

Laboratoire

éthique  
publique

# éthique publique

École nationale d'administration publique  
CHAIRE FERNAND-DUMONT (INRS)

Laboratoire d'éthique publique  
École nationale d'administration publique  
Dépôt légal 2003  
Bibliothèque nationale du Québec  
Bibliothèque nationale du Canada  
ISBN 2-923008-01-4  
© Tous droits réservés

# *LES MÉTHODES DE CONSULTATIONS PUBLIQUES*

*Analyse et description*

**Rédigé par Karine Prémont  
Sous la direction de Yves Boisvert**



[www.enap.ca/ethiquepublique](http://www.enap.ca/ethiquepublique)

Octobre 2003

## TABLE DES MATIÈRES

### SECTION A : ANALYSE

#### Introduction 5

#### 1. Analyse des méthodes de consultations publiques 6

- 1.1 Catégorie Communication 10
- 1.2 Catégorie Consultation 11
- 1.3 Catégorie Engagement 14
- 1.4 Critique globale 20

#### 2. Le rapport à la démocratie 24

- 2.1 Définition des termes 25
- 2.2 Entre l'idéal et la réalité 26
- 2.3 Les améliorations possibles 29

#### 3. Comparaisons avec le modèle américain 32

#### 4. Le modèle européen 34

#### Conclusion 37

### SECTION B : DESCRIPTION

#### Introduction 38

#### 5. Les consultations publiques : objectifs et critères de réussite 39

#### Grille comparative des méthodes de consultations publiques (cinq niveaux) 43

#### 6. Consultations publiques de catégorie Communication 48

#### Grille synthèse Communication 49

- 6.1 Niveau 1 (Information et sensibilisation) 50
  - 6.1.1 Publicité et marketing social 50
  - 6.1.2 Demande de mémoires ou de propositions 52
  - 6.1.3 Établissement de la carte d'une collectivité 54
  - 6.1.4 Fiches de renseignements 56

6.1.5	Foire d'information et expositions	58
6.1.6	Trousses d'information	60
6.1.7	Envois postaux	61
6.1.8	Événements médiatiques	63
6.1.9	Numéros 1 800	64
6.1.10	Journée d'accueil	67
6.1.11	Communiqués de presse	69
6.1.12	Visites sur place	71

## **7. Consultations publiques de catégorie Consultation 73**

### **Grille synthèse Consultation 75**

7.1	Niveau 2 (Recueil d'information et d'opinions)	77
7.1.1	Rencontres bilatérales avec les intervenants	77
7.1.2	Réunions communautaires ou publiques	79
7.1.3	Comités parlementaires	81
7.1.4	Panel du peuple	84
7.1.5	Sondages d'opinions	86
7.1.6	Audiences publiques et séminaires	88
7.1.7	Questionnaires	90
7.1.8	Sondages	92
7.1.9	Documents de travail	94
7.1.10	Groupes de concertation	96
7.1.11	Commissions d'enquête parlementaires	98
7.2	Niveau 3 (Discussion et participation du public)	100
7.2.1	Comités ou conseils consultatifs	101
7.2.2	Participation assistée par ordinateur	103
7.2.3	Conférences électroniques et sites Web interactifs	105
7.2.4	Groupes de discussion en direct et serveurs de liste	107
7.2.5	Télévote	109
7.2.6	Conférences thématiques	111
7.2.7	Technique de groupe nominal	113
7.2.8	Ateliers	115

## **8. Consultations publiques de catégorie Engagement 117**

### **Grille synthèse Engagement 118**

8.1	Niveau 4 (Engagement des citoyens)	120
8.1.1	Charrette	120
8.1.2	Assemblée constituante	122
8.1.3	Technique Delphi	124
8.1.4	Journées de réflexion	126
8.1.5	Tables rondes	128

8.2 Niveau 5 (Création de partenariats)	130
8.2.1 Jury de citoyens	131
8.2.2 Panel de citoyens	133
8.2.3 Conférences consensuelles	135
8.2.4 Scrutin délibératif	137
8.2.5 Conférences d’investigation ou exploratoires	139
8.2.6 Cercles d’étude	141
8.2.7 Groupes d’étude	143
8.2.8 Groupes de réflexion	145

**L’avenir des consultations publiques 147**

**ANNEXE A 150**

**Les différentes méthodes de consultations publiques**

**Bibliographie 151**

## SECTION A : ANALYSE

Parmi les nombreux moyens à la disposition des gouvernements pour assurer la bonne santé démocratique des processus politiques, les consultations publiques sont des exercices parfaits en théorie. Plusieurs facteurs expliquent cela : premièrement, il existe plus de quarante méthodes différentes pour intégrer les citoyens à la prise de décision, à utiliser selon le sujet, l'importance de la question, la forme des résultats souhaitée et l'application éventuelle des résultats. Deuxièmement, les consultations publiques sont des lieux exceptionnels de débats parce que tous les acteurs concernés par la question posée peuvent y participer, ce qui permet l'émergence du spectre entier des positions et des points de vue. Troisièmement, les consultations publiques, par nature, permettent d'assurer l'intégrité, la transparence et l'honnêteté des politiques qui en découlent. Finalement, en se sentant acteurs dans le processus décisionnel, les citoyens développent un sentiment d'appartenance à leur communauté, apprennent à viser le bien commun plutôt que la satisfaction d'intérêts personnels et prennent confiance en leur gouvernement et au système étatique dans son ensemble.

En pratique, il en va tout autrement. Les consultations publiques, parce qu'elles sont mal utilisées, mal justifiées ou inutiles parce que la décision est déjà prise, contribuent à la perte de confiance des citoyens envers leurs gouvernements et leurs institutions, tandis que les décideurs les voient comme une perte de temps considérable puisque les citoyens n'ont pas la capacité et les connaissances nécessaires pour discuter de certains sujets avec des spécialistes.

Pourquoi cet écart entre la théorie et la pratique ? Quelles sont les principales critiques faites au processus de consultations publiques ? Comment pouvons-nous améliorer les consultations publiques pour que les citoyens se sentent en confiance et aient envie d'y participer ? Comment expliquer aux décideurs que la participation publique est payante ? Pour répondre à ces questions, nous ferons tout d'abord une analyse des méthodes de consultations publiques par catégorie, de même que nous décrirons les critiques globales faites au processus. Ensuite, nous tenterons de comprendre le lien entre démocratie et consultations publiques, qui nous permettra de saisir l'importance de ce processus dans notre société pour, éventuellement, l'améliorer.

Finalement, nous comparerons brièvement le modèle canadien de consultations publiques aux modèles américain et européen : avec le premier puisqu'il est construit à l'inverse du modèle canadien; avec le second parce qu'il est en reconstruction.

## 1. ANALYSE DES MÉTHODES DE CONSULTATIONS PUBLIQUES

Les diverses formes de consultations publiques sont regroupées en trois catégories, dans lesquelles se trouvent cinq niveaux<sup>1</sup>. Chacune de ces méthodes vise des objectifs précis, nécessite une organisation particulière et permet de résoudre différents problèmes. Cependant, elles ne sont pas nécessairement interchangeables. Au contraire, le choix de la méthode dépend grandement du type de résultats que l'on souhaite obtenir, du temps et de l'argent disponibles et, finalement, des caractéristiques des personnes que l'on veut voir participer.

Avant de faire une analyse des méthodes de consultations publiques par catégorie, il est impératif de connaître les fonctions de la participation publique, de même que les valeurs qui la gouverne et les attitudes à adopter lors de son utilisation.

### Les fonctions de la participation publique

La participation publique occupe trois fonctions principales. Tout d'abord, elle permet de recueillir de l'*information* sur les valeurs et les préférences des citoyens. L'objectif est alors de trouver un soutien au moment de la mise en œuvre des décisions. Ensuite, elle facilite la *conciliation* entre les différents groupes d'intérêts. Elle permet donc aux responsables politiques et administratifs «d'exercer un véritable leadership social, notamment en favorisant l'inclusion de groupes vulnérables dans le processus de décision, aux côtés des professionnels et des autres acteurs habituels du système<sup>2</sup>». Finalement, la participation publique facilite l'*appropriation* par la population des services publics qu'elle utilise et qu'elle finance. Cet engagement du public permet

---

<sup>1</sup> Voir Annexe A.

<sup>2</sup> Forest, Pierre-Gerlier et al, *Participation de la population et décision dans le système de santé et de services sociaux du Québec*, Québec, Conseil de la santé et du bien-être, 2000, p. 19.

éventuellement de transformer le système en réorganisant les priorités et en forçant un transfert de connaissances des spécialistes vers les citoyens.

### Les valeurs qui gouvernent la participation publique

Deux systèmes de valeurs doivent sous-tendre toute consultation publique<sup>3</sup> : *les valeurs démocratiques fondamentales* (un pouvoir réel des citoyens; l'autonomie des débats; l'accessibilité pour tous et la libre expression) et *les valeurs liées à la recherche du bien commun* (la volonté du peuple est le résultat des débats et des interactions, et non la somme des désirs des individus; les questions doivent se référer au bien commun; aide à redéfinir l'identité collective).

### Les attitudes envers la participation publique

Tout d'abord, il faut que la participation publique, dans sa pratique et son essence, respecte les valeurs et la culture de la communauté. Il faut donc que cette pratique se renouvelle constamment et s'adapte aux changements qui surviennent dans l'ordre de ces valeurs et dans les symboles de cette culture.

Ensuite, il est impératif de cultiver un lien de confiance entre les décideurs et les citoyens : il doit donc y avoir un esprit de coopération, de collaboration et de partage des connaissances et des idées. C'est au décideur qui met sur pied le processus de consultation qui doit en assurer l'intégrité, la transparence et l'équité. Ainsi, « le citoyen se perçoit comme un partenaire d'un exercice dont le processus est communément convenu et comme coresponsable de son résultat pour la collectivité<sup>4</sup> ». Le citoyen, pour sa part, doit faire preuve d'ouverture d'esprit et de sens de l'action, de même qu'il doit être capable d'évaluation, de critique, de jugement et de délibération.

Dans le document *Cadre de référence de la participation publique*, les auteurs dénombrent trois catégories de consultations publiques, selon le niveau de pouvoir accordé aux citoyens. Les trois catégories de ce document (absence de pouvoir, pouvoir

---

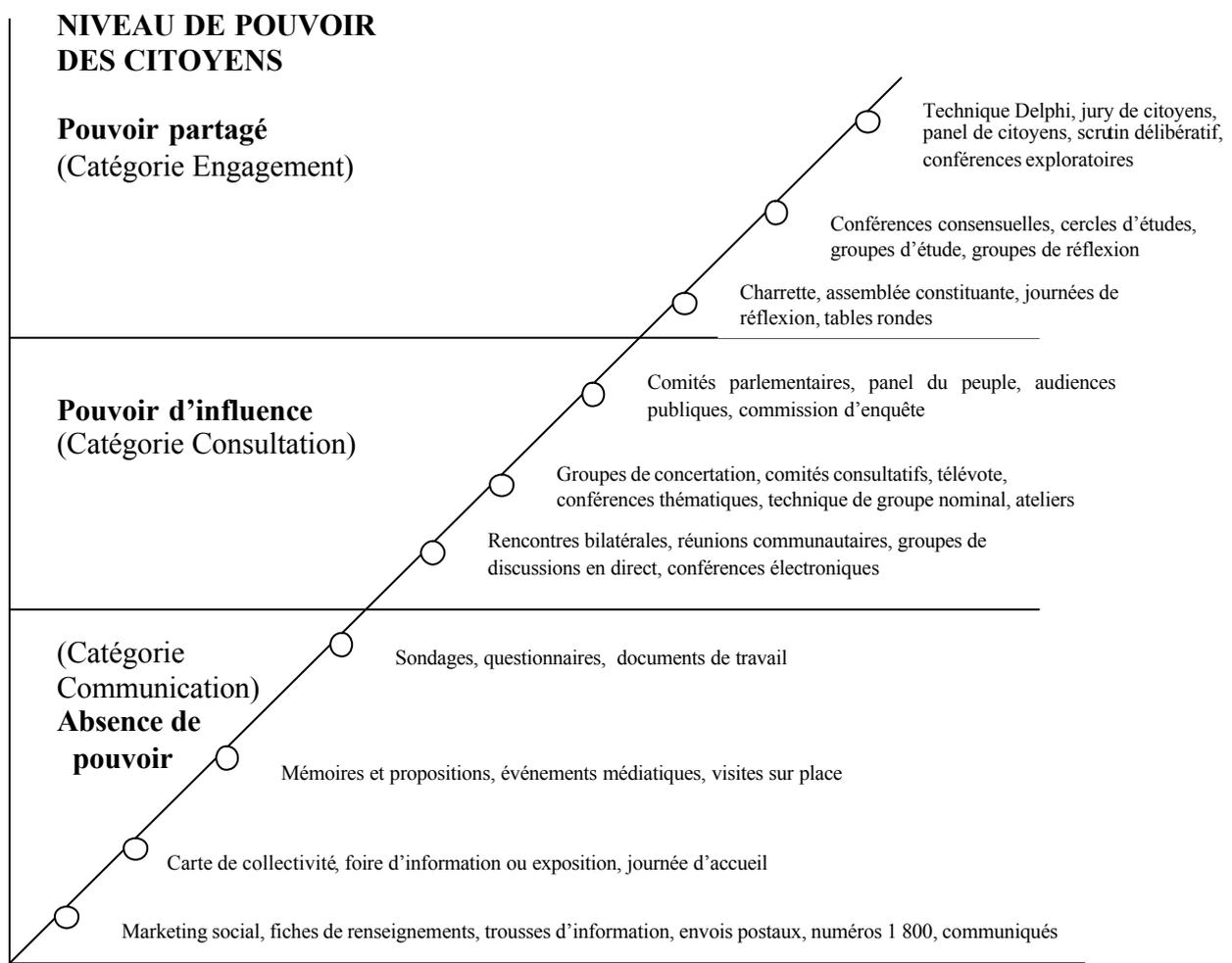
<sup>3</sup> Thibault, André, Marie Lequin et Mireille Tremblay, *Cadre de référence de la participation publique*, Québec, Conseil de la santé et du bien-être, 2000, p. 14.

<sup>4</sup> *Ibid*, p. 15.

d'influence et pouvoir partagé) recourent les trois catégories que nous allons détailler dans la seconde partie de cette note (communication, consultation et engagement). Nous utiliserons donc ces dernières dans ce présent document pour faciliter le suivi.

La figure 1 donne une vue d'ensemble des méthodes de consultations publiques selon le niveau de pouvoir accordé aux citoyens.

**Figure 1 – MODALITÉS DE PARTICIPATION PUBLIQUE SELON LE NIVEAU DE POUVOIR CONSENTI AUX CITOYENS**



Adaptée de Thibault, André, Marie Lequin et Mireille Tremblay, *Cadre de référence de la participation publique*, Québec, Conseil de la santé et du bien-être, 2000, p. 12.

Le tableau 1, pour sa part, nous renseigne sur l'utilité des principales méthodes de consultations publiques, selon la fonction visée.

**Tableau 1 – PRINCIPALES MÉTHODES DE CONSULTATIONS PUBLIQUES**

	Fonctions essentielles		
	<i>Information</i>	<i>Conciliation</i>	<i>Appropriation</i>
Élections	-	-	+
Sondages	+	-	-
Audiences et enquêtes publiques	+/-	+/-	-
Référendums	+	-	+
Conférences consensuelles	+/-	+	+/-
Groupes de discussion	+	-	-
Comités consultatifs	+	+/-	-
Panels de citoyens	+	+	-
Jurys de citoyens	+	+	+/-
Groupes d'étude	-	+	+/-
Scrutin délibératif	+	+/-	-
Télévote	+/-	-	+

Adapté de Forest, Pierre-Gerlier et al., *Participation de la population dans le système de santé et de services sociaux du Québec*, Québec, Conseil de la santé et du bien-être, 2000, p. 34.

Comme aucune de ces méthodes n'est parfaite en soi (elles ne permettent pas, de façon individuelle, de remplir les trois fonctions des consultations publiques), il peut être intéressant de combiner différentes approches. En effet, la qualité d'une méthode de consultations publiques est déterminée, souvent, selon les résultats qu'elle atteint dans les quatre dimensions suivantes : représentativité, façons de procéder, préparation de la

décision et effets mesurables<sup>5</sup>. Or, dans la majorité des cas, il est impossible d'atteindre un résultat satisfaisant en utilisant une seule méthode, d'où l'intérêt d'utiliser plusieurs méthodes simultanément.

