produire et à diffuser, mais elles constituent un moyen efficace de rejoindre un large public.

Fichier de baladodiffusion

? Les fichiers de baladodiffusion sont des fichiers audio ou vidéo disponibles par abonnement. On peut écouter des fichiers de baladodiffusion individuels sur un ordinateur ou les télécharger sur un appareil d'écoute portable (comme un iPod ou autres lecteurs MP3). On peut aussi s'inscrire recevoir automatiquement les nouveaux fichiers dès qu'ils sont publiés.

① Les fichiers de baladodiffusion sont utiles lorsque l'on souhaite avoir plus d'impact en ajoutant un clip vidéo ou audio. Ils sont populaires près des adultes âgés de 18 à 35 ans, qui les utilisent pour obtenir des nouvelles ou des mises à jour d'information. Les fichiers de baladodiffusion sont téléchargeables, peuvent être écoutés n'importe où et profitent d'une plus longue durée de vie que les diffusions radio ou télévisées traditionnelles. Et puisqu'ils sont créés et enregistrés par la « source », ils permettent à l'auteur de conserver la maîtrise du message.

RESSOURCES UTILES

Les fichiers de baladodiffusion sont des fichiers multimédias numériques faisant généralement partie d'une série traitant d'un sujet précis; on peut les télécharger ou les écouter à partir d'une page Web. Les fichiers de baladodiffusion de la SRC sont planifiés selon leurs émissions de radio et de télévision populaires. (www.ici.radio-canada.ca/balado)

☆ La SRC utilise les fichiers de baladodiffusion pour diffuser des bulletins de nouvelles et diverses émissions de radio.

Blogue

? Les blogues ou carnets Web offrent des nouvelles ou des commentaires régulièrement mis à jour sur un sujet précis comme l'alimentation, la politique ou les nouvelles locales. Les blogueurs ont maintenant accès à des outils faciles pour distribuer, actualiser et chercher du contenu.

① Les blogues sont des outils de communication qui établissent un lien direct entre leur auteur et le public. Les outils nécessaires pour tenir un blogue, faciles à utiliser, ne requièrent pas de connaissances en programmation; les technophobes peuvent donc les mettre sur pied et les gérer facilement. Puisque l'auteur contrôle son message, les blogues sont considérés comme une solution de rechange intéressante aux nouvelles médiatisées. Ils sont également un moyen de plus en plus utilisé pour mobiliser la collectivité grâce à leurs sections Commentaires, qui permettent aux internautes d'exprimer leur point de vue et leur opinion. La lecture des commentaires exprimés sur une publication de blogue peut représenter un bon sondage informel de l'opinion publique.

☆ Les blogues sont en plein essor au sein de la communauté politique, particulièrement à l'échelle nationale. Les chefs de parti, tout comme les commentateurs, utilisent les blogues pour convaincre les électeurs et obtenir leur soutien.

Fil RSS

? Les fils RSS (Really Simple Syndication, ou syndication très simple) permettent aux internautes de s'inscrire pour recevoir des mises à jour de pages Web sans avoir à fournir leur adresse courriel. Ce format d'inscription anonyme a rapidement remplacé le courriel comme méthode de livraison et est très populaire au sein de la génération Internet,

puisqu'elle n'exige pas de transmettre des renseignements personnels. Un «lecteur de fil» (outil en ligne ne nécessitant pas le téléchargement d'un logiciel) avise l'abonné de toutes les mises à jour effectuées à la section du site Web à laquelle il s'est inscrit. Le lecteur fournit une petite description (un titre ou un résumé de quelques lignes) sur la mise à jour et un lien pour accéder à la publication complète.

RESSOURCES UTILES

La Ville de Tampa offre des fils RSS pour informer ses citoyens de la plus récente publication sur son site. (www.tampagov.net/appl_rss_feeds/rss.asp?feed=news)

① Tous les principaux sites de nouvelles, de même que la majorité des pages destinées aux médias sur les sites d'entreprises, offrent des fils RSS. Ces derniers offrent l'avantage de l'anonymat, car aucun renseignement personnel n'est recueilli. Le site d'hébergement n'a pas à maintenir une base de données d'adresses, et le coût de distribution des infolettres est minime, car il n'y a aucun entretien à faire ni loi relative à la protection de la vie privée à laquelle se conformer.

Étiquetage/nuage de mots-clés

RESSOURCES UTILES

Une étiquette est un outil pour créer des liens et repérer des éléments d'information par mots-clés, surtout afin de faciliter la recherche.

Le nuage de mots-clés des centres pour le contrôle et la prévention des maladies (Center for Disease Control, ou CDC) est une liste alphabétique des sujets faisant l'objet du plus grand nombre de recherches sur le site Web CDC.gov. La taille du terme est proportionnelle à sa popularité : les grands termes sont plus populaires que les petits. (www.cdc.gov/ToolsResources)

? L'étiquetage (« tagging ») permet aux visiteurs d'apposer des étiquettes (« tags ») sur des pages qui les intéressent. Cette méthode s'apparente beaucoup aux favoris, mais les étiquettes sont très personnalisées. Par exemple, prenons la photo d'un chiot publiée sur un site de photographie. Un internaute peut l'étiqueter « chiot, mignon, chien », alors qu'un autre peut choisir « agaçant, sale, beaucoup d'entretien ». Un internaute qui effectue ensuite une recherche sur le site pour « sale » ou pour « mignon » obtiendra cette photo comme résultat de ces deux recherches.

① Un nuage de mots-clés est une représentation visuelle des étiquettes de contenu créées dans un site Web. Les étiquettes les plus fréquemment

apposées sont souvent affichées en gros caractères ou sont mises en évidence en gras ou en couleur.

⇒ L'installation d'options d'étiquetage en un clic facile par un fournisseur (p. ex., Digg et Delicious) et d'une représentation en nuage correspondant aux étiquettes créées par les visiteurs d'un site offre un accès unique à l'esprit de ces visiteurs. Ces derniers organisent et étiquettent le contenu selon la structure de leur pensée. Les nuages de mots-clés peuvent contribuer à fournir une meilleure classification des systèmes de navigation ou une meilleure optimisation des termes de recherche pour un site Web.

Wiki

? Un Wiki est une page Web collaborative qui peut être alimentée par tout internaute y ayant accès (ou avec privilèges). Quantité de gens peuvent modifier le contenu de la page sans avoir à télécharger un logiciel ou à connaître un code particulier. Plutôt que de tenter de suivre un enchaînement de courriels avec les fichiers Word modifiés joints, les éditeurs se rendent sur un site unique, modifient la version la plus récente et ont accès à l'historique des modifications.

RESSOURCES UTILES

Comment lancer un Wiki : obtenez les directives étape par étape pour créer votre propre page Wiki en consultant le site fr.wikihow.com/creer-un-wiki.

① Les Wikis sont des outils collaboratifs utiles qui permettent à des équipes de contribuer aux documents et de voir les changements affichés en temps réel. Les connaissances ne sont plus perdues dans un enchaînement de courriels, mais bien saisies et partagées dans les différentes versions du Wiki. Et puisqu'aucun code ni logiciel n'est requis pour modifier les pages, les Wikis sont accessibles à tous ceux qui ont accès à un navigateur Web. Tout membre d'une communauté peut exprimer ses opinions sur un forum facile à utiliser.

⇒ Les Wikis peuvent être laissés « ouverts » à tous leurs visiteurs pour leur permettre d'en modifier le contenu, ou « fermés » pour n'être modifiables que par les collaborateurs autorisés.

