

PARTICIPATION CITOYENNE

UN CHANGEMENT DE CULTURE

consommer
sans
modération



Ingédients

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

Cadre de référence
sur la participation citoyenne

Recettes participatives

575 ml

Stratégie de communication

STRATÉGIE DE COMMUNICATION INTERNE

IMPLICATION EN AMONT ET ACCOMPAGNEMENT PROGRESSIF

VOLET 1 : PARTICIPATION DES EMPLOYÉS DANS LA CONCEPTION DU CADRE DE RÉFÉRENCE

Afin d'atteindre nos objectifs, nous avons souhaité impliquer les employés en amont et depuis le début de la réflexion afin que l'outil que nous allons réaliser corresponde à leur réalité de travail.

Ainsi, nous avons convié les employés de la Ville à deux ateliers de réflexion, d'une durée de deux heures, animés par la firme Convercité qui nous avait accompagnés dans la réalisation de ce projet.

À l'issue de ces ateliers tenus les 24 et 28 octobre 2019, les recommandations et les suggestions des employés ont été prises en considération lors de la rédaction du document. Nous avons insisté sur l'importance de leur implication à cette étape de la démarche, étant convaincus que leur participation enrichirait les discussions et alimenterait la réflexion collective.



STRATÉGIE DE COMMUNICATION INTERNE

IMPLICATION EN AMONT ET ACCOMPAGNEMENT PROGRESSIF

VOLET 2 : CAMPAGNE DE COMMUNICATION INTERNE

La campagne de communication avait comme principal objectif d'informer l'ensemble des employés de la finalisation du cadre de référence et de sa mise à disposition tout en mettant l'accent sur son aspect novateur et la rigueur qu'il apporte à l'exercice de la consultation publique.

Afin d'assurer une cohérence dans nos messages, nous avons opté pour un même concept créatif décliné en deux variantes afin d'adapter le message à la cible interne et à la cible externe.

À savoir que la campagne de communication interne a été lancée avant le lancement officiel de la campagne de communication externe.

Avec un ton décalé et didactique, l'équipe du Service des communications et relations avec le citoyen a conçu une campagne de communication visant à positionner Candiac en tant que Ville transparente et à l'avant-garde. S'inspirant de l'univers culinaire, le concept créatif met en exergue l'importance de choisir judicieusement les ingrédients nécessaires pour une recette participative réussie. Des ingrédients qui, pesés avec perspicacité, apportent une grande rigueur dans la gestion des consultations publiques et fournissent aux employés de la Ville 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.

Pour les besoins de la campagne de communication interne, le concept visuel a été décliné sur une affiche qui a été imprimée et placée dans les espaces communs des bâtiments municipaux. Ce visuel a également été utilisé dans les infolettres internes.



Recettes participatives

Les ingrédients indispensables pour une participation citoyenne réussie

- Mélangez ouverture et transparence

- Ajoutez une dose de rigueur et d'éthique

- Parsemez le tout de clarté et de méthodologie

Vous obtiendrez les recettes participatives.

Le guide pratique des recettes gagnantes en consultation citoyenne de la ville de Candiac.

agora.candiac.ca

STRATÉGIE DE COMMUNICATION INTERNE

IMPLICATION EN AMONT ET ACCOMPAGNEMENT PROGRESSIF

VOLET 3 : FORMATION DES EMPLOYÉS

Une formation auprès des employés amenés à utiliser les *Recettes participatives* ponctuellement ou régulièrement a été organisée en novembre 2020, à la veille du lancement officiel du cadre de référence. Cette formation d'une durée de 2 h 30 a donné l'occasion aux différents participants d'échanger et de recueillir des précisions en lien avec le document de référence. Elle visait à leur présenter ce nouvel outil de travail, à leur expliquer le processus à suivre et à les guider afin d'optimiser son efficacité. Une première invitation a été transmise le 4 novembre 2020 à l'ensemble des employés concernés.

Un rappel a ensuite été fait par courriel le 23 novembre 2020 en joignant la version PDF interactive des *Recettes participatives* afin de donner l'occasion aux participants de se familiariser avec ce document en l'utilisant pendant l'atelier de formation.