## **1.1 Catégorie Communication**

La catégorie Communication regroupe les méthodes de consultations publiques du niveau 1, de même que certaines méthodes du niveau 2 :

### *Niveau 1 : Information et sensibilisation*

- publicité et marketing social
- demande de mémoires ou de propositions
- établissement de la carte d'une collectivité
- fiches de renseignements
- foire d'information et expositions
- trousse d'information
- envois postaux
- événements médiatiques
- numéros 1 800
- journée d'accueil
- visites sur place

### *Niveau 2 : Recueil d'information et d'opinions*

- sondages d'opinions
- questionnaires
- sondages
- documents de travail

---

<sup>5</sup> *Ibid*, p. 37.

De nombreuses critiques sont faites à ces méthodes qui, selon la plupart des observateurs, ne sont pas des consultations publiques au sens où nous les définissons (voir 2.1). En fait, ces méthodes représentent une non-participation des citoyens : «le décideur use d'une autorité totale et le contact avec les citoyens n'existe qu'aux seules fins de promouvoir son projet ou d'étudier les citoyens comme des objets ou des clients, sans qu'il n'y ait d'échange ou de dialogue véritable<sup>6</sup>».

Les renseignements recueillis auprès des citoyens par ces méthodes servent souvent à construire un plan de marketing pour « vendre » une politique ou un programme au public. La plupart du temps, ces méthodes sont utilisées lorsqu'une décision est déjà prise et qu'il n'y a aucune possibilité d'influencer le résultat final.

Ces renseignements peuvent aussi être transmis au public pour atténuer ses préoccupations ou pour le préparer à une éventuelle participation plus active. De même, les méthodes de consultations publiques qui servent à des fins de recueil d'information n'engagent pas les décideurs à utiliser, de quelque façon que ce soit, les résultats obtenus.

## **1.2 Catégorie Consultation**

Les méthodes de consultations publiques incluses dans cette catégorie sont celles des niveaux 2 (sauf celles comprises dans la catégorie Communication) et 3 :

### *Niveau 2 : Recueil d'information et d'opinions*

- rencontres bilatérales avec les intervenants
- réunions communautaires ou publiques
- comités parlementaires
- panel du peuple
- audiences publiques et séminaires
- groupes de concertation
- commission d'enquête parlementaire

---

<sup>6</sup> *Ibid*, p. 13.

### *Niveau 3 : Discussion et participation du public*

- comités ou conseils consultatifs
- conférences électroniques et Web interactifs
- groupes de discussion en direct et serveurs de liste
- télévote
- conférences thématiques
- technique de groupe nominal
- ateliers

Ces méthodes permettent aux citoyens de donner leur opinion sur des questions précises, souvent simples, dans le but d'aider les décideurs à améliorer l'efficacité des politiques ou des programmes déjà existants ou à déterminer les objectifs qui devront guider ceux qui seront éventuellement mis sur pied. Cependant, certains spécialistes ont noté que dans la plupart des cas, les décisions stratégiques sont déjà prises et les consultations servent uniquement à mesurer l'impact possible de celles-ci sur les citoyens.

Parfois, ces méthodes permettent l'échange des informations entre les décideurs et les citoyens, tandis que différents groupes d'intérêts pourront s'intéresser à la question en débat et participer aux discussions. Idéalement, comme ces consultations touchent un plus large public, elles devraient être utilisées lorsqu'il est encore possible d'influencer le résultat final.

Cinq critiques peuvent être faites des méthodes de la catégorie Consultation :

- a) le pouvoir des citoyens dans ces consultations « dépend de la volonté des décideurs et donc, ne peut être que symbolique <sup>7</sup> »;
- b) elles ne servent qu'à obtenir un soutien populaire à un projet donné, sans tenir compte des préoccupations réelles des citoyens;
- c) elles ne contiennent pas toujours des procédés qui permettent la conciliation des différents points de vue, ce qui est nécessaire à la bonne conduite des consultations;

---

<sup>7</sup> *Ibid*, p. 13.

- d) le pouvoir de l'opinion publique est nul s'il n'existe aucun engagement de rendre compte publiquement des résultats ou de tenir compte des commentaires des citoyens, ce qui arrive fréquemment dans ce type de consultations;
- e) les citoyens n'ont aucun pouvoir décisionnel : ils ne peuvent qu'influencer les décideurs et cela, dans une certaine mesure seulement.

Dans cette catégorie, la nouvelle tendance semble aller vers les consultations électroniques, pas encore employées au Canada à ce jour. L'explosion de l'utilisation du courriel et des groupes de discussion sur Internet laisse en effet entrevoir la possibilité de consulter directement les citoyens, dans un court délai et à peu de frais. Colin Finney s'est penché sur les consultations publiques faites par le biais des conférences électroniques et des discussions en lignes<sup>8</sup> mises sur pied par le *Advisory Committee on Genetic Testing* de la Grande-Bretagne. Selon lui, les avantages de ces méthodes sont importants :

- coût peu élevé;
- valeur éducative;
- permettent la diffusion des connaissances des experts à un plus large public;
- permettent aux citoyens de comprendre les enjeux importants et de saisir les difficultés qui sont liées à la prise de décisions;
- contribuent à élargir le débat aux personnes qui n'auraient pas pu être rejointes autrement ou qui ne s'intéressent habituellement pas (et donc ne participent pas) aux consultations publiques.

Évidemment, les consultations en ligne posent des problèmes majeurs, justement parce que les personnes qu'elles cherchent à impliquer dans le processus sont difficiles à rejoindre (on ne peut dresser une liste aléatoire, par exemple, ou envoyer des invitations si on ne connaît pas d'avance les personnes). De plus, si le nombre de participants

---

<sup>8</sup> Finney, Colin, «Extending public consultation via the Internet : the experience of the UK Advisory Committee on Genetic Testing electronic consultation », *Science and Public Policy*, vol. 26, no 5 (octobre), pp. 361- 373.

augmente, les coûts augmenteront en proportion et, dans une participation optimale, il ne sera plus intéressant d'utiliser cette méthode parce qu'elle deviendra trop dispendieuse. Aussi, la nature même des conférences électroniques et des discussions en ligne ne facilite pas le suivi des opinions formulées et n'assure pas que ces opinions seront prises en compte dans la décision finale. Enfin, la technologie n'était pas encore parfaitement au point, le déroulement de la consultation et les résultats obtenus ne sont donc pas aussi fiables que ceux qu'on aurait pu avoir en utilisant une autre méthode.

Cependant, conclut Finney, plus on utilisera les méthodes de consultations électroniques, plus on sera en mesure de les ajuster et de faire en sorte qu'elles soient profitables, rentables et accessibles.

### **1.3 Catégorie Engagement**

La catégorie Engagement contient les méthodes des niveaux 4 et 5 :

#### *Niveau 4 : Engagement des citoyens*

- charrette
- assemblée constituante
- technique Delphi
- journées de réflexion
- tables rondes

#### *Niveau 5 : Création de partenariats*

- jury de citoyens
- panel de citoyens
- conférences consensuelles
- scrutin délibératif
- conférences d'investigation ou exploratoires
- cercles d'étude
- groupes d'étude
- groupes de réflexion

Les avantages de ces méthodes ne sont pas négligeables. Tout d'abord, ce sont les seules, parmi tous les types de consultations publiques, qui représente un «réel partage du pouvoir de décision entre l'autorité et les citoyens<sup>9</sup>», partage qui se traduit par la création de partenariats dans lesquels les décisions sont prises suite à des négociations équitables entre le décideur et les citoyens. De ces partenariats peut alors émerger véritable concertation entre les acteurs impliqués et favoriser leur implication active dans la réalisation du projet.

Toutefois, cette pratique idéalisée des méthodes de la catégorie Engagement est rarement effective dans la réalité. Tout d'abord, parce qu'elle nécessite un partage absolu de l'information, ce que les décideurs n'aiment pas faire. Ensuite, parce que le partage du pouvoir est tributaire de la confiance mutuelle des partenaires et de leur transparence; les citoyens n'ont pas suffisamment confiance aux représentants du gouvernement pour leur accorder de la crédibilité aux exercices de consultations publiques, tandis que le gouvernement, pour sa part, préfère souvent garder l'information pour lui pour éviter la confusion, les débats et la mobilisation des citoyens contre un projet ou une politique qui lui tient à cœur.

Pour que ces méthodes délibératives soient profitables à toutes les parties impliquées, certains critères doivent être appliqués. Le tableau 2 explique bien quels sont ces critères.

---

<sup>9</sup> Thibault, André, Marie Lequin et Mireille Tremblay, *Cadre de référence de la participation publique*, *op. cit.*, p. 13.

**Tableau 2 – PRINCIPAUX CRITÈRES DE RÉUSSITE POUR LES MÉTHODES DE LA CATÉGORIE 3 (ENGAGEMENT)**

Représentativité	Procédures	Préparation	Effets
<ul style="list-style-type: none"> <li>l'objectif doit être clair et réaliste</li> <li>le processus doit être légitime (officiel et reconnu)</li> <li>le processus doit être équitable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>les participants doivent pouvoir contribuer :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- à la formulation de l'agenda</li> <li>- à la définition des règles de fonctionnement</li> <li>- au choix des experts</li> <li>- à la commande d'information, etc.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>l'information doit être :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- accessible</li> <li>- facile à comprendre</li> <li>- facile à interpréter</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>le processus est valable si les participants ont le sentiment d'avoir une part de responsabilité dans :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- la décision</li> <li>- la manière dont elle est communiquée</li> <li>- les effets qu'elle produit</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>les participants doivent refléter la population sur de multiples bases :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- géographique</li> <li>- démographique</li> <li>- politique</li> <li>- communautaire</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>les procédures doivent favoriser la délibération, ce qui implique un temps suffisant pour :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- s'informer</li> <li>- comprendre</li> <li>- discuter</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>l'information préalable doit avoir été choisie et préparée pour faciliter la délibération</li> <li>les experts et autres témoins doivent avoir été choisis en fonction de leur capacité à communiquer avec des « profanes »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>le processus est valable si un nombre significatif de personnes :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- ont modifié leur point de vue</li> <li>- si un compromis est atteint</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>il faut éviter les effets de cooptation et d'exclusion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>les animateurs doivent être impartiaux</li> <li>les responsables administratifs ou politiques présents doivent avoir un réel pouvoir de décision</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>il faut être préparé à communiquer aux participants la même information qu'aux décideurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>l'intégration des résultats à la décision doit être planifiée</li> <li>le processus de décision doit être « transparent »</li> </ul>

Tiré de Forest, Pierre-Gerlier et al., *Participation de la population et décision dans le système de santé et de services sociaux du Québec*, Québec, Conseil de la santé et du bien-être, 2000, p. 38.

Certaines méthodes de consultations du niveau 5 ont été analysés par divers spécialistes de la participation publique. Dans le numéro d'octobre 1999 de la revue *Science and Public Policy*, des auteurs ont pesé le pour et le contre du panel de citoyens, des conférences consensuelles et des conférences d'investigation (ou exploratoires). Ces trois méthodes ont ceci en commun : elles ont été peu ou pas utilisées au Canada; elles ont été développées principalement pour étudier des questions liées à la technologie et à la bioéthique; elles nécessitent une volonté de la part du gouvernement à prendre en

compte les opinions des citoyens et elles ont besoin de beaucoup de ressources et de moyens pour être organisées convenablement, de façon à ce que les résultats soient les plus précis possibles.

Dans son article, Georg Hörning<sup>10</sup> croit que le panel de citoyens permet d'atteindre certains objectifs essentiels :

- les propositions sont issues d'un débat général au sein de la société, qui élargit les connaissances à la base de la prise de décisions;
- les résultats représentent une excellente indication de la vision des citoyens à propos d'une question complexe;
- les recommandations peuvent difficilement être le fruit d'intérêts individuels;
- le panel de citoyens facilite la compréhension du public à l'égard de l'examen d'une question complexe et de ses implications à court et à long termes;
- la sélection aléatoire des participants assure une grande visibilité aux différents points de vue qui existent sur le sujet étudié.

Des inconvénients sont toutefois à considérer : le panel de citoyens ne sert absolument à rien si les décisions sont déjà prises ou, au contraire, s'il vise à remplacer la décision politique (il est un complément de celle-ci, et non un substitut), de même qu'il ne protège pas les citoyens de l'influence écrasante des experts. De plus, c'est une méthode de consultation excessivement coûteuse qui doit être utilisée seulement pour des sujets fondamentaux.

Les conférences consensuelles servent également à évaluer des politiques touchant l'utilisation des technologies, selon les études de cas étudiées. Développée par le Danish Board of Technologies<sup>11</sup>, la méthode de consultation par conférences consensuelles comprend de nombreux aspects positifs<sup>12</sup> :

---

<sup>10</sup> Hörning, Georg, «Citizens' panels as a form of deliberative technology assessment», *Science and Public Policy*, vol. 26, no 5 (octobre), pp. 351-359.

<sup>11</sup> Institution indépendante du Parlement danois, fondée en 1986, elle utilise fréquemment la méthode des conférences consensuelles.

<sup>12</sup> Andersen, Ida-Elisabeth et Birgit Jaeger, «Scenario workshops and consensus conferences : towards more democratic decision-making», *Science and Public Policy*, vol. 26, no 5 (octobre), pp. 331-340.

- représente une opportunité d'entendre ceux qui ne sont habituellement pas consultés sur des sujets technologiques, de même que ceux qui n'ont pas beaucoup de pouvoir d'influence dans le processus décisionnel;
- donne beaucoup d'information aux politiciens, aux experts et à la société en général sur les préoccupations des citoyens ordinaires;
- permet la création de nouvelles connaissances qui découlent des échanges d'information;
- permet aux citoyens de prendre confiance en leurs opinions et d'acquérir de l'expérience et des connaissances sur des sujets technologiques qui constituent les enjeux sociaux de l'avenir;
- permet le débat public et améliorer la compréhension du public concernant le processus décisionnel.

Les principaux désavantages des conférences consensuelles sont les suivants :

- les recommandations ne sont pas toujours prises en compte : l'impact des conférences consensuelles n'est alors pas tant de prendre une décision spécifique mais plutôt de partager de l'information, ce qui serait moins coûteux à réaliser par le biais d'une autre méthode de consultation publique;
- elles ne servent à rien si les décisions en matière de technologie ne sont pas prises par le pouvoir politique mais par des groupes ou des organismes loin du gouvernement ou du public;
- aucune garantie ne peut être donnée quant à l'utilisation éventuelle des résultats;
- les recommandations reflètent davantage des compromis que l'expression réelle de la « voix du public »;
- l'intérêt des citoyens pour participer aux conférences consensuelles est presque nul : base volontaire, non rémunérée, processus long, efforts pas toujours récompensés par une écoute active de la part des décideurs, etc.

Les conférences d'investigation (ou exploratoires) ont été l'objet d'un article par Frank Fischer, toujours dans le numéro d'octobre 1999 de la revue *Science and Public*

*Policy*<sup>13</sup>. Encore une fois, cette méthode est peu utilisée au Canada et elle s'applique surtout dans le domaine technologique. Selon Fischer, les éléments positifs de l'utilisation des conférences exploratoires sont très intéressants :

- elles permettent de soutenir ou de compléter une autre méthode de consultation publique;
- elles permettent la mobilisation des citoyens sur des enjeux importants;
- elles contribuent à la démocratisation du processus décisionnel;
- l'opinion des citoyens représente un apport important aux connaissances scientifiques ou spécialisées;
- elles permettent de calmer les préoccupations des citoyens en ce qui concerne les avancées technologiques.

Par contre, les gouvernements ne sont pas toujours prêts à allouer les ressources nécessaires à la mise en place des conférences exploratoires, qui sont onéreuses et peuvent durer très longtemps. Il est également difficile de définir les problèmes ou les champs d'activités qui pourraient être examinés par le biais de ces conférences parce que les mécanismes ne sont pas encore clairement définis (les études de cas sont peu nombreuses). Aussi, Fischer remarque que les experts ont souvent tendance à prendre toute la place sans prendre la peine de partager leurs informations avec les citoyens, ce qui n'aident pas ces derniers à bien formuler leurs idées. Finalement, le peu d'expérience des gouvernements dans la mise sur pied de conférences exploratoires rend leurs résultats incertains et peu fiables.