☆ Des entreprises utilisent les Wikis pour gérer des listes comme des glossaires pour les nouveaux employés, listes qui sont gérées par l'ensemble du personnel. L'Organisation mondiale de la santé utilise un Wiki pour actualiser sa Classification internationale des maladies.

Bandeau Web

? Une annonce en bandeau est une forme de publicité sur le Web. Les bandeaux se présentent en format horizontal ou vertical, et nombre d'entre eux « flottent » aujourd'hui sur les pages. Ils affichent des images cliquables qui contiennent souvent de l'animation et du son et qui s'activent la plupart du temps lorsqu'un curseur les survole (sans que l'internaute n'ait à cliquer).

① L'utilisation de bandeaux Web — sur les sites attirant un public approprié et même sur le site Web de la municipalité — permet de faire la promotion d'événements et de messages importants. Les bandeaux peuvent être utilisés, entre autres, pour demander des commentaires et diriger les visiteurs vers des renseignements complémentaires sur des sujets prioritaires.

Liste de courriels

? Les listes de courriels sont des bases de données d'adresses courriel que les abonnés ont fournies pour recevoir une infolettre ou autre mise à jour dans leur boîte de réception. La sévère loi sur la vie privée et l'opposition aux pourriels (courriels non sollicités) exigent que les listes de courriels soient basées sur l'accord des abonnés : ces derniers doivent avoir accepté de recevoir de l'information de la part du détenteur de la liste en s'y inscrivant.

① Les listes de courriels sont des outils de communication utiles pour un public présélectionné qui s'est lui-même désigné comme correspondant au profil démographique que le détenteur de la liste souhaite joindre.

Réseautage social/communauté en ligne

? Le réseautage social nécessite de former une communauté ou une page en ligne favorisant un échange facile et une mobilisation de ses membres. À l'heure actuelle, des sites Web comme Facebook et YouTube fournissent un endroit aux utilisateurs où ils peuvent présenter leurs intérêts et leur identité, et faire entendre leur voix.

① Le réseautage social permet d'échanger de l'information, de se rassembler et de faire de la promotion. Il offre aussi des occasions de mobiliser la collectivité et d'encourager sa participation. L'utilisation de sites de réseautage social permet à l'organisateur d'établir des liens directs avec les personnes intéressées, et de rapidement promouvoir de l'information au sein du groupe grâce à des messages individuels ou une publication de liens Web. Ces sites permettent également d'obtenir rapidement des commentaires ou de stimuler la participation à des sondages. Ils offrent aussi la possibilité de publier des photos, de commenter ou d'aimer (ou d'appuyer) une idée ou une question. Il est aussi très avantageux d'utiliser des moyens de communication auxquels quantité de gens ont fréquemment accès via des applications préalablement téléchargées sur des technologies mobiles (p. ex., téléphones cellulaires et tablettes).

3.2.2 Méthodes de consultation

Atelier

? Un atelier est formé d'un groupe de personnes qui se réunissent pour travailler sur un problème ou élaborer des solutions (ou les deux). Les ateliers doivent être structurés de façon formelle ou informelle afin de diffuser l'information sur un sujet particulier et fournir une plateforme

pour les discussions de groupe. Pour rendre les ateliers plus interactifs, on y organise généralement des exercices en petits groupes et d'autres en grands groupes. Les ateliers peuvent durer deux heures ou une journée entière et sont habituellement menés par au moins un animateur formé.

RESSOURCES UTILES

Enhancing Education propose des explications et des exemples de planifications d'ateliers, d'ordres du jour et de questions d'évaluation. (<http://enhancingeducation.org/formats/person/wkshplanning.html>)

① Les ateliers stimulent la discussion et la réflexion approfondie sur un enjeu ou un sujet. Ils offrent aussi une occasion lors de laquelle les participants peuvent vraiment s'engager à identifier et à résoudre des problèmes particuliers.

⇒ Les ateliers peuvent être formés d'un petit nombre (p. ex., 10 à 12) ou d'un grand nombre (p. ex., 30 à 40) de participants. Les ateliers regroupant plus de participants peuvent être difficiles à gérer, et freiner la participation active et l'engagement de ces derniers dans les activités et exercices de l'événement.

☆ La Ville de Evanston, en Illinois (www.cityofevanston.org, chercher «2010–2014 Consolidated Plan»), a tenu deux ateliers publics dans le cadre de son projet de centre-ville en cours de planification pour donner la parole aux résidents à propos de la revitalisation de ce secteur. Les résidents ont proposé des idées comme des passerelles conviviales pour les piétons, de meilleures infrastructures publiques et des règles plus strictes concernant les plans d'aménagement.

Exposition publique et invitation à déposer des soumissions écrites

? Une exposition publique est une présentation formelle d'un plan, d'un document ou d'un projet à des endroits clés ayant une durée déterminée. Ces présentations permettent au public de prendre connaissance de l'information présentée et de la commenter. Elles doivent être accessibles pendant un certain nombre d'heures et être situées à des endroits accessibles au public comme une bibliothèque, un centre communautaire ou un centre commercial. Les expositions publiques peuvent représenter

une occasion pour la municipalité d'inviter les citoyens à soumettre par écrit leur point de vue sur l'activité ou le concept proposé, ce que l'on appelle des soumissions sollicitées. Selon la portée de la question ou du projet proposé, un avis d'expositions publiques et de soumissions sollicitées peut être émis à toute la collectivité ou à des groupes ciblés.

RESSOURCES UTILES

Le Conseil de Byron Shire publie plusieurs politiques et plans décisionnels municipaux en ligne à l'attention des citoyens.
(www.byron.nsw.gov.au/public-exhibition)

① Les expositions publiques et les soumissions sollicitées permettent à toute la collectivité d'exprimer ses commentaires sur un plan provisoire, un projet ou un problème. Ce type de méthode de mobilisation du public peut être utilisé pour l'ensemble de la collectivité ou pour des groupes ciblés.

☆ En 2008, la Ville de Red Deer a préparé un plan provisoire et a sollicité l'opinion des citoyens lors d'une

exposition publique. Pour obtenir plus d'information, consultez le site Web de la Ville de Red Deer à l'adresse www.city.reddeer.ab.ca et effectuez une recherche pour « Municipal Development Plan ».

Sondage

? Un sondage constitue un formulaire ou un questionnaire structuré qui est distribué à un groupe pertinent de la population. Les sondages peuvent être menés de nombreuses façons selon l'objectif, la portée et les intervenants touchés. Les cinq principaux types de sondage sont les suivants : sondages Web, sondages par téléphone, sondages postaux, entrevues en personne et sondages distribués ciblant un service ou un établissement. Afin de compiler et d'analyser facilement les résultats, les questions des sondages sont généralement claires, simples et fermées (p. ex., cases à cocher, choix de réponses et échelle de type Likert indiquant une préférence de 1 à 5) avec un espace réservé pour inscrire des commentaires.

RESSOURCES UTILES

La ressource *What is a survey?* (Qu'est-ce qu'un sondage?) regroupe instructions et ressources pour élaborer et mettre en œuvre des sondages.
(www.whatisasurvey.info)

① Les sondages sont utilisés pour colliger des données, évaluer des besoins, recueillir des commentaires ou connaître l'opinion des citoyens.

⇒ Les sondages peuvent être conçus pour tout nombre de personnes, de groupes ciblés dans la communauté à la collectivité entière. Lorsque l'on mène un sondage, il est important de s'assurer que le nombre de personnes sondées représente adéquatement la population concernée.

☆ La petite agglomération de Verona, au New Jersey, a mis en place un sondage Web permettant aux résidents d'exprimer leurs perceptions et leurs suggestions sur l'administration locale, des enjeux publics précis et différents services municipaux. Pour obtenir plus d'information, consultez la page Web suivante, à l'adresse www.quantisoft.com/Surveys/VeronaResults.htm.

