

Recettes participatives

COMMUNICATION IMPRIMÉE



réalisée
100%
à l'interne

Cartographie des parties prenantes

Niveau de pouvoir de la partie prenante	Cartographie des parties prenantes			
	Pouvoir effectif	Intermédiaire	Intermédiaire	Collaborateur
	Pouvoir d'influence	Intermédiaire	Collaborateur	Collaborateur
	Pouvoir peu de pouvoir	Intermédiaire	Intermédiaire	Intermédiaire

Identification de l'échelle de participation des parties prenantes

Une fois les degrés de pouvoir et d'influence cartographiés, l'utilisation de la cartographie d'identité permet d'identifier le niveau de participation stratégique des parties prenantes. Les différents niveaux d'implication sont définis dans la section suivante du présent document.

CONTEXTE ET BESOINS

L'urgence d'encadrer la participation citoyenne

La Municipalité 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, Candiac a organisé plus d'une soixantaine de consultations entre 2014 et 2020.

Ces consultations ont permis à la Ville 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 quelques défaillances relevées et d'optimiser les démarches futures.

Cet outil, résolument pratique, devait permettre d'accompagner les gestionnaires de projets de la Ville dans la planification et le déploiement de démarches de participation citoyenne.

Suivi méticuleusement, ce cadre de référence allait apporter plus de rigueur et de stabilité dans les démarches consultatives, en plus d'encadrer et de structurer ces processus. Ce cadre de référence devait s'inscrire dans le cadre de la vision du *Plan stratégique de développement 2018-2033*, qui 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.

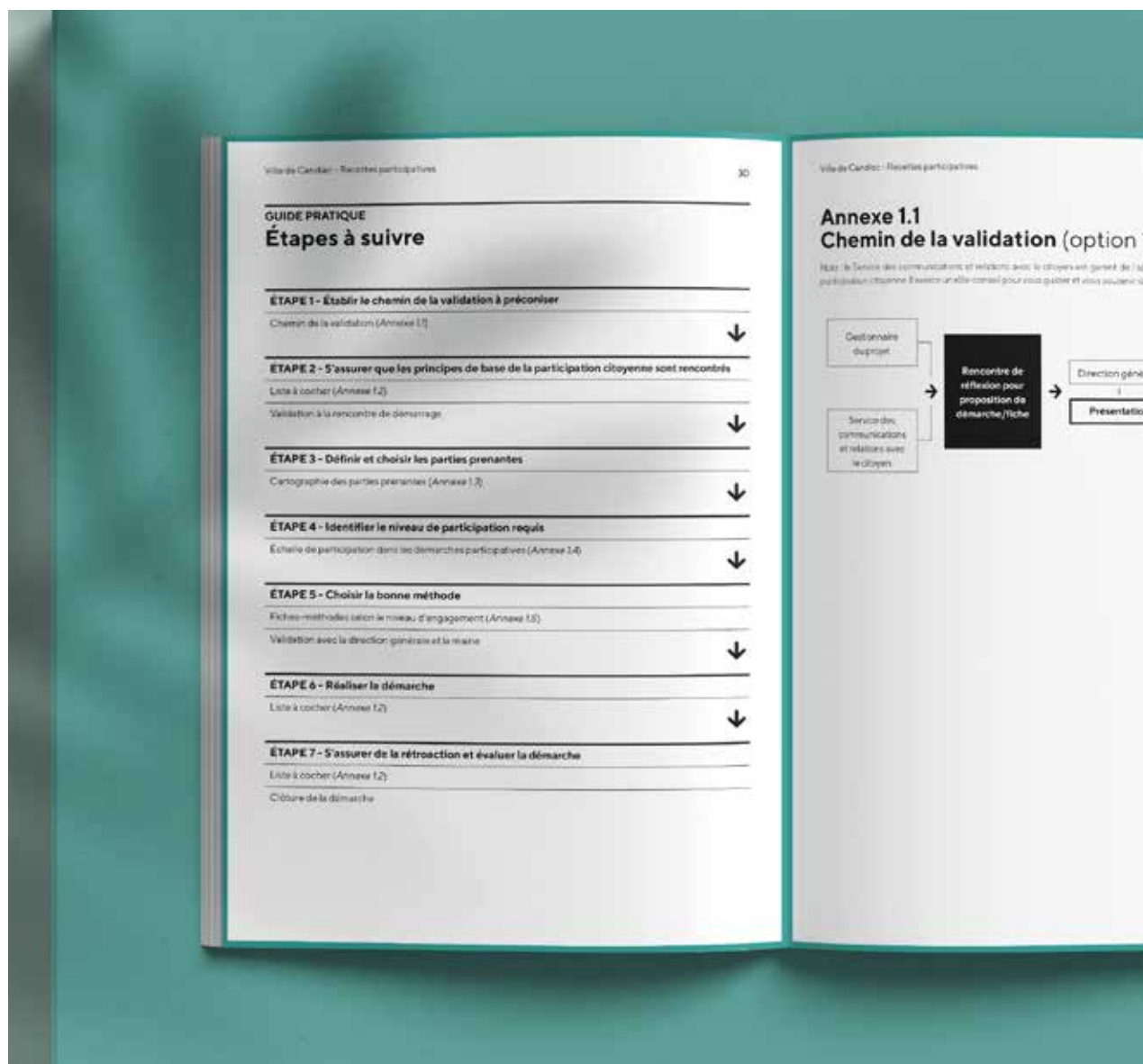
Nous avons souhaité que la réalisation du cadre de référence se fasse de manière collaborative, avec l'apport de différentes parties prenantes, dont les citoyens. Un sondage en ligne a ainsi été lancé auprès des résidents en octobre 2019 afin de connaître leurs attentes en matière de consultation et de participation citoyenne. Plus de 380 citoyens ont participé à ce sondage dont les résultats ont guidé la municipalité dans l'élaboration du cadre de référence en matière de participation citoyenne.