Nous pouvons donc remarquer que les avantages et inconvénients de ces méthodes ressemblent à ceux des autres méthodes de consultations publiques. Cela signifie donc que les problèmes proviennent surtout de la pratique : le lien de confiance est perdue entre les gouvernements et les citoyens, et ne pourra être reconstruit qu'avec

---

<sup>13</sup> Fischer, Frank, « Technological deliberation in a democratic society : the case for participatory inquiry », *Science and Public Policy*, vol. 26, no 5 (octobre), pp. 294-302.

une amélioration de la pratique des consultations publiques et une meilleure définition de leurs buts, leurs procédés et leur utilisation, comme nous le verrons dans le point suivant.

#### **1.4 Critique globale**

Ce ne sont pas tellement les méthodes de consultations publiques qui sont critiquées dans leur spécificité, mais bien l'ensemble du processus de la participation du public à certains aspects de la vie collective. En effet, l'utilisation – ou non – des consultations publiques suscite bien des questions quant aux intentions des décideurs et du rôle réel des citoyens.

##### Avantages

Les avantages de la mise sur pied d'une consultation publique<sup>14</sup> sont nombreux, puisqu'elle :

- représente un bon exercice démocratique
- aide le développement social
- contribue au renforcement de l'identité collective
- assure un plus haut niveau de satisfaction
- améliore la confiance des citoyens face aux institutions
- permet l'application adéquate des bonnes politiques et évite l'adoption des mauvaises
- invite les citoyens à partager leurs idées, à communiquer leurs valeurs et à être attentifs aux besoins des autres
- renforce « la capacité des citoyens d'influencer directement les organisations qui leur offrent des services<sup>15</sup> »

---

<sup>14</sup> Qu'elle quelle soit, en autant qu'elle fasse partie des catégories Consultation ou Engagement, puisque, nous l'avons souligné à de nombreuses reprises, celles comprises dans la catégorie Communication sont davantage des moyens de cueillette de données que des méthodes de consultations publiques.

<sup>15</sup> Forest, Pierre-Gerlier et al, *Participation de la population et décision dans le système de santé et de services sociaux du Québec*, op. cit., p. 14.

## Inconvénients

Ce sont cependant les critiques négatives du processus de consultations publiques qui retiennent l'attention : elles sont nombreuses et, de l'avis de plusieurs spécialistes, parfaitement justifiées la plupart du temps. En effet, les problèmes reliés à l'exercice des consultations publiques semblent découler du problème plus vaste de la crise des autorités publiques telle que nous la vivons au Canada et au Québec depuis plusieurs années. Les critiques proviennent autant des citoyens que des décideurs et des experts qui sont souvent appelés à participer à des consultations publiques.

- exercice davantage utilisé comme symbole démocratique que comme pratique effective de la démocratie
- prédominance des discours techniques, économiques et scientifiques plutôt que des opinions et idées du public
- les groupes d'intérêts sont de plus en plus influents dans les consultations, ce qui amoindrit l'apport des citoyens
- « le recours à la participation publique est croissant et soutenu par des lois et des règlements, mais la pratique de la participation reste soumise aux jeux de pouvoir et de réduction de l'État<sup>16</sup> »
- les citoyens croient souvent qu'on les consulte pour rien, par simple souci de donner une image de transparence au processus décisionnel
- les consultations donnent souvent plus de place et plus d'importance aux experts qu'aux simples citoyens (ce qui est probablement dû au modèle canadien de consultation publique, comme nous le verrons dans la troisième partie de ce document)
- les consultations publiques ne sont pas toujours utilisées quand cela est nécessaire ou utile parce que le gouvernement a peur de créer des attentes auxquelles il ne peut ou ne veut satisfaire

---

<sup>16</sup> Thibault, André, Marie Lequin et Mireille Tremblay, *Cadre de référence de la participation publique*, op. cit., p. 7.

- le processus ne sert pas le bien commun parce que les citoyens s'en désintéressent si leur avis n'est pas retenu
- les règles ne sont pas toujours très claires et elles sont loin d'être uniformes d'une consultation à une autre
- souvent considérée comme un exercice de relations publiques ou de marketing
- de nombreux obstacles à la participation publique minent sa crédibilité<sup>17</sup> : mobilisation difficile, interférences politiques, interventions ministérielles, échéances courtes et serrées, complexité des questions, lourdeur du processus, manque de ressources, création d'attentes inutiles, solutions non-discutables, vision limitée des acteurs, pas de période préalable d'information pour ceux et celles qui voudraient y participer

### Facteurs de réussite

Malgré tout, certains facteurs<sup>18</sup> permettent d'organiser une consultation publique réussit, qui soit satisfaisante pour tous les participants. Ces quelques règles élémentaires, lorsqu'elles ne sont pas suivies, discréditent le processus et ne favorisent pas la participation des citoyens.

- la décision doit être à prendre (et non pas décidée à l'avance)
- l'initiateur de la consultation est habilité à décider
- le décideur accepte d'être influencé, l'affirme publiquement et s'engage à une reddition publique de compte
- le processus est accessible à tous
- les règles et le processus de la participation doivent être clairs, connus et convenus
- il doit y avoir une phase d'information et de questionnement sur les questions qui seront à l'étude
- le débat est public et fondé sur le bien commun
- les citoyens doivent être touchés par l'objet de la consultation

---

<sup>17</sup> *Ibid*, p. 21.

<sup>18</sup> *Ibid*, p. 16.

- la consultation doit avoir lieu au bon moment

Les solutions pour améliorer le processus de consultations publiques et lui donner la place fondamentale qu'il doit occuper dans une démocratie sont donc relativement simples : la volonté gouvernementale de faire l'exercice pour ce qu'il est, la transparence du processus et la volonté du public et des experts pour participer activement, en fonction du bien commun, aux diverses étapes des consultations publiques.

Nous verrons maintenant plus en détails dans le prochain chapitre le rapport étroit entre les consultations publiques et la démocratie. Nous définirons tout d'abord les principaux termes utilisés, puis nous analyserons les différences entre le processus idéal de consultations publiques et ce qui se passe en réalité et, finalement, nous verrons de quelles façons il est possible d'améliorer la pratique de cet exercice démocratique.

## 2. LE RAPPORT À LA DÉMOCRATIE

Comme nous allons le constater dans la deuxième section de cette note, il existe un très large et complet éventail de méthodes de participation du public. Malheureusement, force est de constater qu'outre celles proposées aux niveaux 1 (Information et sensibilisation) et 2 (Recueil d'information et d'opinions), elles sont très peu utilisées par les gouvernement, particulièrement à l'échelle nationale. De plus, quand il y a consultation publique, l'utilisation de ces mécanismes démocratiques tend à laisser croire qu'ils ne sont pas perçus par les dirigeants et les décideurs comme des moyens fiables de participation du public. Certains croient également que le public n'est pas assez intéressé aux débats publics ou encore, que la majorité des citoyens ne sont pas aptes à se prononcer sur des questions fondamentales. Ce qui soulève le problème criant de la santé et la pratique de la démocratie au Canada.

Certaines des consultations publiques que nous avons examinées n'en sont pas vraiment : toutes celles se retrouvant dans la catégorie Communication et quatre méthodes de la catégorie Consultation (sondages d'opinions, questionnaires, sondages, documents de travail) sont surtout des méthodes pour obtenir des renseignements ou donner des informations. D'autres méthodes des catégories Consultation et Engagement laissent aussi place à l'amélioration pour qu'elles deviennent réellement des méthodes qui permettent la participation du public. De plus, certaines de ces méthodes, toute catégorie confondue, ne servent à rien dans la réalité puisque les résultats ne sont pas utilisés (souvent parce qu'elles camouflent une opération de relations publiques alors que la politique est déjà décidée), tandis qu'un grand nombre de consultations ne font appel qu'aux experts. Ces problèmes viennent principalement du fait que l'utilisation du terme « consultation publique » est abusif : si on met en place un numéro 1 800 pour renseigner les citoyens sur les différents services et programmes d'un organisme gouvernemental, ce n'est pas de la consultation publique. Il est donc important de bien définir les concepts pour éviter des méprises.

## 2.1 Définition des termes

Avant de discuter de l'utilisation idéale et de l'utilisation effective des consultations publiques, nous devons définir trois concepts fondamentaux : participation publique, consultation et déficit démocratique<sup>19</sup>.

- a) *Participation publique* : c'est l'action de prendre part aux décisions collectives au sein du gouvernement, d'une institution publique ou d'un organisme de la société civile. Pour être démocratique et crédible, elle doit reposer sur les valeurs partagées, des références, un langage et un code communs. On exclut de la participation publique d'autres formes de rapports à l'État ou aux institutions sociales comme la participation électorale, l'action politique, l'action autonome ou les manifestations publiques. Par la participation publique, les membres d'une collectivité s'associent directement au processus de prise de décision d'une organisation ou d'une institution gouvernementale à laquelle ils appartiennent.
- b) *Consultation* : c'est la mise en place d'un processus qui vise à élargir le nombre de citoyens qui prendront part à une décision en donnant leur avis à l'invitation de décideurs qui conservent leur pouvoir, en bout de course. En début de consultation, les décideurs s'engagent à l'égard du poids qu'ils accorderont à la contribution des participants. La consultation publique est aussi occasion de débat public.
- c) *Déficit démocratique* : c'est l'expression du double sentiment de lassitude et de désillusion qui s'attache à l'expérience de participation publique.

Ces définitions nous permettent d'affirmer que certaines méthodes de consultations publiques sont en fait des opérations d'information, de recueil de

---

<sup>19</sup> Les deux premières définitions sont tirées de Thibault, André, Marie Lequin et Mireille Tremblay, *Cadre de référence de la participation publique*, *op.cit.*, p. 1 (participation publique) et p. 13 (consultation). La définition de « déficit démocratique » est, quant à elle, tirée de Forest, Pierre-Gerlier et al, *Participation de la population et décision dans le système de santé et de services sociaux du Québec*, *op.cit.*, p. 21. Toutes trois ont été reproduites dans leur intégralité.

renseignements ou des exercices de relations publiques. Pour qu'il y ait consultation, il doit y avoir, obligatoirement, expression d'opinions sur un point précis, qui doit avoir lieu de façon publique. Un rapport doit éventuellement être publié pour résumer les différents points de vue défendus, de même que les résultats doivent être sérieusement pris en compte par les décideurs. Hors de ces règles, il serait faux d'employer le terme de consultation publique.

## **2.2 Entre l'idéal et la réalité**

André Beauchamp, spécialiste de l'éthique de l'environnement et de la participation publique, croit beaucoup au pouvoir des consultations publiques et à leur fondement démocratique. Toutefois, il y a un monde entre la façon idéale de concevoir ce processus et son application dans la réalité.

Beauchamp estime que la connaissance complète des impacts d'un projet ne peut se réaliser sans la connaissance des impacts humains, individuels et collectifs, de ce projet. Dans des conditions idéales, les consultations publiques doivent permettre aux citoyens de discuter sur un pied d'égalité avec les décideurs au plan de la connaissance. En effet, contrairement à ce que pensent bon nombre de dirigeants et de décideurs, les citoyens sont les détenteurs « d'un savoir qu'aucune expertise ne peut combler<sup>20</sup> ». Il est donc faux de croire que les citoyens n'ont pas les connaissances requises pour exprimer leurs opinions dans des consultations publiques, étant donné que le savoir des experts ou des politiciens est subjectif de la même façon.

Les consultations publiques doivent permettre le décloisonnement des savoirs et l'intégralité de la connaissance et de l'éthique. Elles sont essentielles aux débats politiques puisqu'elles font émerger les idées et les valeurs, de même qu'elles déplacent « les zones d'incertitude et [font] donc contrepoids au pouvoir des autres<sup>21</sup> ».

Beauchamp n'est pas d'accord avec la réaction habituelle des dirigeants et des promoteurs envers les consultations publiques : elles ne sont ni des pertes de temps et

---

<sup>20</sup> Beauchamp, André, « L'individu, la collectivité et l'éthique : importance de la consultation publique », *Cahiers de Recherche Éthique*, no 15, Éditions Fides, p. 167.

<sup>21</sup> *Ibid*, p. 168.

d'argent, ni la manifestation hostile du *NIMBY complex*<sup>22</sup>. Au contraire, plus les décisions sont faites de façon autoritaire et fermée, moins elles sont bonnes et ce, malgré la compétence et l'honnêteté des décideurs. Beauchamp ajoute que c'est par la consultation publique que l'éthique émerge, puisqu'elle représente la synergie existant entre la science, la technique et l'éthique. Cependant, pour que cela ait lieu, il convient d'établir une éthique des consultations publiques.

Il est relativement facile de bernier le public avec de fausses consultations publiques. En effet,

Il suffit de poser une question très vague, mal définie, mal encadrée et de laisser les gens s'exprimer sans prendre la peine de valider les informations. Au terme, vous aurez recueilli des opinions contradictoires et beaucoup d'affirmations ne reposant sur aucun fait. Ce défaut contribuera d'ailleurs à dévaloriser la participation elle-même : voyez ce que ça donne. Au bout de l'exercice, vous retiendrez ce que vous voudrez et vous pourrez toujours vous justifier en vous référant à l'un ou l'autre des propos entendus. Vous aurez toujours raison puisqu'il n'y a ni règles du jeu, ni vérification possible<sup>23</sup>.

Il ne faut donc pas s'étonner qu'après une telle pratique, les citoyens se lassent du processus et ne croient plus en sa valeur démocratique. Ce qu'il convient donc de faire, pour redonner confiance au public dans les consultations publiques, c'est, tout d'abord, s'assurer de vouloir réellement en mettre une sur pied qui respecte certaines règles de base, certaines règles naturelles d'équité. Ensuite, il faut informer les gens sur le sujet, sur les moyens de participation et sur l'utilisation éventuelle des résultats. Aussi, il faut choisir la méthode appropriée de consultation, ce qui n'est pas une mince affaire. Finalement, il faut assurer, par des mécanismes adéquats, que les citoyens puissent exercer une influence réelle sur la décision finale, sur la substance de cette décision et sur les conditions de sa mise en œuvre. Il est absolument nécessaire qu'il y ait un contrat honnête entre le gouvernement et les citoyens, c'est-à-dire que la décision ne doit pas être prise à l'avance et les consultations publiques ne doivent pas servir à améliorer une image ou à se confondre avec une opération de relations publiques.

---

<sup>22</sup> *NIMBY* (not in my backyard) *complex*: le syndrome « pas dans ma cour ».

<sup>23</sup> *Ibid*, p. 169.

Dans la réalité, il n'est pas si simple d'établir des règles de consultations publiques qui visent à améliorer le processus et à mieux l'utiliser. En 1998, l'Entente-Cadre sur l'union sociale (ECUS) a été signée par le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux. Cette entente concernait

le rapport entre les gouvernements et les citoyens, c'est-à-dire la façon dont les gouvernements prennent en considération l'avis des Canadiens dans l'élaboration de leurs politiques publiques, l'ouverture et la transparence dont ils font preuve dans la mise en œuvre de ces politiques ainsi que leur imputabilité<sup>24</sup>.

Cette entente était une première du genre, puisqu'elle représentait un engagement conjoint et formel de la part des gouvernements à prendre en compte la participation des citoyens dans le processus public. Les dispositions comprises dans l'ECUS avaient les capacités d'améliorer grandement les rapports entre le public et les gouvernements en redonnant au processus de consultation publique la transparence et l'équité qui leur manquait. Selon Phillips, l'entente s'inscrivait dans un tournant vers le « fédéralisme instrumental », qui deviendrait le nouveau modèle de relations intergouvernementales<sup>25</sup>.

Trois ans plus tard, on peut constater que le bilan est lamentable : en effet, les provinces ne voient pas d'intérêt à lier l'ECUS à leurs initiatives en matière de participation puisqu'elles ont toutes les compétences sur les politiques sociales. Elles peuvent donc interagir comme bon leur semble avec les citoyens et multiplier les partenariats sans avoir recours à l'ECUS. Par contre, le gouvernement fédéral aurait toutes les raisons valables pour encourager la participation publique telle que prévue dans l'ECUS : il pourrait alors renforcer ses liens avec les citoyens sans passer par les provinces.