RESSOURCES UTILES

Le *Resident Satisfaction Survey Guide* (Guide de sondage sur la satisfaction des résidents), préparé par le SPARC de la Colombie-Britannique, donne des conseils pour la conception de sondages et la collecte de données. (www.sparc.bc.ca, effectuez une recherche pour « Resources and Publications »)

Boîte à suggestions

? Une boîte à suggestions permet aux citoyens de donner des idées et des commentaires. Les participants écrivent leurs suggestions ou leurs commentaires sur une feuille et glissent cette dernière dans une boîte gérée par le personnel municipal. Ils peuvent aussi soumettre leurs commentaires sur une page du site Web consacrée aux suggestions. Les boîtes à suggestions peuvent aussi être utilisées pour rassembler de l'information sur un enjeu précis ou pour recueillir des commentaires généraux. Pour encourager les citoyens à utiliser ces boîtes, ces dernières affichent souvent des couleurs vives, sont accompagnées de papier proposant des questions précises ou de l'espace pour commenter, et sont placées sur le comptoir d'accueil ou à l'entrée d'un bureau municipal. Les suggestions sont généralement données de façon anonyme, à moins que des

RESSOURCES UTILES

Sur Wikipédia, l'entrée *Suggestion_box* fournit une définition et des directives indiquant comment préparer une boîte à suggestions. (www.en.wikipedia.org/wiki)

renseignements personnels soient demandés afin d'effectuer le suivi d'une suggestion.

① Les boîtes à suggestions sont un moyen utile d'améliorer des programmes et des services en réponse aux idées et aux commentaires des citoyens.

⇒ Les boîtes à suggestions peuvent être utilisées par tous les citoyens ou s'adresser à un groupe précis de la population. L'emplacement de la boîte à suggestions, de même que la façon dont elle est présentée, déterminera qui contribuera.

☆ La chambre de commerce Sechelt and District tient une boîte à suggestions en ligne pour déterminer comment elle peut améliorer ses services à la collectivité. Pour obtenir plus d'information, visitez le site Web suivant :

www.secheltchamber.bc.ca/suggestions.html.

Tribune téléphonique

? Les tribunes téléphoniques impliquent que le personnel municipal mette

RESSOURCES UTILES

Le *Center for Communication Programs* (Centre de programmes en communications) indique qu'un guide pratique pour la mise en place d'une tribune téléphonique existe et qu'il offre une description détaillée des étapes à suivre pour mettre en place une telle tribune. (<http://jhuccp.org>, cherchez « hotline »)

en place et publicisent une ligne téléphonique que les citoyens peuvent utiliser pour exprimer leur point de vue sur un enjeu local particulier. Ces tribunes sont ouvertes au public pendant une période établie en heures, en jours ou en semaines. Le personnel municipal ou le personnel formé reçoit les appels ou répond aux commentaires, ou les deux. Pour encourager les citoyens à utiliser les tribunes téléphoniques, il est important de faire connaître le sujet faisant l'objet de discussions, de fournir des renseignements généraux et de mentionner pourquoi les citoyens doivent être consultés.

① Une tribune est utilisée pour fournir aux citoyens une occasion restreinte dans le temps de donner leur point de vue sur un enjeu ou un projet précis. Cette méthode de mobilisation du public donne également l'occasion aux

gens de discuter de leurs besoins particuliers et d'exprimer leurs opinions et leurs préoccupations.

⇒ Les tribunes téléphoniques peuvent être ouvertes à tous.

☆ La Ville de Davis, en Californie, offre une tribune Pesticide accessible aux citoyens afin d'obtenir de l'information sur l'utilisation et les risques des pesticides dans la communauté. Pour obtenir plus d'information, visitez la page Web suivante : <http://cityofdavis.org/pw/ipm/hotline.cfm>.

Rencontre publique

? Une rencontre publique est une rencontre simplifiée et formelle avec des citoyens. La municipalité peut y donner de l'information, effectuer des présentations et discuter d'un enjeu ou d'un projet précis avec les participants.

Une rencontre publique est utile, car elle permet des échanges en personne entre la municipalité et les citoyens. Les rencontres publiques formelles peuvent créer de l'intérêt dans la collectivité sur un sujet et servir de lieu pour les citoyens où poser leurs questions et exprimer leurs préoccupations.

RESSOURCES UTILES

Le *Florida Department of Transportation* (Département des Transports de la Floride) dispose d'un guide et d'une boîte à outils traitant de la façon de planifier une mobilisation du public ; on y trouve un chapitre sur les rencontres publiques. (www.dot.state.fl.us/planning/training/Pltraining.shtml)

① Une rencontre publique peut être menée par des animateurs et accueillir des intervenants supplémentaires pour présenter un sujet précis. Il faut prévoir suffisamment de temps pour permettre aux citoyens de donner leurs commentaires et de poser des questions.

⇒ Le nombre de participants peut être grand ou restreint ; il faut toutefois choisir l'emplacement en conséquence.

☆ La Ville de Vancouver a tenu des rencontres publiques dans le cadre de son projet *Living in Community* (vivre en collectivité) afin de discuter avec les citoyens des préoccupations et des stratégies à adopter sur les

enjeux entourant le commerce du sexe. Pour obtenir plus d'information, visitez le site www.livingincommunity.ca.

Forum en ligne

? Un forum en ligne fait partie d'un site Web et est un endroit où les internautes peuvent exprimer leur point de vue et discuter au moyen de publications électroniques. Les forums en ligne sont ouverts aux publications pendant une période déterminée en heures, en jours, en semaines, en mois ou indéfiniment. L'administrateur a la capacité d'ajouter, de modifier ou de retirer le contenu du forum en ligne et le surveille. Il peut générer le sujet du forum ou autoriser des utilisateurs à le faire.

① Un forum en ligne est utile pour susciter l'intérêt du public et obtenir les commentaires de ce dernier pendant une certaine période de temps. Il ne demande pas le même investissement matériel qu'un forum public. Un forum en ligne est accessible en tout temps et peut donc être intéressant pour les internautes, car ils n'ont pas à planifier leur participation.

RESSOURCES UTILES

Le site *Think of It* fournit plus de 14 liens et ressources traitant de la façon de créer des communautés en ligne. (www.thinkofit.com)

⇒ Le forum peut être ouvert à tous et la participation, anonyme. Il peut aussi être réservé aux membres qui s'inscrivent sous un nom d'utilisateur.

☆ La Ville de Mississauga a mis en place un forum de discussion en ligne nommé *eTown Hall* (Hôtel de ville électronique) où les citoyens peuvent publier des commentaires sur des sujets comme « Vie active — Forme physique, Sports, Loisirs » ou « Déplacements – Transport en commun, Routes, Circulation routière ». Pour obtenir plus d'information, visitez le site Web www.mississauga.ca et cherchez « E Town Hall ».

Rencontre avec intervenants

? Les rencontres avec des groupes d'intervenants supposent d'identifier quels groupes dans la population sont les plus touchés par une décision,

un projet ou un enjeu. Les intervenants sont invités à assister à une séance où un animateur peut guider le groupe pendant la discussion, leur donner de l'information sur un sujet et recueillir leurs commentaires.

① Les rencontres avec des groupes d'intervenants sont utiles pour obtenir des commentaires, en savoir plus sur les besoins et les idées des groupes d'intervenants et les faire participer au processus de planification.

⇒ Le nombre de participants dépend du nombre de groupes d'intervenants. Les petits groupes sont plus informels et les grands, plus structurés.

