

PARTICIPATION CITOYENNE

UN CHANGEMENT DE CULTURE

Ingrédients

Ouverture	30 g
Transparence	60 g
Rigueur	120 mg
Éthique	160 mg
Souplesse	40 g
Méthodologie	100 %



Cadre de référence
sur la participation citoyenne

**Recettes
participatives**

575 ml

CONTEXTE ET BESOINS

VERS UN ENCADREMENT D'UNE PARTICIPATION CITOYENNE D'ENVERGURE

Candiac a pris ces dernières années un grand virage vers une participation citoyenne d'envergure. La réalité et l'effervescence de Candiac, conjuguées à la volonté d'implication des citoyens dans la vie de leur municipalité, ont amené la Ville à multiplier ses démarches de consultation et de participation citoyenne.

En effet, la Municipalité a organisé plus de soixante de consultations entre 2014 et 2020. Ces consultations lui ont permis d'expérimenter différents mécanismes de consultation dans le cadre de divers projets et ont révélé l'importance de s'outiller d'un cadre rigoureux afin de pallier les défaillances relevées et d'optimiser les démarches à venir.

D'autre part, la participation citoyenne s'inscrit profondément dans la vision du *Plan stratégique de développement 2018-2033*. Ce dernier vise à favoriser la transparence dans toutes les communications, à adapter les services municipaux en fonction des attentes de la population, à bonifier le service à la clientèle et à favoriser l'implication des résidents.

Cependant, le manque de connaissances en lien avec les démarches de participation citoyenne pouvait entraîner des craintes de la part de l'administration municipale (élus, direction générale, employés). Le sentiment de ne pas être suffisamment outillé engendrait également un manque de confiance lors de la réalisation des démarches participatives.



CONTEXTE ET BESOINS

VERS UN ENCADREMENT D'UNE PARTICIPATION CITOYENNE D'ENVERGURE - *SUITE*

Les notions de participation citoyenne n'étant pas maîtrisées au même degré par l'ensemble de l'administration municipale, il était urgent d'installer une rigueur et une stabilité aux diverses démarches consultatives et d'inculquer auprès de l'administration des réflexes professionnels en la matière.

Il était également important pour la Ville de s'interroger sur le processus décisionnel spontanément installé et de reconsidérer la démarche participative globale. Cette remise en question ainsi que le souhait de la Municipalité d'encadrer et de structurer concrètement le processus de participation citoyenne a soulevé la crainte d'une éventuelle incompréhension ou réticence des employés. En effet, l'application d'une nouvelle démarche exige un changement comportemental de la part de l'administration municipale qu'il était nécessaire de considérer et d'accompagner afin de s'assurer la réussite de ce virage.

Le Service des communications et relations avec le citoyen a donc procédé en 2020 à la réalisation d'un cadre de référence conçu sous la forme d'un outil de travail interne destiné aux employés et qui permet d'impliquer les parties prenantes de la Ville en suivant une méthodologie claire et une démarche en plusieurs phases.

Ainsi, le cadre de référence *Recettes participatives* a vu le jour après des mois de consultation, de réflexion et de conceptualisation. Il a été imaginé sous la forme d'un guide 360 degrés qui décortique minutieusement chaque étape de la consultation citoyenne en amont à partir de la réflexion et jusqu'à la rétroaction. Conçu sous forme de recettes participatives basées sur une démarche transparente, ce cadre de référence comprend plusieurs phases qui tiennent compte de la réalité de Candiac et des souhaits de ses citoyens. Il offre ainsi une feuille de route détaillée et garantit la réunion des conditions nécessaires pour assurer le succès des démarches de consultation et de participation citoyenne. Suivi méticuleusement, cet outil de travail apporte plus de souplesse et de professionnalisme dans les démarches de consultations citoyennes grâce à son savant dosage entre approche stratégique, planification et rigueur.

Il s'est donc avéré primordial d'accompagner le lancement du nouveau cadre de référence par une stratégie de communication interne adaptée afin d'assurer l'acceptabilité de l'ensemble des employés, leur adhésion à cette vision commune et leur respect de la méthodologie rigoureuse exigée par le cadre de référence.



OBJECTIFS, ENJEUX ET DÉFIS DE COMMUNICATION

APPROPRIATION ET ADHÉSION COLLECTIVE

Au-delà de l'enjeu informationnel, le grand défi pour le Service des communications et relations avec le citoyen fut de gagner l'adhésion des employés, des élus et de la direction générale et de s'assurer de l'acceptation et de l'appropriation du cadre de référence.

Nous souhaitons également que l'ensemble des employés amenés à mener des démarches de participation citoyenne puissent être en mesure de le faire de manière autonome et faire appel à notre service uniquement à titre d'expert-conseil ou pour les accompagner dans la réalisation des outils de communication.

Ainsi, nous avons jugé important de mettre en place les moyens nécessaires pour réussir à motiver les employés afin qu'ils assimilent le cadre de référence et qu'ils l'adoptent dans toutes les démarches de participation citoyenne à venir.

Pour ce faire, nous devons les rassurer quant à la fiabilité et la crédibilité de la méthodologie et ses conséquences sur les démarches participatives de Candiac en matière d'efficacité et de praticité.



OBJECTIFS, ENJEUX ET DÉFIS DE COMMUNICATION

APPROPRIATION ET ADHÉSION COLLECTIVE

Les objectifs que nous nous sommes fixés pour cette campagne de communication furent :

- Faire connaître l'existence du cadre de référence, son aspect novateur et la rigueur qu'il apporte à l'exercice de la consultation publique.
- Démontrer son aspect pratique et facile à utiliser.
- Rendre le cadre de référence indispensable pour les employés et en inculquer le réflexe d'utilisation.

À travers cette campagne de communication, nous avons souhaité positionner Candiac en tant que :

- Ville transparente et à l'avant-garde, qui maintient une grande rigueur dans la gestion des consultations publiques.
- Ville soucieuse de fournir à ses employés les outils nécessaires afin de mener à bien leur mission et offrir ainsi aux citoyens une écoute active pour une approche proactive dans la gestion des projets.



Le guide vers des recettes participatives gagnantes

encadre la participation citoyenne
et place le citoyen au cœur
de ses décisions

favorise l'éclosion d'une
culture participative

écoute active et
saine gestion des projets

assure une communication
efficace et constructive