La formation a été animée par les consultants ayant travaillé étroitement avec notre Service à l'élaboration du cadre de référence. Ces mêmes consultants avaient animés les deux ateliers de réflexion organisés en 2019.

Cinq présentations aux membres du conseil municipal ont également été organisées afin de les sensibiliser à ce changement et de leur expliquer le nouveau processus.



FORMATION EN LIGNE DISPONIBLE

Pour les employés n'ayant pas eu l'occasion d'assister directement à la formation ou ceux qui dont certains aspects de la démarche participative leur échappent encore, nous avons donné accès à l'enregistrement de la formation afin qu'ils puissent la consulter au besoin et à n'importe quel moment.

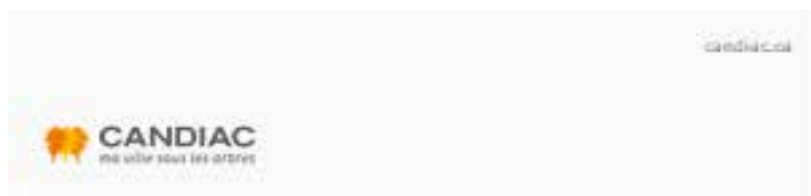
STRATÉGIE DE COMMUNICATION INTERNE

IMPLICATION EN AMONT ET ACCOMPAGNEMENT PROGRESSIF

VOLET 4 : RENFORCEMENT DES ACQUIS ET DÉVELOPPEMENT DU RÉFLEXE D'UTILISATION

Une fois les étapes d'implication, de communication et de formation finalisées, nous avons poursuivi nos efforts en menant une étape qui, à notre sens, était tout aussi importante. Une étape qui a nécessité du temps et de l'engagement de la part de notre Service. En effet, il était important pour nous de s'assurer que l'ensemble des apprentissages et acquis ont été intégrés convenablement. Afin de consolider ces acquis, nous avons jugé nécessaire de maintenir une communication auprès des employés après la formation afin de leur rappeler les messages clés en lien avec les *Recettes participatives*. Ainsi, nous avons réalisé 4 infolettres qui ont été transmises à l'ensemble des employés à intervalle de deux semaines. Chaque infolettre faisait le zoom sur une des étapes cruciales pour réaliser une consultation citoyenne efficace.

INFOLETTRE CONSTRUISONS ENSEMBLE DES RECETTES PARTICIPATIVES GAGNANTES | 26 NOVEMBRE



Construisons ensemble des recettes participatives gagnantes

Après plusieurs mois de travail de longue haleine, le cadre de référence sur la participation citoyenne de la Ville de Candiac est fin prêt. Ce cadre de référence a été conçu comme un outil de travail pratique et facile à utiliser. Sur le terrain, il apportera plus de souplesse et de professionnalisme dans la pratique des consultations citoyennes. Ce guide pratique vous facilitera les démarches de participation grâce à son savant dosage entre approche stratégique, planification et rigueur.

Un atelier de formation a récemment été organisé en faveur des employés responsables de projets à la Ville afin de leur présenter ce nouvel outil de travail, de leur expliquer le processus à suivre et de les guider afin d'optimiser son utilisation.



Formation en ligne disponible

Vous n'avez pas eu l'occasion d'y assister ? Quelques aspects de la démarche participative vous échappent encore ? Pas de panique ! Nous avons pensé à vous. Vous pouvez revoir l'essentiel de la formation autant de fois que nécessaire.

Recettes participatives, version interactive

Pour vous faciliter encore plus l'utilisation du cadre de référence, nous avons conçu une version interactive du Guide pratique des *Recettes participatives*. Jamais la réalisation d'une démarche de consultation citoyenne n'aura été plus pratique : il suffit d'ouvrir le fichier, de choisir l'annexe voulue et par un simple clic, de copier ou de coller directement votre texte.