☆ L'élaboration de l'Accord de Vancouver a nécessité des rencontres avec de nombreuses organisations travaillant dans le quartier du Downtown Eastside (l'Est du centre-ville) pour en savoir plus sur les indicateurs économiques et sociaux du quartier et l'expérience de ces organisations travaillant dans le quartier. Ces rencontres ont aussi servi à identifier les lacunes ou les problèmes pouvant être réglés grâce à un plan de revitalisation économique. Pour obtenir plus d'information, rendez-vous à l'adresse www.vancouveragreement.ca.

Groupe de discussion

? Les groupes de discussion sont des entrevues structurées, menées auprès de quelques personnes appartenant à un groupe d'intervenants clés. Un animateur pose une série de questions au groupe et enregistre les réponses à l'aide d'un enregistreur audio et parfois d'un assistant.

① Les groupes de discussion sont utiles pendant la planification d'un projet ou d'une campagne ciblant une partie précise de la population. La collecte de commentaires d'un petit groupe précis peut contribuer à déterminer ce qui sera efficace et pertinent pour la

RESSOURCES UTILES

Le *Texas Center for the Advancement of Literacy and Learning* (Centre pour le progrès de l'alphabétisation et de l'apprentissage du Texas) fournit conseils et notions élémentaires sur l'utilisation de groupes de discussion. (www-tcall.tamu.edu/orp/orp1.htm)

population globale.

⇒ Le nombre de participants idéal pour un groupe de discussion se situe entre 8 et 10.

Visite de site

? Une visite organisée d'un site est l'occasion de discuter, de mener des séances de questions-réponses à propos des plans du site et de recueillir des commentaires des citoyens. La visite peut être organisée pour un petit ou un grand groupe.

① Les visites de site informent les citoyens ou des groupes d'intervenants précis à propos des enjeux, des préoccupations ou des détails sur un site proposé ou sur un projet d'aménagement. Elles offrent aussi une occasion aux intervenants et au public d'imaginer l'aménagement ou d'observer les travaux en cours, d'exprimer leurs préoccupations et d'obtenir des réponses à leurs questions.

☆ La Ville de Toronto a fait participer ses citoyens à l'élaboration de ses plans d'aménagement d'un centre communautaire environnemental nommé Evergreen Commons en organisant des ateliers pour les intervenants et une visite du site. Le centre Evergreen Commons a été construit sur le site de l'ancienne briqueterie Don Valley Brick Works, qui était un bâtiment historique. Pour obtenir plus d'information, visitez le site Web <http://ebw.evergreen.ca>.

Dialogue

? Le dialogue est une forme de mobilisation facilitée sur un sujet qui permet aux participants d'entretenir une conversation ouverte sur le sujet en question. Ce dialogue vise à mieux comprendre un enjeu et à en arriver à une compréhension commune. Alors que l'animateur structure le format du dialogue, les participants sont généralement

RESSOURCES UTILES

Le guide en ligne de la *Victorian Local Governance Association* offre une description détaillée des nombreuses méthodes de consultation et de mobilisation, dont les groupes de discussion. (www.vlga.org.au/Resources/Consultation_and_Engagement.aspx)

RESSOURCES UTILES

Le réseau de la *National Coalition for Dialogue and Deliberation Online* offre un accès à plus de 2000 ressources via leur partage de connaissances. (<http://ncdd.org/>)

maîtres du contenu de la discussion.

① Le dialogue encourage les gens à s'exprimer. Chaque participant est encouragé à parler et à contribuer à la réflexion approfondie sur un enjeu. La meilleure disposition physique pour établir un dialogue est un cercle : les participants se sentent sur un pied d'égalité et ils ont un contact visuel les uns avec les autres.

RESSOURCES UTILES

David Bohm présente les principes théoriques du dialogue et explique comment lancer un dialogue en abordant la question du nombre de participants, de la durée, etc. (www.david-bohm.net/dialogue)

Prise de parole

? Le modèle SpeakOut (prise de parole) conçu par Wendy Sarkissian et Andrea Cook, est une exposition vivante, novatrice, colorée et interactive, menée par une équipe de professionnels. Les conceptrices définissent le modèle comme étant un événement hybride combinant certaines caractéristiques d'une réunion et d'autres d'une exposition ou d'une journée portes ouvertes.

RESSOURCES UTILES

L'article de Wendy Sarkissina et de Andrea Cook, *Speaking Out in Community Engagement: A review of « Fifteen years of Refinement »* (La prise de parole en mobilisation locale : vue d'ensemble de 15 ans de perfectionnement), se trouve dans la section *Conference papers and abstracts* (Articles et résumés de conférences) du site Web suivant : www.engagingcommunities2005.org

① L'objectif est de tenir une rencontre publique informelle et interactive à laquelle un large éventail de personnes ont l'occasion de participer. Cette méthode est conçue pour faciliter une participation « à l'improviste » à propos d'enjeux de planification et de conception. Une séance de prise de parole est généralement structurée en « tribunes d'enjeu », qui ont un lien avec les constats établis lors de précédentes consultations et avec les objectifs spécifiques du projet. Les participants se présentent à l'endroit déterminé et abordent les enjeux sur lesquels ils veulent « prendre la parole » et exprimer leur point de vue.

⇒ Une séance de prise de parole est utilisée dans tout processus de planification locale et peut être organisée au début du processus afin de présenter un projet aux citoyens, de créer hâtivement de l'enthousiasme et

d'encourager la participation. Elle peut aussi être organisée à la fin du

processus pour mettre à l'essai le matériel généré dans d'autres processus de consultation et faire la synthèse d'une étape importante de la consultation.

Sondage en ligne rapide portant sur une seule question

? Les sondages en ligne sont une façon rapide et facile de prendre le pouls du public sur des sujets d'intérêt. Ils utilisent la technologie du « vote » en ligne, qui permet aux visiteurs anonymes de cliquer sur un choix dans une liste d'options et d'effectuer un suivi des réponses. Les résultats sont affichés lorsque la personne a cliqué sur un choix, ou sans qu'elle n'ait à voter.

① Les sondages en ligne peuvent donner un aperçu rapide et amusant sur n'importe quel sujet. Ils peuvent être utilisés pour évaluer le soutien à une initiative municipale ou pour obtenir des renseignements sur des sujets plus légers comme les saveurs préférées de crème glacée. Ils peuvent également contribuer à sensibiliser les citoyens sur des enjeux et à renouveler un site Web. Ces sondages sont un bon moyen de mobiliser la collectivité et de recueillir des commentaires.

Espace ouvert

? Les réunions en espace ouvert ont lieu selon l'horaire des participants. Ces derniers prennent place en grand cercle et consacrent la première heure à créer leur propre réunion. Tous les participants sont des enseignants et des apprenants. Lorsqu'un sujet est proposé, tous expriment leur point de vue et leur opinion. Il n'y a pas de limite au nombre de participants. L'assemblée dure généralement aussi longtemps que nécessaire et se conclut lorsque les participants décident que leur travail est terminé. L'idée est de permettre aux participants de créer et de définir leur version d'une réunion, et de déterminer quels sont les enjeux essentiels selon eux.

RESSOURCES UTILES
Co-Intelligence Institute. « Open Space Technology » (Technologie de l'espace ouvert) (www.co-intelligence.org/P.OpenSpace.html)

Méthode PlaceSpeak (prise de parole en public) : consultation en ligne géographiquement vérifiée

? Le mandat de PlaceSpeak consiste à promouvoir un dialogue significatif sur des enjeux locaux et à communiquer avec les décideurs locaux. La méthode PlaceSpeak reconnaît que la technologie Internet offre de nouvelles occasions accessibles pour communiquer et recueillir des témoignages fiables pour appuyer des décisions. PlaceSpeak est une plateforme de consultation locale en ligne, basée sur un emplacement, qui permet aux citoyens d'établir un contact avec les gouvernements, les entreprises et les organisations dans leur quartier.