En parallèle, nous avons estimé essentiel d'impliquer les employés en amont et depuis le début de la réflexion afin que l'outil que nous allions 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.

CONTEXTE ET BESOINS

À l'issue de ces ateliers tenus les 24 et 28 octobre 2019, l'ensemble des recommandations et des suggestions des employés ont été prises en compte 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.

Après plusieurs mois de réflexion, de consultation et de travail de longue haleine, la Ville de Candiac a révélé en décembre 2020 le guide *Recettes participatives*, une version inédite pour un cadre de référence sur la participation citoyenne.



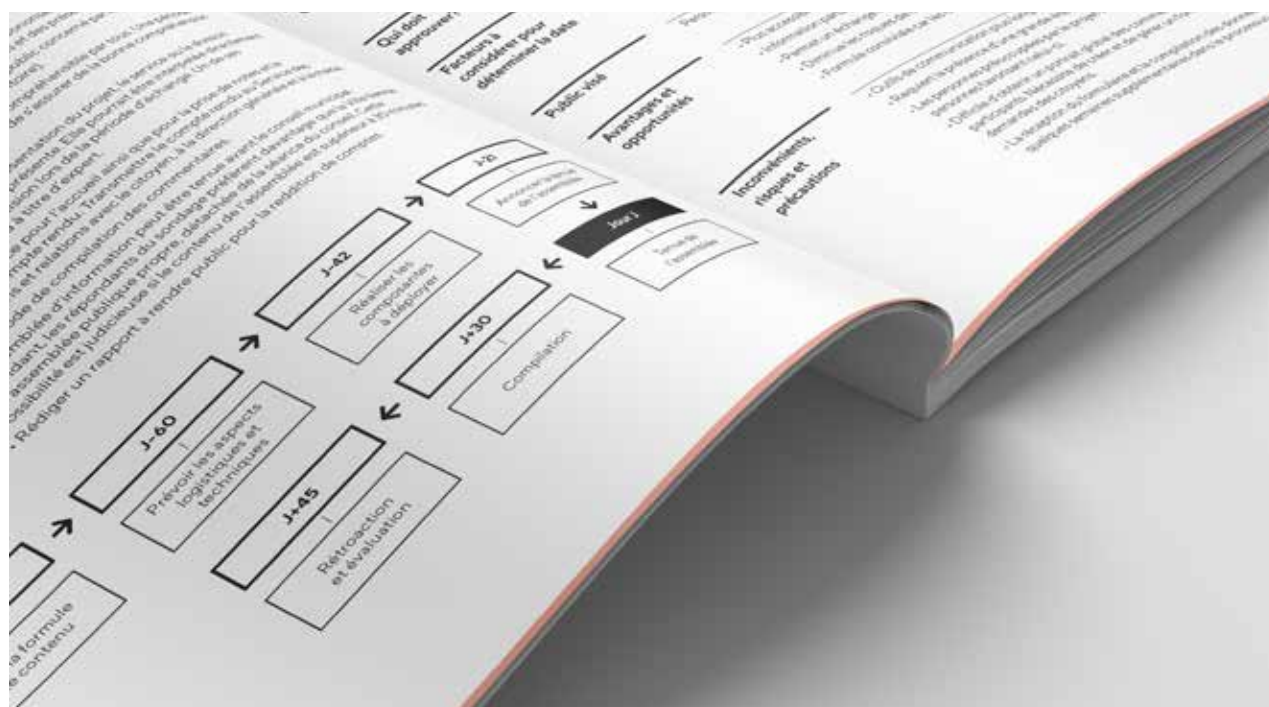


DÉFIS ET OBJECTIFS DE COMMUNICATION

D'un cadre de référence aux *Recettes participatives*

Théâtre d'un développement soutenu et d'un engouement certain de ses citoyens à s'impliquer dans les projets municipaux, la Ville souhaitait prendre un réel virage vers la participation citoyenne. Ainsi, l'ensemble des services municipaux a fait face à une augmentation des démarches de consultations tenues dans le cadre de ses différents projets.

Alors que certains membres de l'administration municipale détenaient des connaissances et des expériences en la matière, la majorité d'entre eux n'avaient jamais expérimenté les méthodes participatives. Les membres du Service des communications et relations avec le citoyen, sans en être des spécialistes, avaient quant à eux une bonne connaissance des notions théoriques en la matière. Toutefois ce volet, aussi prenant soit-il, ne représentant qu'une infime portion de