STRATÉGIE DE COMMUNICATION INTERNE

IMPLICATION EN AMONT ET ACCOMPAGNEMENT PROGRESSIF

INFOLETTRE

CONSTRUISONS ENSEMBLE DES RECETTES PARTICIPATIVES GAGNANTES | 26 NOVEMBRE - *SUITE*



Pour plus d'informations

Vous avez encore des questions ou des doutes ? L'équipe du Service des communications et relations avec le citoyen est à votre disposition pour vous guider et vous soutenir dans vos démarches.

Bonnes recettes participatives!

Le Service des communications et relations avec le citoyen

Recettes participatives



Les ingrédients indispensables pour une participation citoyenne réussie

- Mélangez ouverture et transparence
- Ajoutez une dose de rigueur et d'éthique
- Parsemez le tout de clarté et de méthodologie



Vous obtiendrez les recettes participatives.

Le guide pratique des recettes gagnantes en consultation citoyenne de la ville de Candiac.

agers.candiac.ca

STRATÉGIE DE COMMUNICATION INTERNE

IMPLICATION EN AMONT ET ACCOMPAGNEMENT PROGRESSIF

INFOLETTRE

LANCEMENT OFFICIEL | 10 DÉCEMBRE



7 décembre - lancement officiel

Nous espérons que vous avez pris le temps d'apprivoiser votre guide *Recettes participatives* et que vous êtes mieux outillés pour mener à bien vos prochaines démarches de consultation.

Nous annoncerons le 7 décembre le lancement officiel du cadre de référence sur la participation citoyenne. Vous pouvez découvrir en primeur la publicité destinée aux citoyens ainsi que la **vidéo** de mise en bouche qui sera diffusée sur nos réseaux sociaux dès lundi.

Nous comptons sur votre implication et votre engagement afin de transformer nos démarches participatives en réussites.

Recettes participatives

Les ingrédients indispensables pour une participation citoyenne réussie

- Approche novatrice
- Méthodologie rigoureuse
- Démarche méticuleuse
- Échéancier transparent
- Parties prenantes engagées

agora.candiac.ca



© 2020 Ville de Candiac. Tous droits réservés

VILLE DE CANDIAC - 100 BOUL. MONT CAUM NORD
CANDIAC (QUÉBEC) J9R 3L8 TEL. 450 444-8000

STRATÉGIE DE COMMUNICATION INTERNE

IMPLICATION EN AMONT ET ACCOMPAGNEMENT PROGRESSIF

INFOLETTRE

ZOOM SUR LES PARTIES PRENANTES | 11 DÉCEMBRE



Zoom sur les parties prenantes

Avant de lancer une recette participative, il est primordial de préparer votre plan de travail par une bonne compréhension de l'environnement social qui entoure votre projet. En effet, l'un des ingrédients les plus importants pour une recette participative réussie réside dans l'identification des parties prenantes et leur degré de pouvoir.



Trois questions préalables

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



Construisez la liste des parties prenantes

Répondre aux questions préalables permettra de mesurer la marge dont vous disposez pour déterminer le degré de pouvoir des différentes parties prenantes.

Ensuite, lister les parties prenantes à considérer dans la démarche vous permettra d'identifier chaque groupe qui pourrait se sentir concerné par le projet ([annexe I.3, page 37](#)).

STRATÉGIE DE COMMUNICATION INTERNE

IMPLICATION EN AMONT ET ACCOMPAGNEMENT PROGRESSIF

INFOLETTRE

ZOOM SUR LES PARTIES PRENANTES | 11 DÉCEMBRE - SUITE

Identifiez le niveau de participation requis

- 1- Regardez quelle case regroupe le plus de parties prenantes,
- 2- Lisez la colonne correspondante à cette case (Informier, Consulter, Impliquer ou Collaborer),
- 3- Vérifiez que les objectifs du niveau de participation préconisé selon les parties prenantes sont en adéquation avec les objectifs envisagés par la Ville pour cette démarche,
- 4- S'ils sont en adéquation, choisissez ce niveau de participation,
- 5- S'ils ne sont pas en adéquation, conciliez les objectifs pour établir le niveau de participation requis (voir les différentes stratégies de conciliation, page 33).

Maintenant, vous êtes outillés pour passer à l'étape suivante et choisir la ou les méthodes adéquates.