RESSOURCES UTILES

PlaceSpeak:

www.placespeak.com

La vérification géographique en ligne est utile pour promouvoir le non-anonymat, particulièrement dans les consultations pour lesquelles le promoteur souhaite que les participants se trouvent à l'intérieur d'un territoire géographique précis. PlaceSpeak fournit une plateforme facile à utiliser offrant de nombreuses fonctionnalités comme des forums de discussion, des sondages et des tableaux d'affichage.

① La vérification géographique PlaceSpeak permet aux promoteurs de s'assurer qu'ils ont consulté les bonnes personnes au bon endroit. De plus, elle permet aux résidents de se joindre aux sujets propres aux secteurs qui les touchent le plus. Elle prévient aussi les réponses frauduleuses provenant d'un même utilisateur. Il s'agit d'un moyen économique de joindre un large public et de recueillir des preuves vérifiables pour soutenir le processus de prise de décisions et l'élaboration de politiques publiques.

⇒ Toute personne peut s'inscrire sur PlaceSpeak et se joindre à des sujets. La plateforme peut être intégrée à des comptes Facebook et Twitter.

☆ PlaceSpeak a servi de plateforme de vérification géographique pour un nombre croissant de projets, dont le plan directeur des transports de la

Ville de New Westminster et le groupe de travail du maire de la Ville de Vancouver sur le logement abordable.

Méthode Charrette

? La méthode Charrette est un processus de développement multidisciplinaire intensif complet, conçu pour faciliter une discussion ouverte entre les intervenants de la collectivité. Une équipe d'experts rencontre des groupes locaux, des promoteurs et des résidents du quartier sur une période de trois jours à deux semaines pour rassembler de l'information sur les problèmes que vit la collectivité. L'équipe Charrette travaille ensuite pour élaborer des solutions qui permettront de dresser un plan d'aménagement clair, détaillé et réaliste.

① La méthode Charrette est populaire parce qu'elle est souvent amusante et intéresse une grande variété de personnes. Elle constitue un outil utile pour publiciser le projet en question et offrir un reportage intéressant à la presse.

⇒ La méthode Charrette peut regrouper de 50 à 1000 personnes.

☆ Le quartier Bealls Hill, en Floride, a fusionné différentes visions lors d'un projet local Charrette durant les mois d'octobre et de novembre 2001. Le processus est documenté en ligne à l'adresse suivante : www.beallshill.com.

Cartographie de la collectivité

? La cartographie de la collectivité est un processus participatif qui permet aux citoyens de cibler les atouts sociaux, écologiques et économiques de leur collectivité, en plus de ses événements historiques. Il s'agit d'un moyen utile d'amorcer le dialogue et la planification dans

RESSOURCES UTILES

Le *National Charrette Institute (NCI)* est un établissement d'enseignement à but non lucratif se spécialisant dans le concept Charrette. Son site Web propose plusieurs outils utiles. Consultez-le à l'adresse www.charretteinstitute.org.

Le centre Charrette encourage la diffusion d'information sur la méthode Charrette. Pour obtenir plus d'information, rendez-vous sur le site www.charrettecenter.net.

une population. La cartographie est un moyen accessible et visuel de connaître la perception des gens d'un endroit et peut être utile au cours du processus de réflexion.

RESSOURCES UTILES

Community Mapping Network (Réseau de cartographie locale):
www.cmnbc.ca/

① La méthode peut être utilisée pour documenter certains aspects, forces ou faiblesses, ou l'emplacement des services dans une collectivité, un quartier ou une municipalité. Il est toutefois utile de séparer un grand groupe en petits cercles de trois à six personnes. Sur une carte agrandie de la municipalité ou de grandes feuilles de papier vierges, les participants peuvent situer différents éléments à l'aide de marqueurs colorés. Les cartes travaillées par les petits groupes peuvent être intégrées plus tard à une grande carte collaborative.

⇒ Cette méthode, interactive et amusante, peut aussi être proposée avec succès à des enfants et à des adolescents.

☆ La carte verte locale de la côte, produite par la University of Victoria, est une carte collaborative qui documente les atouts écologiques de la région. Plus d'information à l'adresse www.mapping.uvic.ca/coastal/geobrowser.

Conférence sur les perspectives d'avenir

? Les conférences sur les perspectives d'avenir durent de deux à trois jours et visent à aider divers groupes (des organisations ou des citoyens) à identifier des valeurs, des objectifs et des projets communs. Elles visent à définir quelles actions doivent être prises afin d'accomplir une mission commune.

RESSOURCES UTILES

Pour obtenir les renseignements complets sur les conférences de recherche pour l'avenir, consultez le *Future Search Network* (Réseau de recherche pour l'avenir) à l'adresse www.futuresearch.net.

☆ Pour obtenir un outil utile indiquant comment organiser une conférence sur les perspectives d'avenir, consultez le site Web du *Department of Sustainability and Environment* (Service du développement durable et de l'environnement) de Victoria (Australie) à l'adresse www.dse.vic.gov.au.

Cercle d'étude

? Les cercles d'étude sont des groupes se rassemblant de façon informelle pour discuter d'un certain sujet. La taille des groupes varie, mais ils sont généralement composés de huit à douze personnes. Ils décident de la fréquence de leurs rencontres, mais chaque rassemblement dure habituellement deux heures. Un animateur n'endosse pas le rôle d'un professeur, mais il dirige la conversation en identifiant les éléments clés, en posant des questions et en gérant le processus de groupe.

☆ Les cercles d'étude de la collectivité d'Aurora offrent un exemple du succès que peuvent apporter les cercles d'étude à l'échelle locale : http://helpline.deliberative-democracy.net/case_studies/studies.php/aurora.

3.2.3 Méthodes favorisant la participation du public dans la prise de décision

Comité consultatif de citoyens

? Les comités consultatifs de citoyens dans les administrations locales sont normalement formés de 6 à 8 citoyens nommés qui offrent à la collectivité des conseils d'experts sur les politiques, les plans, les enjeux et les initiatives. Les comités, qui se rencontrent de façon régulière, peuvent être présidés par un conseiller municipal ou un membre du personnel. Ils peuvent être créés pour une période de temps déterminée pour atteindre un objectif précis, ou établis pour servir de guides à long terme sur certains sujets relevant de la compétence municipale.

① Grâce aux comités consultatifs, les citoyens peuvent exprimer leurs opinions et leurs préoccupations sur une variété de sujets de planification locale comme les transports, le développement économique local, les problèmes sociaux, la gestion environnementale, le budget et la prestation de services publics. Cela peut générer un soutien plus important et une légitimité accrue pour les politiques et les projets. De plus, les

municipalités et les membres des comités peuvent apprendre de l'information capitale qu'ils n'avaient peut-être pas considérée avant en discutant en profondeur sur des sujets et en entendant un éventail de points de vue. Les comités consultatifs de citoyens peuvent aussi contribuer à la résolution collaborative de problèmes.

⇒ En formant les comités consultatifs de citoyens, les planificateurs doivent considérer le type de représentation de la collectivité et l'expertise souhaitée. Une représentation complète et équilibrée des intérêts des citoyens est idéale, bien qu'une telle représentation soit difficile à obtenir en raison de la taille des comités et de la diversité que l'on trouve dans les collectivités. De plus, le degré d'autorité et de pouvoir pour la prise de décision, de même que le rôle précis du comité (p. ex., consultatif ou collaboratif), doit être déterminé.