---

<sup>24</sup> Phillips, Susan D., « SUFA and Citizen Engagement : Fake or Genuine Masterpiece ? », *Policy Matters*, vol. 2, no 7 (décembre), 2001, p. 5.

<sup>25</sup> Le fédéralisme instrumental, tel que décrit par Susan D. Phillips, se compose de trois éléments : 1) l'accent est mis sur la solution de problèmes sans accorder trop d'importance aux compétences respectives des divers paliers de gouvernement; 2) les citoyens, en participant au processus politique, deviennent plus conscients des efforts des gouvernements à résoudre les problèmes, ce qui est au moins aussi important que de les régler réellement; 3) l'élément le plus important est probablement l'utilisation de mesures de rendement de programmes et de rapports publics pour assurer une plus grande imputabilité des gouvernements : « les citoyens deviennent la troisième force du fédéralisme [...] comme moyen de faire indirectement ce qui est impossible directement dans un système fédéral, c'est-à-dire inciter les gouvernements à répondre de leurs actions les uns envers les autres » (p. 5).

Selon Phillips, cet échec de l'Entente est dû à trois phénomènes : le manque de détermination et d'imagination du gouvernement fédéral, la résistance aux changements institutionnels et la mobilité accrue dans la fonction publique qui ne contribue pas au maintien de relations suivies entre le gouvernement et les citoyens<sup>26</sup>. Toutefois, l'ECUS a tout de même eu un impact majeur : elle a obligé les gouvernements à rendre compte des résultats de leurs politiques.

L'auteure affirme qu'il ne serait pas réaliste de penser que les gouvernements rempliraient leurs engagements avant l'expiration de l'ECUS, en 2002. Elle croit donc que la meilleure façon d'institutionnaliser la participation réelle des citoyens aux processus politiques serait de reconduire les dispositions actuelles pour donner une chance aux gouvernements de tenir leurs promesses. Cela à condition, bien sûr, qu'ils aient la volonté d'y consacrer des efforts sérieux et soutenus.

### **2.3 Les améliorations possibles**

Dans une étude sur les consultations publiques pour des questions relatives à la politique étrangère du Canada, Denis Stairs propose des recommandations au processus dans le but de renforcer son caractère démocratique<sup>27</sup>. Ces propositions nous semblent être tout aussi valables pour les consultations publiques qui relèvent d'autres sujets :

- les fondements de la politique gouvernementale ne devaient pas être susceptibles d'être remises en cause par les participants. Pour cela, il faudrait que la fonction publique évite de tenir des consultations sauf en présence du ministre. Sinon, les personnes qui participeront pourront penser qu'elles n'ont pas été prises au sérieux, alors que les responsables du processus ne pourront pas mener les échanges selon les attentes des interlocuteurs;

---

<sup>26</sup> *Ibid*, p. 6.

<sup>27</sup> Stairs, Denis, «Foreign Policy Consultations in a Globalizing World», *Policy Matters*, vol. 1, no 8 (décembre), 2000, p. 5.

- la nature et les limites des consultations doivent être établies dès le départ : on précisera, notamment, que la participation ne garantit d'aucune façon qu'il sera possible d'influencer le dénouement ou de voir son point de vue l'emporter;
- ce sont les politiciens qui doivent être la cible de la représentation des participants, et non les fonctionnaires. Il faut donc que tous les participants, y compris les ONG, comprennent que leur représentation doit se faire sur la place publique ou dans l'appareil des partis, et non en coulisses;
- il ne faut pas sous-estimer l'importance de la procédure parlementaire et la valeur de fructueux débats au sein des comités parlementaires. Il faut, pour que la démocratie soit respectée, entretenir les institutions démocratiques. Cet objectif ne doit pas être laissé aux initiatives des groupes d'intérêts qui viseraient la fonction publique pour court-circuiter le processus.

Pour André Beauchamp, il existe certaines «règles honnêtes » qu'il est impératif d'appliquer aux consultations publiques pour que celles-ci deviennent des instruments efficaces et pour augmenter la participation et la confiance du public à leur égard<sup>28</sup> :

- les règles de procédures doivent être claires et équitables;
- les personnes qui dirigent la consultation doivent être indépendantes du pouvoir politique;
- les personnes qui mènent la consultation doivent être dignes de confiance;
- il est important de «mettre un dossier sur la table » avant que débute la consultation;
- il doit toujours y avoir une période d'information avant la période d'expression d'opinions;
- il doit exister des moyens à la disposition des gens qui participent (pour s'informer, pour se faire entendre, pour comprendre leur rôle lors de la participation, etc.);

---

<sup>28</sup> Beauchamp, André, « L'individu, la collectivité et l'éthique : importance de la consultation publique », *op. cit.*, pp. 171-174.

- aussi la consultation terminée et avant la prise de décision par l'autorité responsable, il doit y avoir publication d'un rapport public.

Ces règles cherchent « à rétablir l'équité du rapport de force entre des promoteurs, des experts et des décideurs qui, au départ, semblent les détenteurs de tout le savoir et de tout le pouvoir d'une part et d'autres acteurs d'autre part, citoyens et citoyennes initialement faibles et peu équipés qui, au surplus, sont souvent ceux et celles qui devront éventuellement supporter les inconvénients des projets discutés<sup>29</sup> ».

---

<sup>29</sup> *Ibid*, p. 175.

### 3. COMPARAISONS AVEC LE MODÈLE AMÉRICAIN

Certains auteurs que nous avons étudié font des parallèles ou des comparaisons entre le système de consultations publiques du Canada et celui des États-Unis, probablement parce qu'ils sont exactement contraires. En effet, le système canadien propose le modèle suivant : au début du processus de prise de décision publique, on utilise des méthodes privilégiant de vastes consultations publiques et, au fur et à mesure que le processus avance, on se sert des méthodes de consultations ne nécessitant que de petits cercles d'experts. Le système américain se situe à l'opposé : on débute par de petits cercles d'experts pour étudier une décision éventuelle, et plus le processus avance, plus on utilise les méthodes de consultations « grand public ».

Plusieurs éléments peuvent être retenus de ces deux modèles :

<b>Canada</b>	<b>États-Unis</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Les consultations sont plus faciles d'accès pour le public, qui peuvent discuter d'un problème sans que la question ait déjà été débattue entre experts.</li><li>• Cependant, la participation devient de plus en plus restreinte au public.</li><li>• Ce modèle laisse présager qu'il est difficile pour le public et pour les experts d'aller à l'encontre des vœux du gouvernement instigateur des consultations.</li><li>• Modèle très hiérarchique, laissant peu de pouvoir au public.</li><li>• Il est très ardu, voire impossible, de renverser des lois ou des règlements une fois qu'ils sont effectifs.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La participation du public n'est pas toujours souhaitée.</li><li>• Les individus gagnent le droit de commenter et d'être entendus, que ce soit au niveau de la prise de décision ou de l'application d'une loi.</li><li>• Même après être entrée en vigueur, il est possible pour un individu seul de faire cesser l'application d'une loi ou de la renverser.</li></ul>

Bien que le modèle de consultations publiques du Canada soit reconnu à travers le monde comme un exemple du genre, il n'est pas encore très bien développé en pratique.

Pour qu'il devienne efficace et crédible, il faudrait trois innovations importantes pour en augmenter l'utilité au début du processus décisionnel<sup>30</sup> :

- définir le concept : les circonstances dans lesquelles on utilise une consultation publique et la forme qu'elle prendra doivent être très spécifiques;
- identifier la manière : pour que les consultations publiques soient fiables et prévisibles, on se doit de régulariser sa pratique à travers le pays et de faire comprendre au public comment et pourquoi il devrait participer à ces événements;
- professionnaliser la méthode : une définition précise des connaissances requises pour mener une consultation publique, un interdit de pratique aux non-professionnels et un processus de certification (comme pour les juges) permettraient d'assurer l'intégrité des consultations publiques et une plus grande articulation des options politiques qui en découlent ou qui sont visées.

Le modèle canadien, bien qu'idéal en théorie, gagnerait la confiance du public en donnant des garanties d'impartialité, d'intégrité et d'équité. En ce sens, le modèle américain (bien qu'imparfait parce qu'il arrive que le processus ne s'étende pas à la consultation des citoyens à plus grande échelle et laisse beaucoup de place aux différents lobbies) donne cependant un plus grand pouvoir aux citoyens, qui peuvent faire modifier ou abroger des lois ou des règlements même une fois qu'ils ont été adoptés.

---

<sup>30</sup> Donati, Eugene, « Opposed Triangles : Policy and Regulation in Canada and the US », *Policy Options* (avril), 2001, p. 49.

#### 4. LE MODÈLE EUROPÉEN

Dans un document intitulé *Gouvernance européenne, un Livre blanc*<sup>31</sup>, la Commission des communautés européennes a souligné son désir de réformer le processus décisionnel européen en restructurant le mode selon lequel sont constituées les consultations publiques. En effet, les dirigeants européens, comme ceux des États-Unis et du Canada, sont confrontés au paradoxe suivant : d'un côté, les citoyens exigent d'eux qu'ils résolvent les problèmes sociaux alors que de l'autre côté, ces mêmes citoyens sont désintéressés de la politique et ne font plus confiance aux institutions. L'Union européenne, par le biais de ses institutions démocratiques et des représentants du peuple, souhaite créer un pont entre l'Europe et ses citoyens de façon à augmenter l'efficacité et la pertinence de ses politiques. Pour ce faire, le Livre blanc sur la gouvernance propose certains changements importants à trois niveaux : la participation des acteurs, les politiques et la gouvernance.

Dans ce document, la Commission propose d'accroître la participation des différents acteurs européens au processus décisionnel en mettant l'accent sur six éléments essentiels :

- rendre le mode de fonctionnement de l'Union plus transparent : les institutions européennes doivent continuer à développer EUR-LEX<sup>32</sup> pour permettre au public de suivre les propositions de politique à tous les stades du processus décisionnel; les informations relatives à tous les stades du processus décisionnel doivent être accessibles plus rapidement dès 2002 par le Conseil et le Parlement européen; les États membres doivent promouvoir le débat public sur les questions européennes

---

<sup>31</sup> Commission des communautés européennes, *Gouvernance européenne, un Livre blanc*, Bruxelles, 2001, 40 p. [http://europa.eu.int/eur-lex/fr/com/cnc/2001/com2001\\_0428fr01.pdf](http://europa.eu.int/eur-lex/fr/com/cnc/2001/com2001_0428fr01.pdf)

<sup>32</sup> Le portail de EUR-LEX offre des informations relatives au droit communautaire adopté et en voie d'adoption.

- parvenir jusqu'au citoyen par la démocratie régionale et locale : les institutions doivent promouvoir la participation des citoyens à l'élaboration des politiques en rendant les consultations plus ouvertes, plus flexibles et plus cohérentes
- impliquer la société civile<sup>33</sup>
- une consultation plus efficace et plus transparente au cœur de l'élaboration des politiques de l'Union européenne : les consultations publiques devraient suivre le modèle «paquet télécoms », qui comprend six mesures révisant le cadre réglementaire en vigueur pour les marchés des télécommunications, qui est à l'origine de la libéralisation introduite en janvier 1998. Ce modèle a été élaboré sur la base de larges consultations<sup>34</sup>.
- la nécessité d'une culture renforcée de consultation et de dialogue adoptée par toutes les institutions et qui associera le Parlement européen au processus consultatif, compte tenu de son rôle de représentation des citoyens : le Parlement doit recourir plus souvent aux audiences publiques; les partis politiques européens doivent être des facteurs d'intégration importants; il faut éliminer le manque de clarté dans la manière dont les consultations sont menées et dont les institutions tiennent compte des avis exprimés; il faut créer un code de conduite qui fixera des normes minimales et qui portera essentiellement sur les sujets, le moment, le

---

<sup>33</sup> Dans le document, on regroupe sous le terme «société civile » les organisations suivantes : syndicats, organisations patronales, ONG, associations professionnelles, organisations caritatives, organisations de base, organisations qui impliquent les citoyens dans la vie locale et municipale, églises et communautés religieuses (p. 16).

<sup>34</sup> Voici les six étapes du déroulement du modèle «paquet télécoms » : 1) 1998-1998, lancement de plusieurs études abordant une série de questions relatives au marché et à la régulation. Séminaires présentant et analysant les études; 2) Mai-Juin 1999, consultation du document de travail sur les principes de régulation pour la réforme des télécommunications; 3) Novembre 1999, communication lançant le réexamen du cadre réglementaire des télécommunications, définissant des orientations générales et invitant les intéressés à faire connaître leurs réactions; 4) Janvier 2000, audition publique de deux jours réunissant 550 participants; 5) Avril 2000, communication sur les résultats du réexamen de 1999. Plus de 200 réactions de régulateurs nationaux, d'associations professionnelles, d'associations de consommateurs, du secteur concerné et de particuliers; 6) Mai 2000, projet de législation publié sous la forme de cinq documents de travail pour consultation rapide. Ces six mesures ont mené, en juillet 2000, à l'adoption d'un paquet de six propositions par la Commission, actuellement examiné par le Conseil et le Parlement européen. *Gouvernance européenne, un Livre blanc, op. cit.*, p. 19.

public et les méthodes. Par ces normes, «on pourra aussi réduire les risques de voir les décideurs se contenter de tenir compte d'un seul aspect de la question ou de voir certains groupes jouir d'un accès privilégié en raison d'intérêts sectoriels ou nationaux – talon d'Achille évident de la méthode actuelle des consultations *ad hoc*. Ces normes doivent améliorer la représentativité des organisations de la société civile et structurer leur dialogue avec les institutions<sup>35</sup> »; élaboration de partenariats étendus avec les différents acteurs de l'Europe

- nouer des liens avec les réseaux : développer une approche plus systématique et proactive de la collaboration avec les réseaux, afin d'augmenter leur participation à l'élaboration des politiques et à leur application

Avec ces diverses mesures, la Commission des communautés européennes souhaite structurer la relation existant entre l'Union européenne et la société civile. Ces améliorations au processus de consultation publique, conjointement à une meilleure application des règles de l'Union au moyen d'agences de régulation et à une simplification du droit communautaire, devront permettre d'atteindre les objectifs suivants<sup>36</sup> :

- meilleur usage du savoir-faire et de l'expérience des acteurs régionaux et locaux
- renforcement de la confiance du public envers les institutions et les élus
- définition plus claire des objectifs de l'Union et donc, amélioration de l'efficacité de ses politiques
- création d'agences européennes de régulation
- recentralisation des missions et des responsabilités de chaque institution

La Commission insiste beaucoup, dans ce Livre blanc, sur le concept de volonté politique : il sera impossible d'améliorer et de maximiser le processus de consultations publiques si les gouvernements ne comprennent pas son importance dans une démocratie.

---

<sup>35</sup> *Ibid*, p. 20. La publication de ce code de conduite était prévue pour la fin de 2001. Toutefois, à ce jour, il n'est pas encore disponible.

<sup>36</sup> *Ibid*, p. 38

## CONCLUSION

L'analyse de l'organisation et de l'application des méthodes de consultations publiques, de même que l'étude des critiques faites à leur endroit, indiquent clairement un malaise dans le système politique. D'une part, ce sont des outils particuliers, précis, démocratiques et dynamiques qui aident les décideurs à mettre en place des politiques et des programmes qui répondent aux besoins des citoyens et permettent à ceux-ci d'avoir confiance en leurs dirigeants. D'autre part, ces outils sont soit peu utilisés, soit mal gérés, parce que les décideurs n'ont pas confiance en l'opinion des citoyens et inversement, les citoyens ne font pas confiance aux décideurs. Pourquoi ? Tout d'abord, il y a un manque flagrant de volonté politique pour améliorer le processus de consultations publiques. Les coûts élevés, le temps, la lenteur du processus, le grand nombre de participants et les risques de rejeter une politique importante peuvent, selon les décideurs, nuire au bon fonctionnement du gouvernement. Pour les citoyens, il n'est pas possible de se fier au processus parce que souvent, il ne sert qu'à vendre un projet déjà décidé ou à donner l'illusion de la participation, puisque le manque de transparence des différentes parties impliquées et la prépondérance de l'opinion des experts indiquent le peu de crédibilité accordée aux opinions du public.