son mandat, le Service était en mesure d'offrir uniquement un avis d'expert-conseil à ses services clients. En résumé, il importait de fournir à l'ensemble de l'administration municipale amenée à réaliser des démarches participatives un outil de travail concret, utile et accessible, qui leur permettrait, à terme, une pleine autonomie dans leurs démarches. Les échanges tenus avec les employés lors des ateliers de réflexion ont d'ailleurs confirmé ce besoin.



DÉFIS ET OBJECTIFS DE COMMUNICATION



Ainsi, nous avons fait le choix de ne pas nous cantonner à réaliser un cadre de référence sur la participation citoyenne dans sa mouture classique qui dresserait de manière théorique la vision et les grandes orientations de la Ville en termes de participation citoyenne. Nous avons donc orienté notre réflexion vers la conception d'un guide qui nous permet d'outiller les employés afin qu'ils gagnent en indépendance dans leur pratique de la consultation citoyenne. Nous avons voulu mettre entre leurs mains un dispositif complet et une méthodologie claire, détaillée et adaptée à tout type de projet. L'objectif était de remettre aux employés un tableau de bord 360 degrés qui, une fois suivi minutieusement, apportera plus de souplesse, de praticité et de clarté aux démarches de participation citoyenne.

Enfin, ce document nous l'avons souhaité méthodique et pratique aussi bien dans sa compréhension que dans son utilisation. Le plus grand défi pour nous était de simplifier au maximum les notions liées à la participation citoyenne afin de guider les employés tout en leur laissant une marge d'adaptation et d'innovation.