☆ La Ville de Victoria a utilisé un comité consultatif de citoyens pour soutenir la révision de son plan d'aménagement officiel. Le comité en a commenté l'organisation et le contenu, de même que la stratégie globale de mobilisation du public utilisée pour saisir les points de vue des citoyens sur la façon dont le plan devrait être actualisé. Pour obtenir plus d'information, consultez le site www.shapeyourfuturevictoria.ca/process.

☆ Les sept comités consultatifs du *District of Saanich* ont examiné le plan d'adaptation aux changements climatiques proposé par la Ville. Ils ont aidé à déterminer et à prioriser les répercussions anticipées des changements climatiques, de même que les stratégies d'adaptation et de réaction. Pour en savoir davantage sur cet exemple, consultez la page www.saanich.ca/living/climate/plan/ccap.html.

Jury de citoyens

? La méthode du jury de citoyens est un moyen d'obtenir les commentaires de citoyens à propos de décisions stratégiques. Le jury est composé de 12 à 16 citoyens choisis de façon aléatoire et qui sont

informés par des experts appelés témoins. Les jurés entrent ensuite dans un processus de délibération pendant lequel des sous-groupes sont souvent formés pour se concentrer sur différents aspects de l'enjeu. Après une série de discussions ciblées, les jurés présentent une décision ou des recommandations sous la forme d'un rapport de citoyens. Le jury de citoyens, dont le processus est d'une durée de 4 à 5 jours, a pour but de fournir un moyen de rendre le processus de prise de décisions plus démocratique.

① L'implication des autorités est requise pour faire connaître le jury et ses conclusions, pour y répondre à l'intérieur d'un délai établi, de même que pour suivre les recommandations du jury ou expliquer publiquement les raisons de ne pas suivre ces recommandations. Comparativement à d'autres méthodes, les jurys de citoyens offrent une combinaison unique d'information, de temps, de vigilance, de délibération et d'indépendance.

RESSOURCES UTILES

Le *Jefferson Center* est une organisation non partisane à but non-lucratif qui recommande l'utilisation de la méthode du jury de citoyens. L'équipe du centre a produit la publication suivante sur les jurys de citoyens : Veasey, K. (2002). *Citizens Jury Handbook*, The Jefferson Center. On peut accéder à cette ressource à l'adresse www.jefferson-center.org

☆ Le projet de jury de citoyens à la *Australian National University (ANU)* est un bon exemple de la façon adéquate de mener un projet de jury de citoyens. Dans le cadre du projet, deux jurys de citoyens ont été instaurés. Le premier, qui était actif en octobre 1999, a étudié la gestion des réserves et des parcs nationaux dans un État australien. Le second, actif en janvier 2000, s'est penché sur les options de gestion d'une route côtière dans le nord de l'État de Queensland. Pour obtenir des renseignements détaillés sur ce projet, consultez le site <http://cjp.anu.edu.au>.

Scrutin délibératif®

? Selon le professeur James S. Fishkin : « Un scrutin délibératif® est conçu pour démontrer ce que le public penserait des enjeux s'il

réfléchissait avec plus de sincérité et s'il avait plus d'information sur ces derniers.»

① Le *Centre for Governance Dialogue* (Centre de dialogue pour la gouvernance) de l'IAPC explique que le scrutin délibératif® implique un grand échantillon aléatoire d'entrevues et une participation future à un groupe de discussion en personne la fin de semaine, le tout soutenu par une trousse de lectures de base certifiées comme étant impartiales et équilibrées par une tierce partie. L'étape de la discussion comprend la délibération et des entrevues avec des experts et des fonctionnaires.

RESSOURCES UTILES

Le *Centre for Governance Dialogue* (Centre de dialogue pour la gouvernance) est un projet de l'Institut d'administration publique du Canada offrant des ressources utiles sur les scrutins délibératifs et sur d'autres méthodes. (www.ipac.ca). Pour obtenir des renseignements détaillés sur cette méthode, cherchez « scrutin délibératif ».

⇒ Les sondages menés à la fois avant et après le processus de délibération permettent de documenter et de mesurer la nature et le degré du changement. Les recherches montrent que de telles expériences peuvent considérablement changer le point de vue des participants. Un scrutin délibératif est particulièrement utile lorsque le public a vraisemblablement peu d'information sur l'enjeu ou lorsqu'un choix stratégique dépend d'un rééquilibrage entre des biens ou des services concurrentiels.

☆ Un exemple bien connu de ce type de participation publique est le *Australian Deliberative Poll on Aboriginal Reconciliation* (Scrutin délibératif australien sur la réconciliation avec les Autochtones), en 2001. Suivez le lien suivant pour obtenir plus d'information : cdd.stanford.edu/polls/docs/summary/archive.

Budgétisation participative

? La budgétisation participative (BP) est une méthode utilisée par les administrations municipales qui

RESSOURCES UTILES

Le *Participatory Budgeting Project* recommande l'utilisation de cette méthode au Royaume-Uni et partout dans le monde. Consultez le site Web pour obtenir un éventail varié de ressources utiles : www.participatorybudgeting.org.uk.

L'*International Budget Partnership* propose un Guide to Participatory Budgeting (guide de budgétisation participative) qui inclut une méthode utile, étape par étape, pour utiliser la budgétisation participative. (www.internationalbudget.org)

rapproche les collectivités du processus de prise de décision concernant les budgets publics.

① Il s'agit d'un processus souple mis en place sous diverses formes dans les municipalités de toute taille. La BP vise une plus grande participation à la démocratie locale tout en resserrant la cohésion dans la collectivité et en assurant la prestation de services locaux économiques.

Selon le site Web du projet de budgétisation participative au Royaume-Uni, lorsque la mise en place est réussie, la BP offre potentiellement plusieurs avantages, dont :

- une plus grande participation à la prise de décisions ;
- la réduction du prétendu « déficit démocratique » ;
- une meilleure concentration sur les enjeux d'exclusion sociale et de revitalisation des quartiers ;
- l'apport d'avantages nets aux quartiers les plus démunis ;
- des améliorations économiques à la prestation de services.

☆ La Ville de Greater Sudbury offre un bon exemple de BP au Canada. Les processus de budgétisation participative ont commencé à Sudbury en 2002, au moment de l'élection d'un nouveau maire, qui a débuté son mandat en mettant sur pieds un groupe de travail sur la mobilisation locale et le bénévolat. Le groupe de travail a organisé une série de rencontres communautaires pour donner l'occasion aux citoyens d'exprimer leurs préoccupations. Les suggestions des citoyens à ces rencontres ont permis de faire émerger le concept de « réseaux d'action communautaire », qui offre maintenant une structure permanente grâce à laquelle les citoyens se réunissent dans des forums pour identifier des problèmes et exprimer des préoccupations.

Étape 4 : Élaborer un plan de mobilisation locale

L'étape 4 se divise en deux parties. La première consiste à prendre connaissance des facteurs essentiels au succès de la mobilisation locale. La deuxième est de décrire votre plan de mobilisation locale. Cette étape de votre travail se réalise mieux en utilisant les fiches de travail que nous avons conçues pour vous.

4.1 Principaux facteurs à considérer pour mettre sur pied des initiatives fructueuses de mobilisation locale

Avant de commencer à rédiger votre plan de mobilisation locale, il est utile de considérer d'abord les facteurs déterminants d'une mobilisation locale efficace.

Bien qu'il y ait de nombreux processus locaux et atouts qui déterminent le succès d'une initiative de mobilisation publique, il y a cinq éléments qui devraient faire partie de votre processus de planification. Dans cette section, nous proposons de courtes descriptions de chacune de ces catégories de facteurs :

1. Communication claire, précise et constante avec la collectivité ;
2. Processus transparent qui lie les retombées de la mobilisation locale aux décisions ;
3. Reconnaissance du savoir et de l'expertise des participants ;
4. Participation représentative par des groupes pertinents de la population ;
5. Mobilisation accessible et socialement inclusive.