Des solutions existent pour palier à ces problèmes. Toutefois, il faudrait que le gouvernement soit déterminé à payer le prix de la démocratie, c'est-à-dire prêt à accepter d'être influencé et démontrer qu'il est intègre et que le processus est fiable. Aussi, les citoyens doivent comprendre que moins ils participeront aux consultations publiques, plus elles seront rares et moins elles seront démocratiques. Il convient donc que les deux parties s'entendent sur l'utilité, voire la nécessité des consultations publiques pour que des règles de base se mettent en place et que la pratique des consultations se rapproche de la théorie.

## SECTION B : DESCRIPTION

Cette seconde section se veut un outil pratique pour les groupes, organismes et gouvernements qui désirent solliciter la participation des citoyens dans le processus décisionnel. Les méthodes de consultations publiques étant nombreuses, il nous est apparu utile d'en faire la typologie afin de faire un choix judicieux. Nous avons donc établi des fiches sur chacune de ces méthodes, en tenant compte des objectifs visés, du fonctionnement, des délais nécessaires et des coûts qui y sont reliés. Dans un deuxième temps, nous avons souligné les points forts et les faiblesses de chacune. Nous avons ensuite donné quelques exemples pour les méthodes plus complexes ou moins connues.

Le but de ce document étant d'élaborer une nomenclature exhaustive des consultations publiques existantes, nous y avons inclus le plus de renseignements possibles tout en préconisant une présentation claire. Des grilles de comparaison ont également été construites pour améliorer la consultation du document et donner un bref aperçu des méthodes de consultations publiques qui sont regroupées sous une même catégorie. Aussi, nous avons choisi d'insérer la grille comparative de tous les types de consultations au début du document, de façon à ce qu'elle puisse donner une idée globale des caractéristiques inhérentes à chacune des consultations publiques.

Nous avons utilisé deux documents en particulier pour rédiger cette section : celui publié par Santé Canada en 2000<sup>37</sup> et celui écrit par le Centre canadien de gestion<sup>38</sup>, chacun complétant la documentation de l'autre. Nous avons également visité les sites Internet des gouvernements fédéral et provincial, de même que certains sites de groupes de recherches universitaires qui étudient ou utilisent certaines des méthodes détaillées dans ce document. Pour obtenir des renseignements techniques plus détaillés concernant les méthodes de consultations publiques, une bibliographie est jointe à ce document.

---

<sup>37</sup> Santé Canada. *Politiques et boîtes à outils concernant la participation du public à la prise de décisions*, 2000.

<sup>38</sup> Sterne, Paul et Sandra Zagon. *Guide de consultation du public : modifier les rapports entre le gouvernement et les canadiens*, Centre canadien de gestion, coll. Les pratiques de gestion, no 19, 1997.

## 5. LES CONSULTATIONS PUBLIQUES : OBJECTIFS ET CRITÈRES DE RÉUSSITE<sup>39</sup>

La participation – ou non – du public dépend de certains facteurs :

- adaptation des approches de participation et établissement du but et de la phase de la prise de décisions
  - niveau d'influence et de participation que les participants s'attendent à avoir
  - nature et complexité des questions
  - profil des participants
  - expérience antérieure des organisateurs avec les diverses techniques
  - niveau de préoccupation et attention médiatique qui entourent les questions
  - opportunités
  - coûts financiers
  - ressources humaines et expertise
  - degré de collaboration fédérale, provinciale et territoriale requise
  - niveau de soutien provenant des intervenants et des partenaires
  - niveau de soutien politique au sein du gouvernement
1. Processus informel d'engagement des citoyens : chaque Canadien peut en venir à participer au débat d'une question de bien des façons, que ce soit à titre de citoyen, de consommateur, de parent, de membre d'une association communautaire ou d'expert; dans ce contexte, les citoyens n'ont qu'à prendre part à un groupe de discussion, à répondre à un sondage, à signer une pétition ou à faire une présentation devant un groupe consultatif ou un conseil d'administration pour participer; le processus fait également référence ici au contact quotidien que les citoyens entretiennent avec les diverses instances gouvernementales.

---

<sup>39</sup> Santé Canada. *Politiques et boîtes à outils concernant la participation du public à la prise de décisions*, 2000.

2. Processus officiel d'engagement des citoyens : le fait pour des citoyens de participer à un processus officiel et plus vaste signifie qu'ils jouent un rôle plus important dans le débat d'une question et pendant une plus longue période; il s'agit idéalement d'un dialogue important et délibérant qui fait la promotion d'un apprentissage mutuel, d'une prise de décision partagée et peut-être d'une collaboration ou d'un partenariat continu.

Voici les principaux facteurs de succès d'une consultation publique :

### 1. Préparation

- S'assurer que la participation fait clairement état des objectifs, du mandat et des résultats prévus qui y sont liés.
- S'assurer de l'imputabilité de la participation du public et de la relation entre cette dernière et les objectifs de l'organisme parrain.
- Faire une analyse du contexte ministériel, dont une évaluation des répercussions politiques.
- Fournir des ressources qui tiennent compte de la participation, des efforts et de l'étendue.
- Dresser une liste des participants conformément au but et aux résultats prévus.
- S'assurer que le délai fait en sorte que les participants disposent de suffisamment de temps pour discuter, pour partager leurs opinions, pour apprendre l'un de l'autre et pour comprendre les points de vue différents.

### 2. Conception

- Créer une combinaison de mécanismes, ce qui pourrait nécessiter plus d'un mode de participation pour aborder les questions, pour tenir compte de la diversité des intérêts, pour répondre aux besoins du public et pour évaluer l'aptitude des participants.
- Favoriser la coordination des efforts en matière de participation avec d'autres secteurs du gouvernement pour éviter de surcharger les participants.

- Effectuer une évaluation des risques liés aux coûts potentiels (sociaux, financiers ou politiques, l'intégrité des institutions, etc.) qui se rattachent à la mise en œuvre de l'initiative de participation du public.
- S'assurer que les participants disposent, dès le début, de renseignements pertinents et faciles à comprendre.

### 3. Mise en oeuvre

- S'assurer que les participants comprennent le processus d'élaboration des politiques.
- Expliquer le rôle des participants de façon claire et précise.
- Fournir des explications claires aux participants quant à savoir si leurs opinions sont prises en considération dans le processus de prise de décisions ou de quelle manière elles le seront.
- Faire preuve de flexibilité pour tenir compte des nouvelles demandes raisonnables des participants qui touchent la conception du processus.
- Permettre aux participants d'exprimer leurs sentiments et leur donner le temps de le faire, ce qui devrait être vu et perçu comme une étape naturelle et saine du processus. Par la suite, les participants peuvent poursuivre leurs réflexions.
- L'établissement d'un moment propice est la clé du succès. Le fait de trouver un moment propice, une tâche qui n'est pas facile, nécessite une orientation du processus pour trouver des occasions dans le processus politique et de prise de décisions stratégiques.

### 4. Synthèse

- Surveiller les résultats et s'ajuster en conséquence.
- Analyser les commentaires des participants.
- Faire l'ébauche des résultats.

### 5. Commentaires et suivi

- Maintenir un dialogue continu avec les participants.

- Informer les participants des constatations et des effets sur les politiques, la législation, la réglementation et les modifications de programme recommandées.
- Renseigner les participants sur les étapes suivantes.

## 6. Évaluation

- Évaluer les activités des participants et leur en faire un compte rendu.
- Donner des possibilités de formation et de développement au personnel quant à la conception, la planification et l'évaluation des exercices de participation du public.
- Faire connaître les meilleures pratiques et méthodes et les meilleurs outils au sein du gouvernement afin de mettre à profit l'expérience acquise et d'améliorer la capacité de jugement ministérielle.

## GRILLE COMPARATIVE DES MÉTHODES DE CONSULTATIONS PUBLIQUES (CINQ NIVEAUX)

Type de consultation	Niveau	Application	Objectif principal	Délais	Coûts	Avantage	Inconvénient
<b>Publicité et marketing social</b>	1	Locale et nationale	Informé ou modifier des comportements	Variables	Variables	Promouvoir des causes importantes	Nécessite beaucoup de ressources
<b>Mémoires et propositions</b>	1	Locale et nationale	Connaître des points de vue réfléchis	Très longs	Variables	Encourage la recherche	Difficulté de bien cerner le sujet
<b>Carte de collectivité</b>	1	Locale	Redéfinir les besoins en matière de services locaux	Variables	Bas à moyens	Met en valeur les ressources disponibles	Faible intérêt de la collectivité dans son ensemble
<b>Fiches de renseignements</b>	1	Locale et nationale	Compiler des renseignements	Assez longs	Bas	Offrent une vaste vue d'ensemble	Pas de contextualisation ni de commentaires
<b>Foire et expositions</b>	1	Locale	Prendre le pouls de la population	Courts	Moyens	Ciblent un grand nombre de gens	Passent inaperçus
<b>Trousses d'information</b>	1	Locale et nationale	Fournir des données techniques ou des renseignements précis	Assez longs	Moyens	S'adressent autant à un large public qu'à un groupe ciblé	Mises à jour constantes
<b>Envois postaux</b>	1	Locale et nationale	Répondre à des demandes de renseignements précis	Variables	Bas à moyens	Utiles pour répondre à des demandes massives	Peuvent être pris pour des publicités et être jetés
<b>Événements médiatiques</b>	1	Locale et nationale	Faire connaître une initiative	Courts	Moyens à élevés	Servent de forum	Difficile à contrôler
<b>Numéros 1 800</b>	1	Nationale	Informé et communiquer	Variables	Élevés	Fournissent des réponses simples	Ne sont pas suffisant pour régler les problèmes
<b>Journée d'accueil</b>	1	Locale	Diffuser des renseignements	Courts	Bas	Foire aux idées	Difficulté à prévoir le nombre de visiteurs
<b>Communiqués de presse</b>	1	Locale et nationale	Faire connaître des nouvelles initiatives	Moyens	Bas	Permettent de transmettre l'information avec précision	Peuvent ne pas mériter d'être signalés

Type de consultation	Niveau	Application	Objectif principal	Délais	Coûts	Avantage	Inconvénient
<b>Visites sur place</b>	1	Locale	Interaction personnelle avec des spécialistes	Courts	Moyens à élevés	Permettent l'étude de terrain	Difficiles à mettre sur pied (planification et organisations ardues)
<b>Rencontres bilatérales</b>	2	Locale ou nationale	Trouver la meilleure façon de mettre en œuvre une décision	Courts	Élevés	Grande diversité de répondants, d'opinions et d'expériences	Ne permettent pas de traiter adéquatement des préoccupations des gens
<b>Réunions communautaires ou publiques</b>	2	Locale	Recueillir des renseignements et des commentaires sur des sujets précis	Courts	Bas	Peuvent servir de forums	Peuvent être perçus comme des outils routiniers et donc, inefficaces et non crédibles
<b>Comités parlementaires</b>	2	Nationale	Amener les collectivités à se pencher sur des questions précises	Longs	Élevés	Servent de catalyseurs	Structure très lourde et intimidante
<b>Panel du peuple</b>	2	Locale ou nationale	Augmenter la participation du public dans les affaires gouvernementales	Longs	Moyens	Regroupe des gens intéressés	N'est pas pratique à l'application locale
<b>Sondages d'opinion</b>	2	Locale ou nationale	Évaluer les opinions	Courts	Élevés	Permettent l'émission 2immédiate de commentaires	Doivent être valides sur le plan statistique pour être crédibles
<b>Audiences publiques et séminaires</b>	2	Locale ou nationale	Apporter des idées utiles pour l'élaboration de nouveaux programmes ou de nouvelles politiques	Variables	Élevés	Permettent d'acquérir une perspective générale des sujets	Ne permettent pas à tous les participants de s'exprimer de façon égale
<b>Questionnaires</b>	2	Locale ou nationale	Évaluer les attitudes des gens	Variables	Bas à moyens	Permettent de prendre le pouls de l'opinion publique	Leur fiabilité est liée au taux de réponse
<b>Sondages</b>	2	Locale ou nationale	Fournir des explications ou examiner de nouvelles idées	Variables	Variables	Permettent une analyse rapide	Nécessitent une prise en considération minutieuse du questionnaire

Type de consultation	Niveau	Application	Objectif principal	Délais	Coûts	Avantage	Inconvénient
<b>Documents de travail</b>	2	Locale ou nationale	Formuler le mandat, l'engagement ou les objectifs d'un organisme	Variables	Moyens	Favorisent la discussion et l'interaction collectives	Posent des problèmes de distribution
<b>Groupes de concertation</b>	2	Locale ou nationale	Déterminer la nature des préoccupations et des valeurs des gens	Courts	Élevés	Utiles pour l'examen préliminaire d'un concept	Ne sont pas efficaces pour communiquer de l'information et ne sont pas des tribunes ouvertes pour répondre à des questions générales
<b>Commissions d'enquête parlementaires</b>	2	Nationale	Examiner un sujet d'importance fondamentale	Variables	Moyens à élevés	Permettent d'obtenir un consensus fort	Soulèvent des considérations juridiques et éthiques importantes
<b>Comités ou conseils consultatifs</b>	3	Locale ou nationale	Orienter la planification et la mise en œuvre d'un projet ou d'une politique	Variables	Moyens à élevés	Utiles pour régler les conflits	Obligation de tenir compte des commentaires des citoyens
<b>Participation assistée par ordinateur</b>	3	Locale ou nationale	Favoriser l'interaction entre les citoyens	Variables	Moyens	Permettent une participation libre et ouverte	N'est pas le meilleur moyen pour ouvrir des discussions
<b>Conférences électroniques et sites Web interactifs</b>	3	Locale ou nationale	Diffuser des informations rapidement et obtenir des réponses tout aussi rapidement	Courts	Variables	Les citoyens ont un rôle plus actif	Nécessitent des connaissances spécialisées
<b>Groupes de discussion en direct et serveurs de liste</b>	3	Locale ou nationale	Diffuser de l'information rapidement à des groupes intéressés prédéfinis	Moyens	Bas	Interaction maximum entre les participants	Nécessité de filtrer les messages ou d'exercer une certaine censure
<b>Télévote</b>	3	Locale ou nationale	Sensibiliser les citoyens à certaines questions	Courts	Moyens à élevés	Permettent d'établir une base pratique à la démocratie participative	Degrés de rigueur variables selon les niveaux de controverse et de complexité des questions

Type de consultation	Niveau	Application	Objectif principal	Délais	Coûts	Avantage	Inconvénient
<b>Conférences thématiques</b>	3	Locale ou nationale	Connaître les meilleures opinions sur un sujet donné	Moyens	Moyens à élevés	Recueillent l'opinion de spécialistes	Les citoyens ordinaires sont écartés du processus
<b>Groupe nominal</b>	3	Locale	Trouver des solutions à des problèmes précis	Courts	Moyens	Permettent de recueillir une grande variété de réponses	Examinent une seule question à la fois
<b>Ateliers</b>	3	Locale ou nationale	Déceler des problèmes ou définir les attentes du public	Longs	Moyens à élevés	Utiles pour atteindre un consensus en vue d'une action	Les participants peuvent avoir tendance à recommander des changements radicaux
<b>Charrette</b>	4	Locale	Recueillir des idées et des points de vue pratiques au début d'un processus de planification	Moyens	Moyens	Encourage la collaboration d'un large éventail de participants	Écarte les citoyens du processus au profit des experts
<b>Assemblée constituante</b>	4	Nationale	Arriver à un consensus autour d'une question controversée	Longs	Élevés	Permet aux citoyens de sentir l'importance de leur opinion dans le processus décisionnel	Nécessite l'appui du public et des représentants élus
<b>Technique Delphi</b>	4	Locale ou nationale	Prendre des décisions fondées sur des faits reflétant l'opinion des experts	Moyens	Moyens	Utile pour connaître l'opinion des experts à distance, sans rencontre en personne	Écarte les citoyens du processus au profit des experts
<b>Journées de réflexion</b>	4	Locale	Renforcer les relations interpersonnelles	Courts	Élevés	Établissent des normes de comportement différentes et plus productives	Difficulté d'intégrer les résultats positifs au cadre de travail normal
<b>Tables rondes</b>	4	Locale ou nationale	Recueillir des commentaires et formuler des recommandations sur des plans d'action vastes	Moyens	Moyens	Éliminent les hiérarchies	Limitées aux participants possédant des connaissances spécialisées
<b>Jury de citoyens</b>	5	Locale ou nationale	Recueillir des opinions et des commentaires désintéressés	Courts	Moyens à élevés	Complètent des mécanismes de participation du public plus vastes	Nécessité de faire intervenir plusieurs experts