SUPPORTS ET PLATEFORMES UTILISÉS

Un contenu savamment réfléchi

Notre souhait initial était de réaliser un outil de travail à destination des employés pour leur permettre d'encadrer la participation citoyenne et de leur fournir l'ensemble des outils nécessaires afin qu'ils puissent réussir leurs démarches participatives. Ainsi, nous avons pris le temps de faire plusieurs recherches d'outils semblables à travers le monde afin de nous inspirer des meilleures pratiques existantes. Nous avons rédigé le contenu de manière à mettre à la disposition des employés une boîte à outils qui offre un savant dosage entre approche stratégique, planification et rigueur.

Être accompagnés par une firme spécialisée en participations publiques qui a derrière elle plusieurs années d'expérience dans le domaine, nous a également aidé à adopter dans la rédaction de cette publication une approche pratique et didactique. Nous avons pris le temps de considérer toutes les composantes liées aux démarches participatives. Nous avons enrichi la publication d'un guide pratique détaillé avec une méthodologie claire et des étapes à suivre et à respecter de A à Z.

Nous avons fourni ce guide d'un ensemble d'outils sous la forme de :

- fiches à cocher ou à remplir,
- chemins de validation schématisés qui envisagent toutes les situations possibles,
- échelles et cartographies pointues,
- fiches-méthodes détaillées.

Au fur et à mesure de la rédaction de cette publication et chaque étape de la démarche participative, nous avons une idée en tête : réunir tous les ingrédients de manière rigoureuse tout en laissant la latitude aux employés de combiner, de doser et de choisir en fonction de la particularité du projet et des parties prenantes.

Une fois la rédaction finalisée, nous avons réalisé que nous avons donné naissance à une publication qui s'apparentait aux livres de recettes culinaires dans sa rigueur, sa précision et sa méthodologie. De là est né le nom : Recettes participatives.

SUPPORTS ET PLATEFORMES UTILISÉS

Le contenu a inspiré le contenant

En nous basant sur le nom de la publication, nous avons décidé d'orienter le concept créatif dans ce sens. Ainsi, et 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.

La particularité du contenu riche en tableaux, en schémas et en fiches a constitué un défi de taille. Ainsi, nous avons opté pour une grille graphique inspirée des tableaux de valeurs nutritives dont les exigences graphiques et techniques sont rigoureuses avec des normes très strictes et encadrées à respecter. D'autre part, les *Recettes participatives* étant destinées aux employés, il était important pour nous de rendre la publication attrayante et simple à utiliser afin qu'ils parviennent à se l'approprier. Nous avons donc pris cet aspect en considération dans le traitement graphique en accordant une importance à l'équilibre entre la rigueur et la transparence.

Cette approche nous a permis de :

- synthétiser l'information,
- faire ressortir certains détails,
- avoir des repères visuels pour faciliter la lecture,
- organiser l'information de façon optimale.



SUPPORTS ET PLATEFORMES UTILISÉS

Conjuguer esthétisme et praticité

La publication imprimée comportant des illustrations détaillées de grande taille, ainsi que des insertions de couleurs identifiant les sections à travers l'ouvrage, nous avons souhaité l'imprimer avec soin à l'image d'un beau livre. Souvent offert en cadeau, un beau livre est généralement destiné à être feuilleté autant qu'à être lu. Une attention particulière a aussi été accordée au choix du papier et à la finition de l'ouvrage. La publication a donc bénéficié d'une impression numérique sur un papier lamination matte combiné à l'application d'un verni UV lustré sélectif sur la couverture et à l'endos de celui-ci le tout sous forme de reliure allemande.

Afin de faciliter et maximiser l'utilisation du cadre de référence, nous avons conçu une version numérique interactive qui permet aux employés d'utiliser et de remplir les annexes du guide pratique. Ce fichier PDF a été transmis avant la formation à tous les participants et a également été partagé à l'ensemble des employés de la Ville.