4.1.1 Communication claire, précise et constante avec la collectivité

La première étape vers la mobilisation locale consiste à informer le public de l'enjeu particulier ou du projet en question. Le public doit avoir suffisamment d'information pour prendre des décisions éclairées. Voici des exemples du type d'information que le public devrait recevoir : les faits et points de vue pertinents sur le projet ou l'enjeu, les rôles et responsabilités de ceux qui entreprennent le projet et les facteurs limitants comme les budgets ou les échéanciers.

Un autre aspect aussi important que l'information est de faire la promotion des différentes façons pour le public de participer. Ce dernier doit être informé des différentes façons de contribuer au processus, et par conséquent la meilleure méthode de promotion devrait être considérée. Il faut généralement plus d'un type de promotion pour augmenter la probabilité d'éveiller la conscience et l'intérêt des citoyens. De plus, l'ampleur de la promotion doit correspondre au degré de répercussions du projet ou de l'enjeu en question. Par exemple, une rencontre ciblée ne nécessite pas une promotion importante. À l'inverse, les rencontres publiques, les ateliers, les kiosques d'information et les expositions demanderont une mobilisation des ressources pour en faire une vaste promotion.

L'utilisation d'un langage clair et accessible est essentielle pour informer le public sur un enjeu ou un projet, de même que sur le processus de mobilisation nécessaire. Le jargon utilisé par les gens du milieu et les termes techniques doivent être évités. Le matériel d'information et de promotion doit viser à mobiliser le public en rendant le sujet de consultation pertinent pour eux. Les questions clés à utiliser pour guider l'élaboration du matériel d'information et de promotion sont les fameux qui, quoi, quand, où et pourquoi.

Voici des exemples de ces questions.

- **Qui** est touché par l'enjeu ou le sujet ?
- **Qui** doit participer ?
- **Quel** est l'enjeu ?
- **Que** doit faire le public ?
- **Quelles** sont les répercussions potentielles de cet enjeu ou projet sur le public ?
- **Où** les rencontres se tiendront-elles ?
- **Où** l'information sera-t-elle disponible ?
- **Quand** l'activité aura-t-elle lieu ?
- **Quand** la rencontre se tiendra-t-elle ?
- **Pourquoi** la municipalité modifie-t-elle une politique ?
- **Pourquoi** la municipalité fournit-elle des conseils ?
- **Comment** le public peut-il participer ?

Lors d'une prise de décision sur un projet ou un enjeu, il est essentiel d'expliquer la démarche ayant mené à cette décision, les raisons de cette décision et la façon dont elle a été prise. En ayant des attentes claires sur la nature du projet ou de l'enjeu en question, y compris les contraintes et les étapes du processus de prise de décision, on peut éviter les attentes irréalistes.

4.1.2 Processus transparent qui lie les retombées de la mobilisation locale aux décisions

Dans le contexte de la mobilisation locale, le terme « transparence » appelle l'ouverture, la communication et la responsabilisation. Lorsqu'elle est appliquée, elle constitue un moyen de responsabiliser les fonctionnaires puisque l'élaboration des lois et des règlements et les prises de décision sont ouvertes à la discussion. Une mobilisation publique transparente renforce la confiance envers les fonctionnaires et assure à la collectivité que sa voix a été entendue. De plus, les projets

dont le processus est transparent franchissent avec succès les évaluations du public pendant toute leur durée.

Les processus de mobilisation locale doivent être conçus pour être les plus transparents possible. Il est important de définir clairement les objectifs du processus, de s'assurer que ces objectifs sont réalistes et d'exprimer exactement comment l'apport du public sera intégré dans la politique locale ou la décision en discussion.

Il est essentiel de fournir une rétroaction aux participants d'un processus de consultation. Ces derniers ont donné de leur temps et ont mis leurs connaissances au service de la collectivité; il est impératif de le reconnaître en les tenant informés. Vous devez préciser comment leurs idées ont été utilisées, indiquer quelles sont les prochaines étapes du projet et les informer des prochaines occasions de contribuer. La rétroaction sur un événement consultatif est particulièrement importante lorsque les opinions sont divergentes au sein de la collectivité.

Afin de donner une rétroaction aux participants d'un événement consultatif, il est essentiel de conserver des enregistrements ou des notes précises. Ces notes ou enregistrements doivent être mis à la disposition des participants et utilisés pendant toute la durée du projet. Dans de nombreux cas, la rétroaction doit être fournie à différentes étapes d'un projet particulier.

4.1.3. Reconnaissance du savoir et de l'expertise des participants

Au moment de la conception et de la mise en œuvre de processus de mobilisation du public, il est impératif de reconnaître le savoir et l'expertise des citoyens participants. Ils vivent dans la collectivité et en font l'expérience chaque jour. Les processus de mobilisation locale doivent offrir la possibilité aux citoyens d'exprimer leurs réflexions, leurs opinions, leurs idées et leur vision, en plus de les reconnaître et de les intégrer au projet ou à la politique en question.

4.1.4 Participation représentative par des groupes pertinents de la population

Le terme « représentation » fait référence à la participation des gens correspondant aux caractéristiques d'un groupe cible de la population. Par exemple, si un enjeu ou un projet touche l'ensemble de la collectivité, les méthodes de mobilisation choisies doivent correspondre au profil sociodémographique de la collectivité. Un enjeu touchant l'ensemble de la collectivité et considéré comme une priorité doit faire l'objet d'une consultation statistiquement valide et extrêmement représentative. Un programme consultatif touchant un petit groupe d'utilisateurs d'une installation ou d'un service n'a pas à être statistiquement valide, mais doit s'efforcer d'obtenir la participation du plus grand nombre de personnes issues du groupe touché.

La consultation représentative exige parfois d'entreprendre deux types de consultation, qualitative et quantitative, particulièrement lorsqu'un enjeu est hautement prioritaire ou touche l'ensemble de la collectivité.

La consultation qualitative fait référence à la qualité de la participation des gens aux rencontres et aux ateliers, pour lesquels la contribution n'est pas valide sur le plan statistique, mais permet une meilleure compréhension des points de vue et des attentes de la collectivité.

La consultation quantitative fait quant à elle référence à une collecte de données pour évaluer la réaction de la collectivité à propos d'un enjeu, d'un besoin ou d'un point de vue. On obtient généralement ces renseignements au moyen de sondages auprès de la collectivité et des utilisateurs (par courrier, au téléphone ou en entrevue).

4.1.5 Mobilisation accessible et socialement inclusive

L'accessibilité est une considération essentielle dans toute initiative de participation publique. Le principe directeur derrière l'accessibilité consiste à croire que tous les membres d'une collectivité doivent avoir l'occasion d'influencer les politiques et les décisions municipales. Il faut tenir compte

des six principaux facteurs suivants pour s'assurer qu'une consultation publique soit accessible.

Les lieux

L'emplacement où se tiennent les activités de mobilisation publique doit être physiquement accessible à tous les citoyens. Les commodités nécessaires doivent être fournies aux personnes souffrant d'une incapacité : des voies et des rampes d'accès aux sorties et aux entrées de même que dans les salles de réunion, des toilettes accessibles aux fauteuils roulants et des places de stationnement réservées aux personnes souffrant de handicaps.