Type de consultation	Niveau	Application	Objectif principal	Délais	Coûts	Avantage	Inconvénient
<b>Panel de citoyens</b>	5	Locale ou nationale	Accroître la compréhension qu'a le public de la science et de la technologie	Moyens	Moyens	Permet à des personnes non-spécialistes de discuter de questions complexes	Difficulté d'instaurer un climat de confiance et d'adopter un langage commun entre les experts et les citoyens
<b>Conférences consensuelles</b>	5	Locale ou nationale	Encourager des citoyens à examiner des questions scientifiques ou technologiques	Moyens	Moyens à élevés	Donnent aux participants l'impression qu'ils prennent part au processus démocratique	Difficulté de faire prendre une considération par les dirigeants les recommandations émises
<b>Scrutin délibératif</b>	5	Locale ou nationale	Dégager une opinion publique informée sur une question précise	Variables	Élevés	Attire l'attention des médias	Nécessite une étude approfondie de groupes importants de la population
<b>Conférence d'investigation ou exploratoires</b>	5	Locale	Se pencher sur un vaste ensemble de questions touchant des secteurs différents	Moyens	Moyens	Utiles dans les situations incertaines ou lorsque le temps est limité	Organisation ardue
<b>Cercles d'étude</b>	5	Locale ou nationale	Documenter l'évolution de la réflexion sur un sujet donné	Courts	Bas à moyens	Donnent accès à une masse importante de connaissances	Difficulté de réagir rapidement à un problème nouveau
<b>Groupes d'étude</b>	5	Locale ou nationale	Attirer l'attention des décideurs sur des préoccupations précises	Courts	Bas à moyens	Donnent accès à une masse importante de connaissances	Les désaccords entre les experts peuvent limiter l'élaboration de mesures ingénieuses
<b>Groupes de réflexion</b>	5	Locale ou nationale	Trouver des solutions novatrices pour régler des problèmes de politique publique	Courts	Moyens à élevés	Aident le gouvernement à améliorer les politiques et les programmes	Les opinions des experts ne sont pas représentatives des points de vue du grand public

## 6. CONSULTATIONS PUBLIQUES DE CATÉGORIE COMMUNICATION

### Niveau 1 : Information et sensibilisation

On utilise les types de consultations publiques de niveau 1 dans les cas suivants :

- des renseignements précis sont nécessaires pour décrire une politique, un programme ou un processus
- une décision a déjà été prise
- le public veut connaître les résultats d'un processus
- il n'y a aucune possibilité d'influencer le résultat final
- il est nécessaire d'accepter une proposition avant de prendre une décision
- une situation d'urgence ou de crise nécessite une intervention immédiate
- il est nécessaire de livrer de l'information pour atténuer les préoccupations ou pour préparer le public à sa participation
- la question est relativement simple

Il existe douze méthodes de consultations pour informer et sensibiliser les citoyens :

- la publicité et le marketing social
- la demande de mémoire ou de propositions
- l'établissement de la carte d'une collectivité
- les fiches de renseignements
- la foire d'information et les expositions
- les trousseaux d'information
- les envois postaux
- les événements médiatiques
- les numéros 1 800
- la journée d'accueil
- les communiqués de presse
- les visites sur place

## GRILLE SYNTHÈSE COMMUNICATION

Type de consultation	Application	Objectif principal	Délais	Coûts	Avantage	Inconvénient
<b>Publicité et marketing social</b>	Locale et nationale	Informé ou modifier des comportements	Variables	Variables	Promouvoir des causes importantes	Nécessite beaucoup de ressources
<b>Mémoires et propositions</b>	Locale et nationale	Connaître des points de vue réfléchis	Très longs	Variables	Encourage la recherche	Difficulté de bien cerner le sujet
<b>Carte de collectivité</b>	Locale	Redéfinir les besoins en matière de services locaux	Variables	Bas à moyens	Met en valeur les ressources disponibles	Faible intérêt de la collectivité dans son ensemble
<b>Fiches de renseignements</b>	Locale et nationale	Compiler des renseignements	Assez longs	Bas	Offrent une vaste vue d'ensemble	Pas de contextualisation ni de commentaires
<b>Foire et expositions</b>	Locale	Prendre le pouls de la population	Courts	Moyens	Ciblent un grand nombre de gens	Passent inaperçus
<b>Trousses d'information</b>	Locale et nationale	Fournir des données techniques ou des renseignements précis	Assez longs	Moyens	S'adressent autant à un large public qu'à un groupe ciblé	Mises à jour constantes
<b>Envois postaux</b>	Locale et nationale	Répondre à des demandes de renseignements précis	Variables	Bas à moyens	Utiles pour répondre à des demandes massives	Peuvent être pris pour des publicités et être jetés
<b>Événements médiatiques</b>	Locale et nationale	Faire connaître une initiative	Courts	Moyens à élevés	Servent de forum	Difficile à contrôler
<b>Numéros 1 800</b>	Nationale	Informé et communiquer	Variables	Élevés	Fournissent des réponses simples	Ne sont pas suffisant pour régler les problèmes
<b>Journée d'accueil</b>	Locale	Diffuser des renseignements	Courts	Bas	Foire aux idées	Difficulté à prévoir le nombre de visiteurs
<b>Communiqués de presse</b>	Locale et nationale	Faire connaître des nouvelles initiatives	Moyens	Bas	Permettent de transmettre l'information avec précision	Peuvent ne pas mériter d'être signalés
<b>Visites sur place</b>	Locale	Interaction personnelle avec des spécialistes	Courts	Moyens à élevés	Permettent l'étude de terrain	Difficiles à mettre sur pied (planification et organisations ardues)

## 6.1 Niveau 1 (Information et sensibilisation)

### 6.1.1 Publicité et marketing social

#### 1. Description

<b>Définition</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• processus organisé en vue de l'influence du changement. Il renferme divers éléments (marketing, recherche en consommation, publicité et promotion) ce qui fait qu'il peut jouer un rôle essentiel dans la promotion de questions importantes</li><li>• l'application des technologies de marketing commercial à l'analyse, à la planification, à l'exécution et à l'évaluation des programmes conçus pour influencer le comportement volontaire des auditoires cibles afin d'améliorer leur bien-être personnel de même que celui de leur société</li></ul>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• informer des groupes précis et identifiables, pour les persuader, les influencer et les motiver, pour communiquer avec eux et pour promouvoir les causes</li><li>• renforcer le comportement ou le changer parce que cette option procure des avantages collectifs</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• analyse de la composition sociale et démographique des auditoires cibles, de leurs caractéristiques psychosociales et de leurs besoins</li><li>• transmission efficace des principaux messages au moyen de véhicules de communication adéquats</li><li>• à définir : objectifs, groupes cibles, messages, exigences budgétaires, activités de promotion, analyse des auditoires</li></ul>
<b>Délais</b>	les délais liés à la planification varient grandement
<b>Coûts</b>	le coût varie énormément et dépend de nombreux facteurs (type de média choisi, durée de la campagne, difficulté à rejoindre les auditoires cibles, l'ampleur et la profondeur de la campagne)

#### 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• activités de marketing efficaces et à bas prix : partenariats, associations stratégiques, ententes de parrainage</li><li>• le fait de faire participer les auditoires cibles prévus à la création, à l'estimation et à l'évaluation de produits de communication constitue un élément important (pré-test, sondage, suivi, test des groupes de concertation, etc.)</li></ul>
<b>Pièges possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• manque de ressources disponibles</li><li>• manque de connaissances à l'égard des principes de marketing essentiel</li><li>• prise en considération insuffisante des facteurs environnementaux qui peuvent exercer une influence sur les efforts investis en marketing social</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• médiocrité au niveau de la définition des objectifs, de l'établissement des auditoires cibles et de la création des messages</li><li>• choix inadéquat des véhicules médiatiques et du moment pour faire de la publicité</li></ul>
<b>Limite</b>	plus pratique quand il est coordonné et intégré dans d'autres programmes (éducation, formation, recherche et développement, soutien collectif, mesures législatives, fiscalité, etc.)

## 6.1.2 Demande de mémoires ou de propositions

### 1. Description

<b>Définition</b>	le public est invité à se pencher sur une idée de projet ou de politique en formulation des solutions de rechange ou des solutions novatrices et en les présentant dans un rapport officiel (il est possible qu'une demande de propositions doive précéder toute poursuite de consultation ou d'autres activités auxquelles participe le public)
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• recevoir des observations à n'importe quelle étape des processus de planification et de prise de décisions</li><li>• connaître des positions qui ont fait l'objet de recherches minutieuses et d'une réflexion profonde</li><li>• compléter des techniques de consultations moins officielles</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• déterminer le sujet en question (on peut également suggérer des sous-thèmes si le sujet est très général)</li><li>• déterminer le type de mémoire requis (rapports de recherches, nouvelles idées, etc.)</li><li>• s'il est convenu que seules les recherches qui n'ont pas encore été publiées ou présentées seront acceptées ou si le sujet est complexe, on fera alors parvenir un préavis d'environ un an en vue de la présentation des mémoires</li><li>• lorsqu'un mémoire est soumis, une étude et une intervention opportune devront s'ensuivre pour s'assurer de l'utilisation du mémoire</li><li>• un recueil des mémoires acceptés devra également être disponible</li></ul>
<b>Délais</b>	processus qui peut être très long (entre trois mois et un an ) <ul style="list-style-type: none"><li>• déterminer les idées et les sujets</li><li>• transmettre l'information au public</li><li>• planifier un événement</li><li>• donner un bon délai aux participants pour y répondre</li><li>• analyse des résultats</li></ul>
<b>Coûts</b>	peuvent varier énormément selon la complexité des questions et des attentes <ul style="list-style-type: none"><li>• comprennent les frais d'hébergement, les matériaux de production et de reproduction, les frais de voyage et de déplacements des participants</li><li>• généralement, il n'y a pas de paiement pour les propositions</li></ul>

### 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• laisser du temps aux participants pour effectuer leurs recherches et présenter un mémoire</li><li>• les renseignements nécessaires sont mis à la disposition des rédacteurs de mémoire</li><li>• un accusé de réception des mémoires est transmis en temps opportun</li><li>• dresser un résumé des principaux points exposés dans le mémoire</li></ul>
------------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"><li>• mettre les mémoires à la disposition du public</li><li>• préparer un document officiel pour montrer de quelle façon les mémoires seront utilisés</li><li>• faire part des résultats du processus à tous ceux qui ont transmis un mémoire</li></ul>
<b>Pièges possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• les propositions et les mémoires reçus peuvent ne pas se rapporter au sujet</li><li>• on reçoit très peu de mémoires ou de propositions</li><li>• s'ils sont reçus en trop grand nombre, le processus de révision devient ardu</li></ul>
<b>Limites</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• il peut être difficile de traiter les questions horizontales, puisque ce sont majoritairement des groupes d'intérêt qui déposent des mémoires</li><li>• la longueur du processus peut disperser l'intérêt des gens</li></ul>

### 6.1.3 Établissement de la carte d'une collectivité

#### 1. Description

<b>Définition</b>	processus de développement communautaire qui permet aux citoyens de dresser l'inventaire des ressources mises à leur disposition et de déterminer leurs besoins communs
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• redéfinir les besoins en matière de services locaux ou les modèles de prestation</li><li>• mettre sur pied une infrastructure d'information plus solide afin d'appuyer la cohésion de la collectivité ou la prestation des services</li><li>• déterminer les problèmes, les préoccupations, les questions ou les solutions d'ordre commun en utilisant la carte d'une collectivité pour démontrer les liens qui, en d'autres circonstances, n'auraient pas été aussi évidents</li><li>• préciser les capacités et les intérêts personnels, y compris les domaines où les participants souhaiteraient acquérir de nouvelles compétences</li><li>• préciser les installations, l'équipement, le pouvoir d'achat, les pratiques d'embauche et les capacités de formation des différentes institutions</li><li>• préciser la perception qu'ont les citoyens des ressources organisationnelles de la collectivité, qui vont des clubs de livres et clubs sociaux aux groupes d'entraide en passant par les associations de quartier</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• déterminer la collectivité ou le secteur dont on établira la carte</li><li>• s'entendre sur les principales questions à traiter dans le cadre du processus d'établissement de la carte de la collectivité</li><li>• s'entendre sur une méthode de représentation visuelle des résultats (carte réelle, photos, bandes-vidéos, etc.)</li><li>• établir la carte de la collectivité en indiquant le lieu physique de toutes les ressources et de tous les besoins pertinents</li><li>• analyser les résultats de l'établissement de la carte afin de cerner les forces et les faiblesses de la collectivité</li><li>• présenter les résultats et en discuter, ce qui doit se faire entre les participants au début et, enfin, avec l'ensemble de la collectivité</li></ul>
<b>Délais</b>	dépendent des besoins et des capacités de chaque collectivité participante
<b>Coûts</b>	bas à moyens <ul style="list-style-type: none"><li>• dépendent de son étendue et de sa durée</li></ul>

#### 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• choix adéquat des participants</li><li>• bonnes relations entre les participants</li><li>• attitude positive et participative de la collectivité</li></ul>
------------------------------	--

<b>Pièges possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• soutien et/ou participation d'un nombre limité de membres de la collectivité</li><li>• faible intérêt de la collectivité dans son ensemble</li></ul>
<b>Limite</b>	les ressources en place

## 6.1.4 Fiches de renseignements

### 1. Description

<b>Définition</b>	les fiches de renseignements sont transmises au public et aux médias sur une base proactive ou réactive afin de répondre à certaines des questions les plus souvent posées par les modes de transmission suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>• journaux, stations de télévision et de radio, courrier électronique, pages Web, aux journalistes et autres intervenants, communiqués, événement médiatique, trousse d'information</li></ul>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• compilation stratégique des principales sources d'information qui touchent une question à l'intention du public</li><li>• définir une question ou promouvoir un discours et un débat éclairé relativement à un sujet</li><li>• façon idéale d'informer les intervenants et les sensibiliser en leur donnant une vaste vue d'ensemble d'une question, d'une politique ou d'un programme</li><li>• traiter les nouvelles de dernière heure qui touchent un sujet important et qui sont très médiatisés</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• langage simple</li><li>• tenir compte des besoins de l'auditoire dans son ensemble</li><li>• mise à jour régulière des fiches nécessaire</li><li>• préparer des documents pour attirer l'attention des médias</li></ul>
<b>Délais</b>	peuvent nécessiter un certain temps pour permettre la production de recherches et de renseignements importants relativement à une question
<b>Coûts</b>	bas <ul style="list-style-type: none"><li>• le coût est peu élevé parce que l'information est élaborée dans le cadre de programmes ou de politiques et qu'elle est ensuite résumée pour les fiches de renseignements</li><li>• comprennent les honoraires professionnels pour la rédaction et le format pour la distribution, c'est-à-dire la distribution de copies sur papier, le courrier électronique et les sites Web</li></ul>

### 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• auditoire bien ciblé</li><li>• répondent à des questions précises</li><li>• les fiches sont brèves et ne contiennent que d'une à trois pages</li><li>• allouer le temps nécessaire à leur préparation et à leur présentation</li></ul>
------------------------------	--

<b>Pièges possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• manque de données disponibles ou crédibles quant à certaines questions</li><li>• utilisation inadéquate des faits pour définir un problème ou pour évaluer l'importance de la question</li><li>• omission de s'assurer de la mise à jour et de la pertinence des fiches</li></ul>
<b>Limites</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• se limitent aux statistiques et aux faits principaux</li><li>• ne sont pas toujours centrées sur les détails de façon à fournir un contexte intégral à propos d'une question</li><li>• les occasions d'émettre des commentaires sont minces voire nulles</li></ul>

## 6.1.5 Foire d'information et expositions

### 1. Description

<b>Définition</b>	présentation ou exposition effectuée par un corps gouvernemental pour informer les intervenants de l'existence des services, des politiques ou des programmes
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• sert à obtenir de l'information de divers intervenants</li><li>• prendre le pouls de l'auditoire à l'égard de certaines questions</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• promouvoir son propre programme</li><li>• par invitation</li><li>• on peut faire l'évaluation de suivi en demandant aux gens qui se sont renseignés si la foire leur a été utile</li></ul>
<b>Délais</b>	la foire ou l'exposition dure une partie de la journée ou même toute la journée, mais certaines expositions peuvent être d'une plus longue durée
<b>Coûts</b>	moyens <ul style="list-style-type: none"><li>• coûts directs : lieu d'exposition, préparation et matériel connexe, voyage et transport de l'exposition et du personnel, frais de publicité</li><li>• coûts indirects : utilisation du temps du personnel pour la préparation ou la représentation de l'organisme</li></ul>