	Informier	Vérifier	Consulter	Impliquer	Collaborer	Habiller
Objectifs	Permettre aux parties prenantes de bien comprendre les différents paramètres du projet	Maximiser l'acceptabilité du projet par les parties prenantes	Connaître les préoccupations et les attentes des parties prenantes	Récupérer des propositions concrètes et complètes des parties prenantes	Travailler ensemble autour d'une vision commune	Définir des responsabilités officielles à certaines parties prenantes
Description	Fournir de l'information accessible, succincte et suffisante	Recevoir des commentaires sur les décisions municipales prises	Collecter des commentaires en amont d'une prise de décision	Inviter des parties prenantes à contribuer dans un mécanisme de prise de décision	Forger un partenariat avec certaines parties prenantes	Partager des pouvoirs effectifs avec certaines parties prenantes
Engagement	Nous vous tendrons la main	Nous validerons avec vous avant d'aller plus loin	Nous tenons attentif à vos préoccupations et aspirations	Nous souhaitons avoir accès à vos idées et connaissances	Nous travaillons ensemble	Nous mettons en œuvre ce que vous aurez décidé

Utilisez la cartographie des parties prenantes

Positionnez une partie prenante à la fois dans le graphique suivant :

- 1- sur l'échelle verticale en évaluant son degré de pouvoir,
- 2- sur l'échelle horizontale en évaluant son degré d'intérêt.

Cartographie des parties prenantes



Recettes participatives

Les ingrédients indispensables pour une participation citoyenne réussie

- Mélangez ouverture et transparence
- Ajoutez une dose de rigueur et d'éthique
- Parsemez le tout de clarté et de méthodologie

Vous obtiendrez les recettes participatives.

Le guide pratique des recettes gagnantes en consultation citoyenne de la ville de Candiac.

agora.candiac.ca



© 2020 Ville de Candiac, tous droits réservés

VILLE DE CANDIAC - 100 BOUL. MONTCALM NORD
CANDIAC (QUÉBEC) J5R 3L8 TÉL. 450 444-6000

STRATÉGIE DE COMMUNICATION INTERNE

IMPLICATION EN AMONT ET ACCOMPAGNEMENT PROGRESSIF

INFOLETTRE

ZOOM SUR LES MÉTHODES | 15 JANVIER



Zoom sur les méthodes

Une fois le niveau de participation des parties prenantes est établi, le prochain étape consiste à déterminer la méthode de consultation la plus adéquate. Il faut veiller à choisir une méthode en fonction des objectifs de la démarche et du niveau de participation défini et éviter d'adapter la démarche de consultation à une méthode spécifique.



Liste non exhaustive

Le cadre de référence sur la participation citoyenne présente 19 méthodes de participation décrites dans des fiches-méthodes à l'annexe I-3, page 40. Il s'agit d'une liste non exhaustive basée sur les besoins exprimés par les citoyens et tenant compte du contexte et des contraintes de Candiac. Cette liste est évolutive et peut être enrichie au besoin en fonction de l'évolution de la ville.



Créativité et adaptabilité sont de mise

Il est important de garder une grande ouverture dans le cadre de l'utilisation de ces différentes méthodes. D'une démarche à l'autre, les paramètres des méthodes pourront être ajustés et enrichis et d'autres inventés afin de refléter la réalité candiacoise.

La mouvance constante du monde des communications ainsi que l'engagement grandissant envers le gouvernement participatif exigent un grand niveau d'adaptation et d'innovation. Ces méthodes sont constamment amenées à évoluer et nécessitent flexibilité et créativité dans leur réalisation.