Afin de s'assurer que les besoins visuels sont comblés, l'accent doit être mis sur la production de présentations et de matériel aussi attrayants et accessibles que possible. Un bon éclairage doit être fourni sur les lieux et aux alentours. Du matériel écrit, comme des dépliants, des formulaires, des bannières suspendues et des présentations PowerPoint, doit être proposé en caractères lisibles.

Il est également important de tenir des rencontres dans des endroits offrant une bonne acoustique pour que les participants souffrant d'une incapacité visuelle ou auditive puissent entendre clairement. Il faut aussi tenir compte des besoins particuliers des participants ayant une incapacité auditive en offrant des boucles inductives ou en faisant appel à un interprète en langage des signes.

La langue

On doit tenir compte de la barrière des langues à toutes les étapes du processus de mobilisation du public, particulièrement lors de la préparation du matériel écrit et de la tenue d'événements ouverts au public. Des versions du matériel écrit traduites en différentes langues doivent être fournies aux citoyens ayant des origines culturelles et

linguistiques diverses. Cela est particulièrement important lorsque l'on informe le public à propos d'un enjeu précis ou que l'on fait la promotion d'une méthode de consultation. Vous pouvez aussi demander à des groupes culturels locaux de distribuer des documents traduits à leurs membres. De plus, assurez-vous que la documentation écrite et les affiches soient disponibles dans les langues pertinentes.

Il faut aussi tenir compte de la barrière des langues lorsque l'on consulte des groupes en personne. Il faut considérer faire appel à des interprètes lors de rencontres afin de s'assurer que les intervenants d'origines diverses puissent participer à la consultation. Il faut également considérer les valeurs culturelles lors de la planification de consultations en personne.

La garde d'enfants

Les parents de jeunes enfants doivent avoir l'occasion de participer à des événements de mobilisation publique. Vous pouvez permettre aux parents d'y participer en leur offrant un service de garde gratuit. Les enfants peuvent aussi être invités aux rencontres, ou les rencontres peuvent se tenir pendant un atelier de jeux pour enfants afin d'assurer la participation des parents.

Le transport

Il faut aussi tenir compte des besoins de transport pour se rendre et revenir d'événements de mobilisation locale. Il faut faire connaître les moyens de transport gratuits et les offrir aux citoyens qui n'ont pas d'autres façons de se déplacer pour assister aux événements de consultation, comme les aînés, les adolescents et les familles à faible revenu n'ayant pas accès à un véhicule.

Le moment

Le choix du moment pendant lequel seront tenus les événements de consultation est un autre facteur important à considérer lors de la planification. Les événements doivent être prévus de façon à encourager la participation du public ou des groupes consultés. Par exemple, plutôt que de tenir une journée porte ouverte, organisez plusieurs rencontres à différents moments (p. ex., le matin, le midi, le soir et la fin de semaine).

Le sentiment d'appartenance

Pour quantité de gens, la participation à une activité de mobilisation publique est associée au sentiment de ne pas se sentir bienvenus. Pour qu'il soit clair que les rencontres de mobilisation publique sont des événements socialement inclusifs, assurez-vous que tous les participants sont accueillis et que leur contribution est valorisée.

Afin que les gens se sentent bienvenus, il faut tenir les événements à des endroits accueillants. Organisez les rencontres à des endroits différents pour assurer une participation variée. La disposition physique d'une pièce ou d'un lieu favorise aussi la participation à une discussion (p. ex., un cercle plutôt qu'une rangée habituelle de chaises). L'offre de différents mets aux rencontres de mobilisation publique peut aussi grandement contribuer à ce que différents groupes se sentent bienvenus.

En créant un environnement accueillant, on accroît la probabilité qu'une personne ressente un sentiment d'appartenance à un événement de mobilisation publique. Les gens qui se sentent bien ont aussi le sentiment qu'ils peuvent apporter leur contribution, ce qui signifie qu'ils sont habilités à prendre part à l'expérience publique et à accroître la qualité et l'efficacité de la société civile en général.

4.2 Fiches de travail du plan de mobilisation

Dans cette section, vous trouverez deux fiches de travail qui vous aideront à élaborer votre plan de mobilisation locale. Il est important de noter que les fiches de cette section sont conçues pour convenir à un important processus de mobilisation locale multidimensionnel. En raison de la grande variété d'approches de mobilisation locale, vous devrez certainement modifier ces fiches afin qu'elles répondent aux exigences particulières de votre processus de mobilisation.

Pour vous aider à planifier votre processus de mobilisation locale, nous vous proposons deux fiches de travail :

1. Fiche de travail 1 : Questions préparatoires à la planification de la mobilisation locale
2. Fiche de travail 2 : Cadre de mise en œuvre

Feuille de travail 1 :

Questions préparatoires à la planification de la mobilisation locale

Questions clés	Réponses
Pourquoi cette initiative est-elle nécessaire?	
Quels partenaires locaux devraient participer et de quelle façon?	
Avons-nous les capacités d'effectuer ce travail à l'interne ou devons-nous embaucher un consultant externe pour nous aider?	
Quel niveau de répercussions devons-nous gérer?	

Feuille de travail 2 : Cadre de mise en œuvre

Utilisez cette feuille de travail pour décrire les activités qui devront être menées et identifier les personnes responsables, les ressources nécessaires, l'échéance, les outils de communication et les méthodes pour utiliser les commentaires des citoyens.

Plan de mise en œuvre					
Quelles activités de mobilisation doivent avoir lieu?	Qui est responsable de cette activité?	De quelles ressources a-t-on besoin? (nouvelles ou existantes)	Quand l'activité doit-elle être menée?	Quelles sont nos mesures de succès et comment saurons-nous si nous avons réussi?	Comment intégrerons-nous la contribution reçue dans notre façon de travailler avec la collectivité?

Étape 5 : Mettre en œuvre et évaluer le plan de mobilisation locale


Lorsque vous avez élaboré un plan clair de mise en œuvre de la mobilisation locale, la dernière étape du processus est d'effectuer le travail que vous avez planifié. En tenant compte des réponses que vous avez reçues à vos questions préparatoires, vous pouvez prioriser les prochaines étapes du plan. Il est important de déterminer quels groupes seraient de bons partenaires pour bâtir un réseau solide, rejoindre plus de membres de la communauté et gérer efficacement vos ressources actuelles, votre équipe et votre temps.

Puisque le travail de mobilisation locale a de nombreuses variables, il est important de suivre de près votre approche et de l'évaluer. La réalisation d'évaluations d'un processus de mobilisation locale est essentielle pour comprendre ce qui a été bien fait et ce qui pourrait être amélioré. Dans votre plan de mobilisation locale, vous pouvez cibler certaines mesures importantes de succès et évaluer le degré de réussite selon les résultats voulus.

Les ressources fournies peuvent vous aider à évaluer et à suivre de près votre plan de mobilisation locale :

1. Les *Digital Resources for Evaluation* (Ressources numériques pour l'évaluation) constituent une base de données en ligne offrant des ressources aux évaluateurs au Canada et à l'étranger : www.evaluationcanada.ca/site.cgi.

2. Le professeur David M. Fetterman, de la *Stanford University*, offre d'excellentes ressources pour les gens intéressés par les évaluations collaboratives, participatives et favorisant l'autonomisation :
<http://www.davidfetterman.com/empowermentevaluation.htm>.



La boîte à outils pour la mobilisation locale propose une approche flexible pour élaborer un processus de mobilisation locale conçu pour répondre à des enjeux ou réaliser des projets précis dans votre collectivité.

Cette boîte à outils a été préparée pour les planificateurs sociaux et municipaux, de même que pour d'autres employés chargés de la planification municipale qui réfléchissent à la façon de concevoir et de mettre en œuvre un processus de mobilisation locale inclusif, accessible et pragmatique.

 **sparc bc**