### 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• s'assurer que les représentants ministériels soient des membres du personnel bien informés</li><li>• choisir un bon moment</li><li>• disposer de documents que les intervenants pourront prendre et conserver</li><li>• avoir un registre qui permettra aux membres du marché intéressés de fournir de l'information sur les personnes-ressources en vue d'un suivi</li><li>• si le marché est vaste et difficile à rejoindre au moyen de la publicité, choisir un moment et un endroit où il y aura déjà des intervenants pour la tenue d'une exposition ou d'une foire d'information</li></ul>
<b>Pièges possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• la foire ou l'exposition pourraient ne pas attirer les visiteurs à qui elles s'adressent vraiment ( importance du moment et du lieu )</li><li>• il est difficile de trouver le personnel adéquat pour les foires parce qu'il doit y avoir des membres du personnel après les heures normales de travail</li><li>• les blocs d'exposition qui sont transportés peuvent être endommagés, du matériel ou des composantes peuvent être perdus ou il pourrait y avoir des retards au niveau de l'expédition</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• pour le moment, de nombreux programmes ne disposent pas du matériel nécessaire pour que l'on puisse présenter une exposition</li><li>• les expositions ont lieu à l'échelle ministérielle et il pourrait donc être impossible de promouvoir un programme particulier</li></ul>
<b>Limites</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• la qualité de l'information dépend des ressources et des intérêts des intervenants qui participent à la foire</li><li>• grande coordination</li><li>• nécessite d'autres formes de publicité pour attirer le public</li><li>• la foire est généralement un événement ponctuel et à court terme</li><li>• le transport des blocs d'exposition engendre des difficultés</li></ul>

## 6.1.6 Trousses d'information

### 1. Description

<b>Définition</b>	comprend des communiqués de presse, des fiches de renseignements, des articles ou des brochures, un rapport détaillé, une lettre de présentation, etc.
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• servent à des fins de communication, d'éducation et de promotion</li><li>• fournir des données techniques et statistiques, des renseignements sur l'élaboration et la mise à jour des politiques, des détails sur les programmes et du matériel de promotion</li><li>• peuvent s'adresser au grand public ou à un groupe particulier</li><li>• les intervenants peuvent se servir des trousse pour la planification, pour l'élaboration de nouvelles idées et pour la prise de décisions</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• souvent utilisées dans le cadre d'événements médiatiques</li><li>• peuvent être distribuées par courrier et on les fait de plus en plus parvenir aux intervenants par Internet</li><li>• des trousse de suivi pourraient être nécessaires pour la prestation de nouveaux renseignements et de nouvelles mises en œuvre</li></ul>
<b>Délais</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• l'utilisation des trousse et plus efficace quand celles-ci font partie d'une stratégie d'une plus grande intégralité, et les délais qui s'y rattachent doivent être établis en conséquence</li><li>• les trousse d'information peuvent être offertes de façon ponctuelle ou continue pour traiter et promouvoir une question, une politique ou un programme</li></ul>
<b>Coûts</b>	moyens <ul style="list-style-type: none"><li>• dépendront en partie de la rédaction, de la production, du montant et de la qualité du matériel fourni, de même que le coût augmentera si les trousse doivent être mises à jour et envoyées de façon régulière</li></ul>

### 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• préparées pour des annonces ou des initiatives nouvelles ou importantes</li><li>• qualité des renseignements fournis</li><li>• les trousse comprennent tous les documents pertinents</li><li>• on doit être prêt à traiter des demandes d'information additionnelle</li></ul>
<b>Pièges possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• le matériel à insérer dans la trousse est incomplet</li><li>• manque de coordination avec d'autres groupes ou ministères</li><li>• l'information peut être périmée ou inexacte</li></ul>
<b>Limite</b>	nécessite beaucoup de temps de préparation

## 6.1.7 Envois postaux

### 1. Description

<b>Définition</b>	distribution de documents à l'intention des intervenants ou de gens du public dont le nom figure sur une liste d'adresses d'inscription préétablie
<b>Objectif</b>	traiter les demandes effectuées relativement à une masse importante de renseignements courants au sujet d'un organisme ou d'un ministère et de leurs programmes ou politiques
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• les responsables des programmes préparent une liste d'intervenants à l'interne, qui proviennent de diverses sources, et ils ont souvent recours au courrier courant</li><li>• le nom d'intervenants ou de gens du public peut être ajouté à la liste, mais seulement avec leur permission</li><li>• les achats de liste sont rares</li><li>• certains envois traités par les numéros 1 800 (demandes de renseignements pour lesquelles de l'information sera directement envoyée aux appelants)</li><li>• faire un suivi au moyen d'un deuxième envoi postal ou d'un appel téléphonique</li></ul>
<b>Délais</b>	peuvent être d'une durée déterminée et offrir une possibilité de renouvellement
<b>Coûts</b>	bas à moyens <ul style="list-style-type: none"><li>• les services de secrétariat comprennent le travail et les fournitures</li><li>• si on retient les services d'un fournisseur externe pour effectuer les envois postaux, on doit alors tenir compte des frais qu'il imposera</li></ul>

### 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• liste d'adresses mise à jour</li><li>• bonne formulation des questions</li><li>• allouer un temps de réponse suffisant</li><li>• faire un rappel pour s'assurer que les gens retournent leurs réponses</li></ul>
<b>Pièges possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• le système peut être source de frustration pour les intervenants qui désirent une réponse limitée ou personnalisée</li><li>• le courrier nécessite un délai d'expédition et le caractère inadéquat des renseignements entraînerait un autre délai, cette fois au niveau du suivi</li><li>• les envois postaux pourraient ne pas rejoindre le public dans son ensemble</li><li>• les avantages des envois postaux ne se limitent qu'à la liste d'adresses</li><li>• il y a le danger que ces envois finissent, comme la publicité-rebut, à la poubelle</li></ul>

<b>Limites</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• les adresses des intervenants doivent être connues et les envois postaux doivent se limiter aux publications des organismes disponibles</li><li>• les listes d'adresses peuvent rapidement devenir périmées</li></ul>
----------------	---

## 6.1.8 Événements médiatiques

### 1. Description

<b>Définition</b>	événement qui vise à faire connaître les objectifs et le mandat d'un ministère et en faire la promotion auprès des journalistes
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• faire connaître une initiative importante quand une grande influence s'impose relativement aux communications</li><li>• servent de forum pour les questions et les réponses, ce qui signifie qu'ils ont la capacité de gagner la faveur des journalistes et de contribuer à l'établissement du calendrier des activités d'ordre public</li><li>• sensibiliser le public à l'égard de questions ou d'idées et on peut s'en servir pour mieux faire connaître les résultats des initiatives antérieures et le succès lié aux politiques</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• les porte-parole sont normalement tenus de renseigner les journalistes sur le contexte et l'information selon les dossiers qui s'appliquent à l'initiative en question qu'ils annoncent ou au sujet de laquelle ils fournissent des explications</li><li>• les responsables de programmes ont la responsabilité de documenter le ministère concerné à l'avance et de fournir de l'information technique aux médias</li><li>• il pourrait y avoir un besoin en matière d'événements de suivi en vue de la présentation de renseignements pertinents</li></ul>
<b>Délais</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• un événement médiatique comme tel est de courte durée, soit de vingt minutes à une heure</li><li>• un délai suffisant est nécessaire pour aviser les représentants de la presse d'obtenir une exposition maximale, ce qui demande une préparation adéquate à l'avance</li><li>• un délai suffisant est nécessaire pour faire le suivi des appels téléphoniques</li></ul>
<b>Coûts</b>	moyens à élevés <ul style="list-style-type: none"><li>• les exigences en matière de coût touchent l'emplacement et l'organisation des événements, le matériel technique, la prestation des documents écrits de même que la rémunération des heures de travail exécutées par le personnel et la coordination des autres coûts en personnel</li></ul>

### 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• le potentiel d'une participation ministérielle contribue au succès des événements médiatiques</li><li>• l'auditoire et les médias sont bien ciblés</li><li>• les renseignements à diffuser sont clairs</li></ul>
------------------------------	--

<b>Pièges possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• une période de préparation insuffisante</li><li>• les instructions données aux porte-parole peuvent avoir été mal préparées</li><li>• il peut être difficile de contrôler le dénouement d'un forum de questions ouvertes</li><li>• il pourrait être difficile de cibler avec précision l'auditoire à qui s'adresse le message</li><li>• les événements médiatiques pourraient se faire voler la vedette par d'autres événements d'importance</li></ul>
<b>Limites</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• l'établissement du moment de l'événement ne doit pas être en concurrence avec celui d'autres événements de grande envergure</li><li>• la coordination et la documentation des représentants officiels pourraient être nécessaires pour la présentation de l'information</li><li>• d'autres formes de communication sont généralement nécessaires pour mettre la touche finale à un événement médiatique</li></ul>

## 6.1.9 Numéros 1 800

### 1. Description

<b>Définition</b>	numéro sans frais utilisé partout au Canada
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• pour informer les intervenants ou pour recueillir l'opinion des intervenants (moins fréquente)</li><li>• permettre aux institutions et au public de communiquer de manière rapide et efficace</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• réponse informatisée si les renseignements sont routiniers (nécessité d'intervenants si l'information est plus complexe)</li><li>• on peut compiler des statistiques sur l'utilisation de la ligne pour émettre des commentaires relativement à son efficacité</li><li>• les remarques des appelants peuvent être utilisées pour analyser l'opinion des divers intervenants au sujet des politiques ou des programmes</li><li>• la collecte des données relatives aux types de questions posées pourrait donner un aperçu de la façon dont le ministère informe les intervenants de ses politiques et de ses programmes</li></ul>
<b>Délais</b>	le numéro 1 800 peut être maintenu pendant une période indéterminée, pourvu qu'il s'avère utile et rentable
<b>Coûts</b>	élevés <ul style="list-style-type: none"><li>• le coût varie selon la souscription à un numéro 1 800, le nombre de lignes dans un centre d'appel, le nombre d'appels téléphoniques et la provenance de ces derniers</li><li>• le coût lié au personnel dépend du nombre d'individus requis pour constituer le personnel, la formation de celui-ci et la préparation du matériel dont le personnel aura besoin</li></ul>

### 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• s'assurer que le personnel bien informé réponde aux appels</li><li>• s'assurer de l'existence d'une cohérence entre les réponses fournies par les préposés au moyen d'une formation adéquate et de documents disponibles</li><li>• s'assurer de la disponibilité du service en français et en anglais</li><li>• bien faire connaître le numéro au public : les numéros sont souvent associés à l'organisme en question, donc, s'assurer que le numéro figure dans la documentation de l'organisme et faire en sorte qu'il paraisse sous d'autres formes de publicité</li><li>• s'assurer que le numéro figure dans les annuaires téléphoniques régionaux et dans l'annuaire électronique des numéros 1 800</li></ul>
------------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• efficace pour fournir des réponses simples à des questions, demandes de clarification et préoccupations courantes, ou pour recueillir des opinions sur la possibilité de services</li> </ul>
<b>Pièges possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le numéro n'est pas une source par laquelle on peut obtenir des renseignements approfondis au sujet d'une question</li> <li>• il n'est pas efficace si on ne fournit pas le soutien linguistique nécessaire</li> <li>• les utilisateurs potentiels n'ont pas accès à un téléphone</li> <li>• les citoyens doivent être proactifs et prendre les devants pour établir une communication et, de ce fait, assurer le succès des numéros 1 800</li> </ul>
<b>Limites</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• les coûts liés au soutien et à l'opération sont élevés</li> <li>• n'est pas suffisant pour résoudre un problème ou pour régler une préoccupation</li> </ul>

## 6.1.10 Journée d'accueil

### 1. Description

<b>Définition</b>	activité relativement officieuse qui permet aux gens de se rendre sur place pour obtenir des renseignements lorsque cela leur convient ( en général, on trouve des présentoirs, des dépliants et un personnel chargé de répondre aux questions )
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• diffuser des renseignements à un stade précoce d'un projet ou avant la prise de décisions</li><li>• est utile aussi pour les politiques ou projets potentiels qui peuvent exercer une influence importante à l'échelle régionale</li><li>• encourager la participation des gens et leur permettre de s'y présenter à des heures flexibles</li><li>• est utile quand on désire attirer un plus grand nombre de personnes et d'une plus grande diversité qu'il ne serait possible avec des réunions publiques</li><li>• est utile quand des réponses détaillées sont nécessaires</li><li>• est utile comme foire aux idées, puisqu'elle invite des groupes d'intérêt particuliers à monter des kiosques</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• définir les sujets à traiter</li><li>• il faut désigner un coordonnateur pour la tenue de l'événement</li><li>• établir la date et l'heure en fonction des personnes qui s'intéressent au projet</li><li>• désigner un emplacement convenable (si le sujet est controversé, il vaut mieux choisir un endroit neutre)</li><li>• préparer des présentations, des copies de documents et d'autres outils d'information, de même que trouver le personnel adéquat</li></ul>
<b>Délais</b>	la durée de l'événement est habituellement de trois à quatre heures, alors que le temps de préparation peut varier d'une ou deux semaines et même s'étendre sur plusieurs mois
<b>Coûts</b>	bas <ul style="list-style-type: none"><li>• le coût lié aux heures de travail du personnel, présentations et publicité, emplacement pour la tenue de l'événement</li></ul>

### 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• bonne planification</li><li>• conception adéquate de l'information à distribuer</li><li>• personnel compétent qui est en mesure de donner des éclaircissements et de diriger les gens vers d'autres autorités compétentes si nécessaire</li></ul>
------------------------------	---

<b>Pièges possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• il est difficile de prévoir le nombre de personnes qui se présenteront à l'événement</li><li>• il est difficile de prévoir l'information pertinente et de disposer de suffisamment de copies</li></ul>
<b>Limite</b>	un seul événement pourrait ne pas rejoindre suffisamment de gens (nécessité de tenir plusieurs journées d'accueil)

## 6.1.11 Communiqués de presse

### 1. Description

<b>Définition</b>	annoncer brièvement l'élaboration d'une initiative, d'un programme ou d'une politique en particulier
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• faire connaître les nouvelles initiatives ministérielles</li><li>• s'adresser aux représentants des médias autant à l'échelle nationale qu'à l'échelle régionale de sorte que les renseignements soient transmis à toute la population visée</li><li>• transmettre avec précision la même information à de nombreuses publications</li><li>• divulguer des renseignements précis qui touchent des programmes ou des politiques</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• on fait parvenir les communiqués de presse aux services particuliers des informations en vue de leur distribution et directement aux journaux, aux stations de radio et de télévision ainsi qu'aux moyens de communication électroniques</li><li>• les médias peuvent mettre en valeur l'information des communiqués de presse dans leur présentation des nouvelles</li><li>• sont élaborés comme l'une des tactiques utilisées dans le cadre d'une stratégie de communication</li><li>• doivent répondre aux questions qui, quoi, où, quand, pourquoi et comment</li><li>• peuvent être élaborés à l'interne et à l'externe dans le cadre d'un contrat</li><li>• le suivi des communiqués de presse peut s'avérer nécessaire pour la transmission de renseignements sur l'élaboration de nouvelles politiques ou de nouveaux programmes ou pour le débrouillement d'un problème particulier</li></ul>
<b>Délais</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• doivent se faire en même temps que la mise en place d'une nouvelle initiative ou l'annonce de renseignements additionnels, faute de quoi on n'atteindra pas l'impact désiré</li><li>• on doit disposer d'un délai suffisant pour la préparation et la rédaction des communiqués de presse et pour la demande d'autorisation en vue de leur divulgation</li></ul>
<b>Coûts</b>	bas <ul style="list-style-type: none"><li>• coûts liés à la rédaction, à la révision et à l'impression mais ceux-ci ont tendance à être plutôt minimes</li><li>• la nécessité de faire une seule annonce ou plusieurs contribue à déterminer les coûts</li></ul>