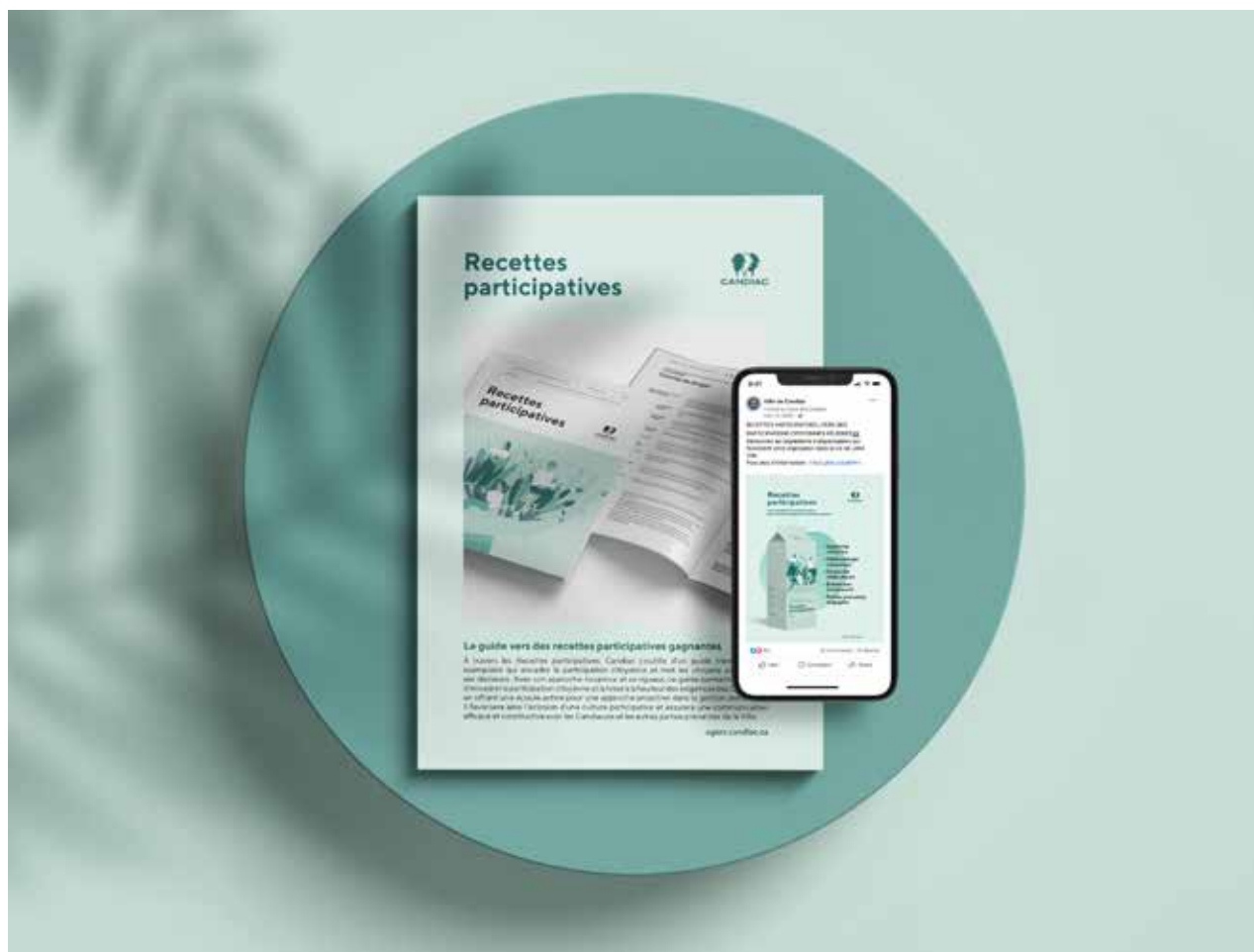


SUPPORTS ET PLATEFORMES UTILISÉS

Une publication au cœur d'une stratégie de communication

Ce concept a également été décliné dans les outils de la campagne de communication interne et externe afin d'assurer une cohérence globale et d'installer l'image d'un cadre de référence pratique et convivial dont les objectifs étaient de :

- 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 ;
- faire des recettes participatives une source de fierté pour l'administration municipale et les citoyens.