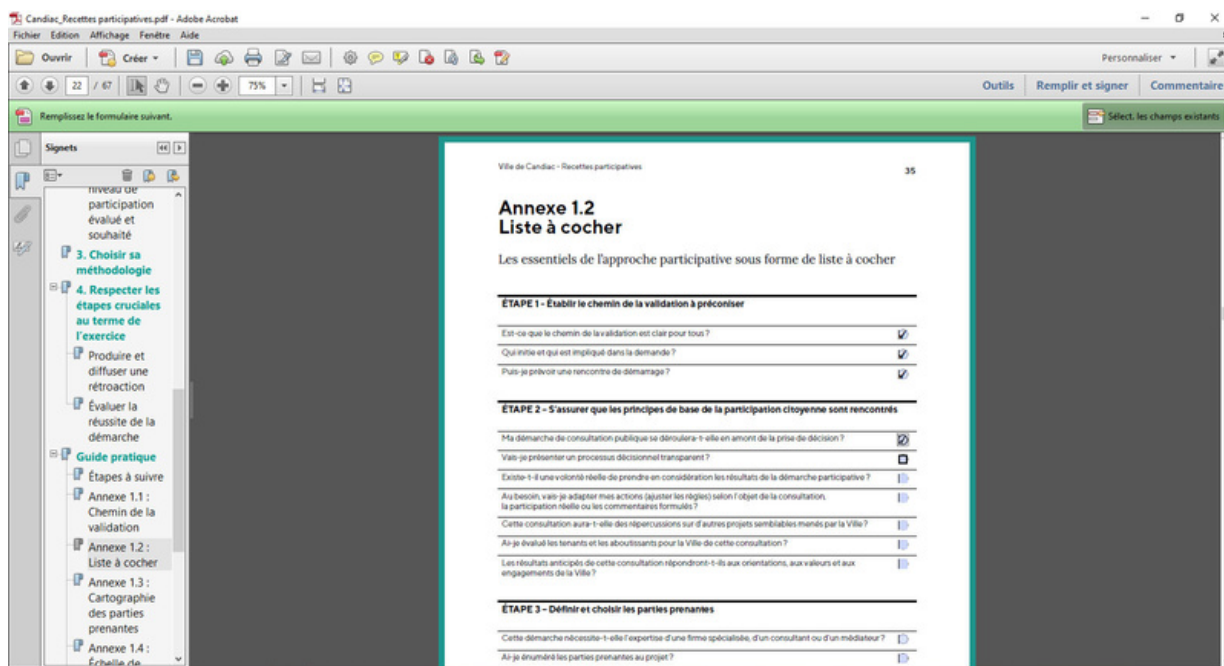
STRATÉGIE DE COMMUNICATION INTERNE

IMPLICATION EN AMONT ET ACCOMPAGNEMENT PROGRESSIF

DOCUMENT PDF, VERSION INTERACTIVE

Pour faciliter encore plus l'utilisation du cadre de référence, nous avons conçu une version interactive du Guide pratique des *Recettes participatives*. Jamais la réalisation d'une démarche de consultation citoyenne n'aura été plus pratique : il suffit d'ouvrir le fichier, de choisir l'annexe voulue et par un simple clic, de cocher ou de rédiger le texte directement sur l'ordinateur.

Ce document PDF a été transmis avant la formation à tous les participants et a également été envoyé à l'ensemble des employés dans la première infolettre.



VIDÉO DE PRÉSENTATION

Pour les besoins de la campagne de communication, nous avons réalisé une courte présentation animée sous format vidéo. Cette vidéo a également été envoyée à l'ensemble des employés via une infolettre.



STRATÉGIE DE COMMUNICATION INTERNE

IMPLICATION EN AMONT ET ACCOMPAGNEMENT PROGRESSIF

UN TRAVAIL DE LONGUE HALEINE 100 % INTERNE

La campagne de communication dans sa globalité a été imaginée, conçue et réalisée par l'équipe du Service des communications et relations avec le citoyen. Dans un contexte teinté par la COVID-19 et son lot de surprises exigeant une adaptation continue, l'équipe a su relever le défi de maintenir le cap sur un projet d'envergure et de doubler de créativité afin d'atteindre ses objectifs.



Recettes participatives



Les ingrédients indispensables
pour une participation citoyenne réussie



- Mélangez ouverture et transparence
- Ajoutez une dose de rigueur et d'éthique
- Parsemez le tout de clarté et de méthodologie

Vous obtiendrez les recettes participatives.

Le guide pratique des recettes gagnantes en consultation citoyenne de la ville de Candiac.