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

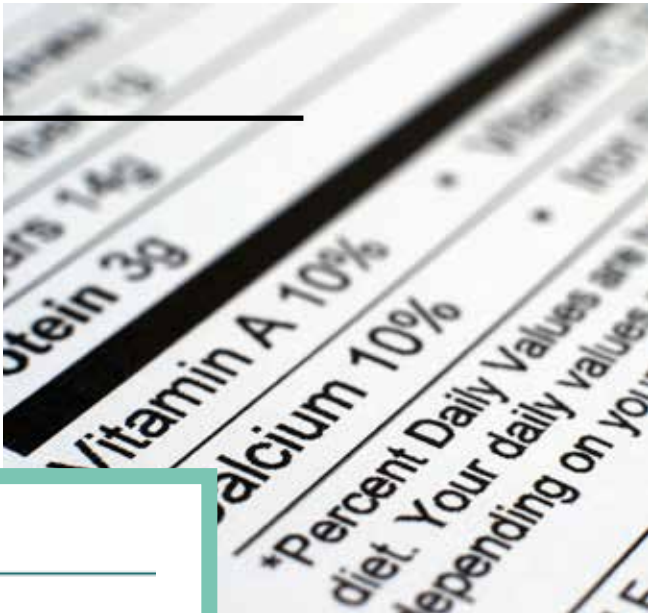
SUPPORTS ET PLATEFORMES UTILISÉS

Inspiration



Ingrédients

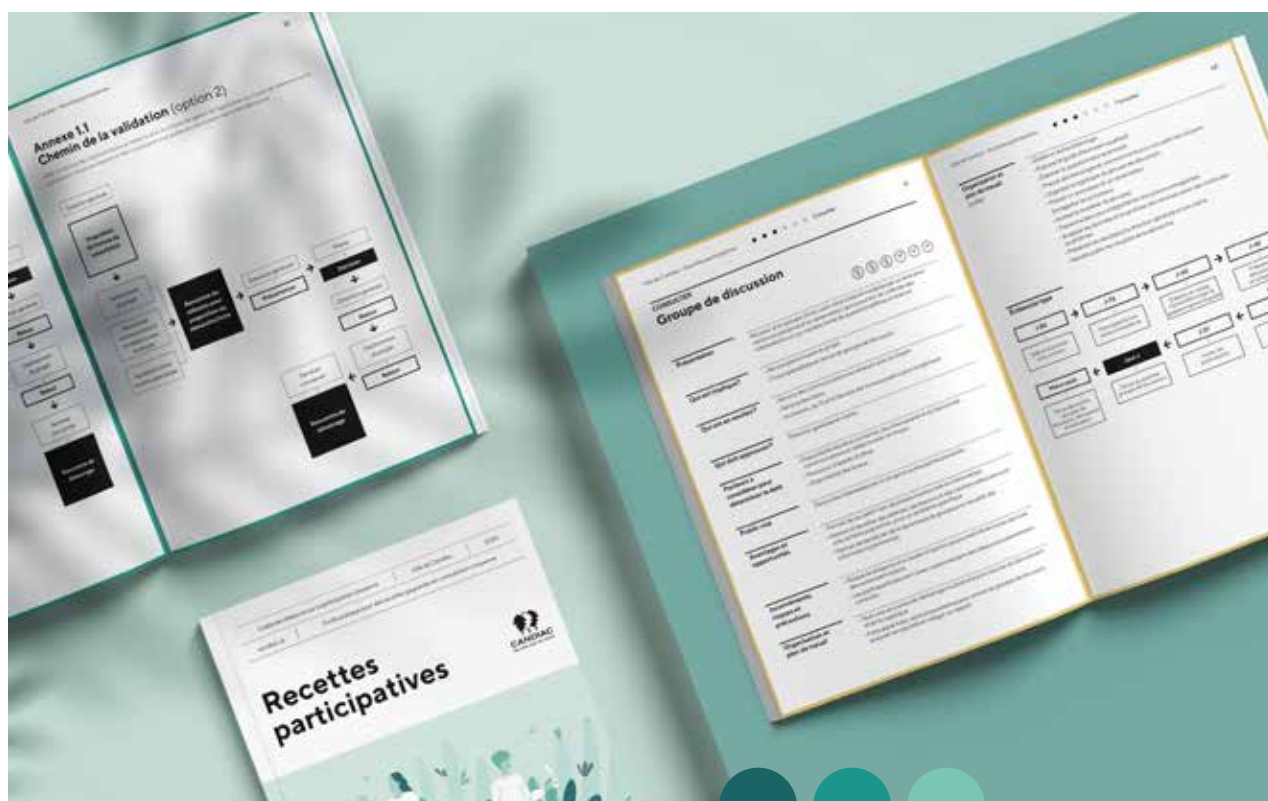
Ouverture	30 g
Transparence	60 g
Rigueur	120 mg
Éthique	160 mg
Souplesse	40 g
Méthodologie	100 %



Valeur nutritive Nutrition Facts pour MD (MM) Per HM (MM) Calories ##### * VQ = valeur quotidienne * DV = Daily Value	% VQ* / % DV*		% VQ* / % DV*	
	Lipides / Fat ## g	## %	Protéines / Protein ## g	
	saturés / Saturated ## g	## %	Cholestérol / Cholesterol ### mg	
	+ trans / Trans ## g		Sodium #### mg	## %
	Glucides / Carbohydrate ## g		Potassium #### mg	## %
	Fibres / Fibre ## g	## %	Calcium #### mg	## %
	Sucres / Sugars ## g	## %	Fer / Iron ## mg	## %
* 5% ou moins c'est peu, 15% ou plus c'est beaucoup / * 5% or less is a little, 15% or more is a lot				

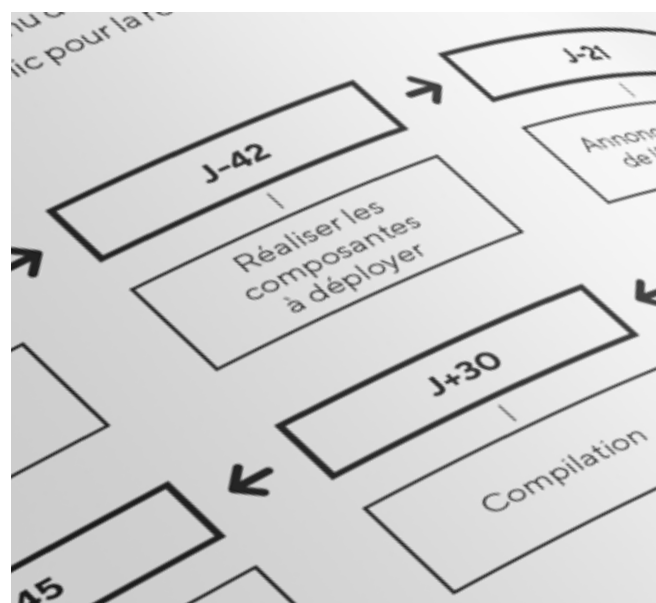
SUPPORTS ET PLATEFORMES UTILISÉS

Couleurs principales et secondaires identifiant certaines catégories



SUPPORTS ET PLATEFORMES UTILISÉS

Organisation cartésienne, iconographies, chartes, tableaux et repères visuels



SUPPORTS ET PLATEFORMES UTILISÉS

Des illustrations dans l'ère du temps



SUPPORTS ET PLATEFORMES UTILISÉS

Réalisée 100% à l'interne

La publication *Recettes participatives*, est un produit fièrement Candiacois réalisé à 100% à l'interne de l'idéation, la stratégie créative, à la conception graphique et l'élaboration des outils promotionnels. Le contenu des *Recettes participatives* est le fruit d'une longue réflexion ainsi que de plusieurs mois de travail découlant de la Commission des communications et de la participation citoyenne, de l'équipe des communications ainsi que de la firme Convercité qui nous a accompagnée dans le processus depuis le début.



RÉSULTATS

Premiers résultats prometteurs

Nous avons constaté que les employés se sont approprié le cadre de référence puisqu'ils ont développé le réflexe de le consulter et de respecter la démarche et les étapes décrites dans les *Recettes participatives*. Les gestionnaires des projets et leurs consultants externes ont relevé le défi d'élaborer par eux-mêmes les démarches de participation citoyenne effectuées depuis la mise en place du cadre de référence, et ce, en respectant la méthodologie du document. Le Service des communications et relations avec le citoyen n'a été sollicité qu'à quelques reprises à titre d'expert-conseil.

En effet, depuis janvier 2021, huit consultations ont été menées ou sont en cours d'élaboration directement par les porteurs de projets. Il s'agit notamment de la consultation en lien avec :

- le Plan de mobilité active et durable, lancé le 4 janvier 2021
- le Plan d'adaptation aux changements climatiques, lancé le 28 janvier 2021
- la mise à jour de la Politique d'admissibilité et de soutien aux organismes, en cours de conception.



RÉSULTATS

Témoignages des employés

« Dans le cadre de la mise à jour de notre Politique d'admissibilité et de soutien aux organismes, nous nous sommes basés sur le guide pratique des Recettes participatives en suivant la démarche étapes par étape. Ceci nous a permis d'abord de définir l'ensemble des parties prenantes et d'apprendre à connaître chaque groupe qui pourrait se sentir concerné par le projet. Nous avons ensuite déterminé le niveau d'implication souhaité avant de choisir la méthode à mettre en place. Simple et facile à utiliser, l'outil Recettes participatives nous a permis de gagner en temps et efficacité. »

Hugo Peloquin,

directeur adjoint du Service des loisirs

« J'ai eu l'occasion d'utiliser les Recettes participatives dans le cadre du projet du PAAC. Suivre les recettes participatives m'a guidé étape par étape, m'a forcé à me poser des questions, à adresser les enjeux afin qu'au final, la consultation soit un franc succès! Je dois l'avouer : maintenant que j'ai saisi les enjeux derrière une consultation, j'élabore mes projets différemment et je m'ajuste à chaque conception de projet. »

Karine Lehoux,

chef de la division Transition écologique et innovation

« Dans notre service, nous organisons plusieurs consultations citoyennes et il nous manquait cruellement un outil complet et détaillé tel que les Recettes participatives. Pendant ma carrière, j'ai suivi plusieurs formations et j'ai participé à l'organisation de plusieurs démarches de participation citoyenne et je suis content que la Ville de Candiac ait réussi à réaliser un guide de participation citoyenne qui nous est d'une très grande utilité. Je félicite l'équipe des communications pour ce beau travail. »

Pierre-Yves,

chef du Service développement durable du territoire

RÉSULTATS

Reconnaisances des pairs

À la suite du déploiement de notre campagne de communication externe, notre Service a reçu les éloges et les félicitations de la part de plusieurs Villes. Les *Recettes participatives* ont été une source d'inspiration pour certaines Villes qui ont entamé leurs démarches pour l'élaboration de leur cadre de référence sur la participation citoyenne. Voici quelques extraits de courriels reçus :

Ville de Chambly

«... J'ai lu ce matin sur le site de l'UMQ l'article sur Recettes participatives. Ce guide semble vraiment très intéressant, bravo !... »

Ville de Sherbrooke

«... J'ai suivi vos actions en lien avec la participation citoyenne. Je travaille sur la mise à jour de notre cadre avec un comité de pilotage. Est-ce possible de me faire parvenir un exemplaire de Recettes participatives? J'aimerais constater comment Candiac veut relever le défi visant la mise en œuvre à des fins de consultations seulement... »

Ville de Victoriaville

«... La Ville de Victoriaville entame une démarche pour se doter d'une première politique d'information, de consultation et de participation citoyenne et nous trouvons votre démarche très inspirante... »

Service Canadien de la faune

«... Serait-il possible d'obtenir une copie électronique du cadre de référence sur la participation citoyenne « Recettes participatives » que vous avez lancé ce 7 décembre 2020... »