## 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• informations précises</li><li>• mise en œuvre rapide</li><li>• auditoire bien ciblé</li><li>• personne-ressource à la disponibilité des médias pour des renseignements supplémentaires</li></ul>
<b>Pièges possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• les communiqués de presse pourraient ne pas mériter d'être signalés dans les nouvelles</li><li>• pourraient être trop longs</li><li>• l'information pourrait être fausse</li><li>• pourraient ne pas exercer l'influence souhaitée si d'autres événements d'importance se produisent au même moment</li></ul>
<b>Limites</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• temps de réaction court</li><li>• l'information doit être concise</li><li>• communication d'un renseignement à la fois</li></ul>

## 6.1.12 Visites sur place

### 1. Description

<b>Définition</b>	visite organisée à l'intention des décisionnaires ou des membres d'un groupe de participation du public pour discuter d'une question précise
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• cerner une discussion théorique ou abstraite en étudiant une preuve directe qui se trouve uniquement sur le terrain ou dans un lieu précis</li><li>• viser une interaction personnelle avec des intervenants ou des spécialistes du domaine, ou avec différents groupes d'intervenants</li><li>• donner aux participants une idée pratique et réelle d'une question ou d'un point de discussion</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• prévues longtemps à l'avance et soigneusement orchestrées</li><li>• ralliement et contribution intégraux de chaque personne concernée</li><li>• distribution des documents publicitaires si les participants doivent s'inscrire à l'avance à la visite</li><li>• établissement rigoureux du calendrier</li><li>• types de visites sur place les plus courantes :<ul style="list-style-type: none"><li>• visites facultatives suivies d'une conférence ou d'un atelier</li><li>• vérifications sur place liées à des processus de réglementation ou de révision qui peuvent être définis par la législation</li><li>• missions d'enquête au cours desquelles des représentants élus, des experts nommés au sein de groupes de discussion ou des décisionnaires principaux visitent une ou plusieurs collectivités dans le cadre d'un vaste processus de débat</li><li>• séances d'orientation ou d'information au cours desquelles des représentants de collectivités sont invités à visiter des installations ou des quartiers situés à proximité afin de mieux comprendre une question ou une préoccupation commune</li><li>• occasions de perfectionnement professionnel où les participants effectuent une visite prolongée d'une installation spécialisée afin de suivre un programme d'études particulier</li></ul></li></ul>
<b>Délais</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• visite sur place : entre deux heures et deux semaines</li><li>• planification préliminaire : au moins quatre à six semaines pour une simple visite et plus pour une visite poussée</li></ul>
<b>Coûts</b>	moyens à élevés <ul style="list-style-type: none"><li>• dépendent du but, de l'échelle et du concept général de la visite, ainsi que du nombre de visites d'une série donnée</li><li>• comprennent les dépenses liées au voyage, à l'hébergement et aux repas, les frais accessoires pour les experts et le personnel de soutien, les coûts du temps du personnel, de téléphone et de télécommunication pour l'organisateur de l'événement, de même que les dépenses particulières liées à la mise en œuvre de la visite</li></ul>

## 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• bonne planification</li><li>• participants bien choisis</li><li>• temps et budgets nécessaires pour mener à bien le processus dans son ensemble</li></ul>
<b>Pièges possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• peuvent entraîner des perspectives importantes à l'égard de certaines questions ou expériences mais il pourrait éventuellement être nécessaire de placer cette information dans un contexte général</li><li>• important d'éviter toute déception ou toute désillusion des hôtes et de fournir des explications précises à ces derniers quant aux résultats auxquels ils peuvent s'attendre ou ne pas s'attendre d'une visite</li></ul>
<b>Limite</b>	il pourrait être utile de recourir aux services d'un planificateur de réunions ou d'un organisateur d'événements spéciaux qui possède une expérience appréciable

## **7. CONSULTATIONS PUBLIQUES DE CATÉGORIE CONSULTATION**

### **Niveau 2 : Recueil d'information et d'opinions**

On utilise les types de consultations publiques de niveau 2 dans les cas suivants :

- l'objectif est d'écouter et de recueillir de l'information
- les décisions stratégiques sont déjà définies et la discrétion est de rigueur
- il n'y a pas nécessairement d'engagement ferme à faire quoi que ce soit avec les opinions recueillies

Il existe onze méthodes de consultations pour recueillir de l'information et des opinions :

- les rencontres bilatérales avec les intervenants
- les réunions communautaires ou publiques
- les comités parlementaires
- le panel du peuple
- les sondages d'opinions
- les audiences publiques et les séminaires
- les questionnaires
- les sondages
- les documents de travail
- les groupes de concertation
- les commissions d'enquête parlementaires



## GRILLE SYNTHÈSE CONSULTATION

Type de consultation	Application	Objectif principal	Délais	Coûts	Avantage	Inconvénient
<b>Rencontres bilatérales</b>	Locale ou nationale	Trouver la meilleure façon de mettre en œuvre une décision	Courts	Élevés	Grande diversité de répondants, d'opinions et d'expériences	Ne permettent pas de traiter adéquatement des préoccupations des gens
<b>Réunions communautaires ou publiques</b>	Locale	Recueillir des renseignements et des commentaires sur des sujets précis	Courts	Bas	Peuvent servir de forums	Peuvent être perçus comme des outils routiniers et donc, inefficaces et non crédibles
<b>Comités parlementaires</b>	Nationale	Amener les collectivités à se pencher sur des questions précises	Longs	Élevés	Servent de catalyseurs	Structure très lourde et intimidante
<b>Panel du peuple</b>	Locale ou nationale	Augmenter la participation du public dans les affaires gouvernementales	Longs	Moyens	Regroupe des gens intéressés	N'est pas pratique à l'application locale
<b>Sondages d'opinion</b>	Locale ou nationale	Évaluer les opinions	Courts	Élevés	Permettent l'émission immédiate de commentaires	Doivent être valides sur le plan statistique pour être crédibles
<b>Audiences publiques et séminaires</b>	Locale ou nationale	Apporter des idées utiles pour l'élaboration de nouveaux programmes ou de nouvelles politiques	Variables	Élevés	Permettent d'acquérir une perspective générale des sujets	Ne permettent pas à tous les participants de s'exprimer de façon égale
<b>Questionnaires</b>	Locale ou nationale	Évaluer les attitudes des gens	Variables	Bas à moyens	Permettent de prendre le pouls de l'opinion publique	Leur fiabilité est liée au taux de réponse
<b>Sondages</b>	Locale ou nationale	Fournir des explications ou examiner de nouvelles idées	Variables	Variables	Permettent une analyse rapide	Nécessitent une prise en considération minutieuse du questionnaire
<b>Documents de travail</b>	Locale ou nationale	Formuler le mandat, l'engagement ou les objectifs d'un organisme	Variables	Moyens	Favorisent la discussion et l'interaction collectives	Posent des problèmes de distribution

Type de consultation	Application	Objectif principal	Délais	Coûts	Avantage	Inconvénient
<b>Groupes de concertation</b>	Locale ou nationale	Déterminer la nature des préoccupations et des valeurs des gens	Courts	Élevés	Utiles pour l'examen préliminaire d'un concept	Ne sont pas des tribunes ouvertes pour répondre à des questions générales
<b>Commissions d'enquête parlementaires</b>	Nationale	Examiner un sujet d'importance fondamentale	Variables	Moyens à élevés	Permettent d'obtenir un consensus fort	Soulèvent des considérations juridiques et éthiques importantes
<b>Comités ou conseils consultatifs</b>	Locale ou nationale	Orienter la planification et la mise en œuvre d'un projet ou d'une politique	Variables	Moyens à élevés	Utiles pour régler les conflits	Obligation de tenir compte des commentaires des citoyens
<b>Participation assistée par ordinateur</b>	Locale ou nationale	Favoriser l'interaction entre les citoyens	Variables	Moyens	Permettent une participation libre et ouverte	N'est pas le meilleur moyen pour ouvrir des discussions
<b>Conférences électroniques et sites Web interactifs</b>	Locale ou nationale	Diffuser des informations rapidement et obtenir des réponses tout aussi rapidement	Courts	Variables	Les citoyens ont un rôle plus actif	Nécessitent des connaissances spécialisées
<b>Groupes de discussion en direct et serveurs de liste</b>	Locale ou nationale	Diffuser de l'information rapidement à des groupes intéressés prédéfinis	Moyens	Bas	Interaction maximum entre les participants	Nécessité de filtrer les messages ou d'exercer une certaine censure
<b>Télévote</b>	Locale ou nationale	Sensibiliser les citoyens à certaines questions	Courts	Moyens à élevés	Permettent d'établir une base pratique à la démocratie participative	Degrés de rigueur variables selon les niveaux de controverse et de complexité des questions
<b>Conférences thématiques</b>	Locale ou nationale	Connaître les meilleures opinions sur un sujet donné	Moyens	Moyens à élevés	Recueillent l'opinion de spécialistes	Les citoyens ordinaires sont écartés du processus
<b>Groupe nominal</b>	Locale	Trouver des solutions à des problèmes précis	Courts	Moyens	Permettent de recueillir une grande variété de réponses	Examinent une seule question à la fois
<b>Ateliers</b>	Locale ou nationale	Déceler des problèmes ou définir les attentes du public	Longs	Moyens à élevés	Utiles pour atteindre un consensus en vue d'une action	Les participants peuvent avoir tendance à recommander des changements radicaux

## 7.1 Niveau 2 (Recueil d'information et d'opinions)

### 7.1.1 Rencontres bilatérales avec les intervenants

#### 1. Description

<b>Définition</b>	rencontres individuelles entre deux groupes qui peuvent représenter des organismes, des secteurs, des régions ou des nations et qui consistent à écouter et à recueillir des renseignements
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• permettent au principal organisme décisionnel de s'assurer de la représentation et de la compréhension des opinions</li><li>• utiles en tant que processus officiel pour déterminer la nature d'un problème, pour établir l'existence d'un terrain d'entente parmi les parties en cause et pour discuter des stratégies à adopter pour assurer l'atteinte des objectifs</li><li>• servent à émettre des opinions, à faire part d'intérêts, à transmettre des valeurs et à recommander des objectifs, qui peuvent précéder le processus d'élaboration des politiques ou l'étape de mise en œuvre</li><li>• les consultations qui font suite aux rencontres bilatérales sont souvent utilisées pour l'établissement et la structuration d'un comité consultatif ou directeur et de groupes de travail afin de représenter les intérêts divers</li><li>• peuvent contribuer à trouver la meilleure façon de mettre en œuvre une décision ou un processus de conception des politiques</li><li>• demander des conseils par rapport à des questions</li><li>• recueillir des commentaires sur les programmes de participation du public, ainsi que des renseignements locaux et communautaires et de s conseils sur des options</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• séances d'information à l'intention d'intervenants où ceux-ci prennent connaissance des renseignements pertinents bien à l'avance</li><li>• établissement d'un ordre du jour pour informer les participants de leur rôle et responsabilités</li><li>• il n'y a pas nécessairement d'engagement selon lequel des mesures sont prises à l'égard des opinions recueillies</li><li>• la portée et les paramètres des rencontres doivent être définies dès le départ de façon à ne pas créer de vaines attentes</li><li>• les intervenants ou le gouvernement pourraient exiger l'émission de commentaires à l'égard de l'efficacité des rencontres, du matériel de suivi et des comptes rendus écrits sur le déroulement des rencontres</li><li>• les rencontres bilatérales peuvent se dérouler à divers moments : définition des problèmes, étape de l'élaboration des politiques, mise en œuvre des politiques, étape de surveillance</li></ul>
<b>Délais</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• peuvent avoir lieu une ou deux fois par année et prendre la forme d'un processus officiel de consultation</li><li>• typiquement, s'étendent sur une courte période, selon le nombre de séances prévues</li><li>• leur durée peut varier de quelques heures à deux jours ou deux semaine, ce qui dépend du nombre de questions et de leur complexité</li></ul>

<b>Coûts</b>	<p>élevés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• peuvent entraîner des coûts considérables liés au voyage selon l'endroit où elles se tiennent</li> <li>• l'emplacement et le lieu des rencontres peuvent influencer le nombre et le genre de participants et, en règle générale, ils n'entraînent pas de coûts opérationnels comme ceux qui se rattachent au personnel et au matériel en vue de la préparation des documents</li> </ul>
--------------	--

## 2. Évaluation

<b>Critère d'efficacité</b>	regrouper des personnes et des groupes essentiels qui disposent de compétences multiples, d'une vaste expérience et d'une expertise
<b>Pièges possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le processus ne touche pas à tout et ne permet pas de traiter adéquatement des préoccupations des divers intervenants</li> <li>• on pourrait croire que le contenu a été déterminé à l'avance et que ces rencontres ne servent qu'à rallier les intervenants aux politiques plutôt que de partager des idées et de l'information avec eux</li> </ul>
<b>Limites</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• il appartient au joueur organisateur de décider du contrôle des résultats</li> <li>• les discussions se limitent à des échanges unidirectionnels entre deux partenaires</li> </ul>

## 7.1.2 Réunions communautaires ou publiques

### 1. Description

<b>Définition</b>	un forum où l'équipe de conseillers donne une présentation officielle au public et où ce dernier a l'occasion d'y faire écho par des questions, des rétroactions et des commentaires
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• peuvent être utiles à titre d'activité de partage d'échange de renseignements</li><li>• utiles à titre de forum : pour faire connaître des préoccupations, pour recueillir des opinions et pour constater les préférences, pour présenter des problèmes sur lesquels la collectivité doit se pencher</li><li>• permettent à tous les intervenants d'entendre leurs opinions respectives de première main et de chercher à s'entendre à l'unanimité sur les façons de traiter un sujet afin de transmettre l'information directement et personnellement à une vaste population</li><li>• pour recueillir des renseignements et des commentaires à propos de questions particulières</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• on procède essentiellement au regroupement des membres d'une communauté pour discuter d'une préoccupation qui les concernent tous</li><li>• un avis de convocation aux réunions doit être émis au début du processus de consultation</li><li>• formes possibles des réunions : présentation suivie d'une période de questions et de réponses, réunions à l'hôtel de ville, table ronde ou groupe de discussion, grand groupe ou petit groupe</li><li>• ne nécessite qu'un mince suivi officiel par écrit (cependant, selon le sujet, la collectivité s'attendra à ce qu'on donne suite à ses préoccupations, comme par une modification dans la législation)</li></ul>
<b>Délais</b>	courts
<b>Coûts</b>	bas

### 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• s'assurer que la réunion est présidée par un animateur impartial si le sujet prête à controverse</li><li>• établir un ordre du jour, l'afficher et y demeurer fidèle</li><li>• choisir la forme adéquate de présentation de la réunion en s'appuyant sur l'auditoire et sur les facteurs suivants : taille, proportion de l'intérêt public, familiarité avec la forme de présentation de la réunion, crédibilité de l'organisme</li><li>• choisir avec soin l'emplacement de la salle et la disposition des sièges</li></ul>
------------------------------	--

<b>Pièges possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dynamiques imprévues en raison du peu de contrôle qui peut être exercé sur les participants</li> <li>• participation potentielle de groupes non constructifs et de particuliers qui monopolisent la réunion</li> <li>• public susceptible d'être sans expérience, qui pourrait avoir peur de parler devant un grand groupe et qui ne s'exprimera donc pas</li> <li>• absence possible de la transmission de renseignements précieux</li> <li>• possibilité que des gens soulèvent des questions qui ne se rattachent pas au sujet traité</li> <li>• résistance des dirigeants locaux</li> <li>• risque élevé d'échec en raison du fait que l'équipe de conseillers ne dispose que d'une chance pour faire les choses correctement</li> </ul>
<b>Limites</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• doivent être bien ciblées, fréquentes</li> <li>• doivent avoir lieu au début du processus pour atténuer les craintes qu'elles sont de routine</li> </ul>

### 7.1.3 Comités parlementaires

#### 1. Description

<b>Définition</b>	forums où les questions sont étudiées de la manière la plus poussée qui soit et où les citoyens et d'autres intervenants ont le plus l'occasion de présenter leurs opinions et prises de position particulières <ul style="list-style-type: none"><li>• ils font partie intégrante de la Chambre des communes ou du Sénat</li></ul>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• les comités constituent la meilleure occasion pour les citoyens d'intervenir directement dans le processus officiel et considérable d'adoption des lois dans une démocratie parlementaire</li><li>• les médias sont plus susceptibles de s'intéresser aux comités parlementaires qu'à un exercice de consultation communautaire moins officiel, ce qui rend les comités parlementaires encore plus importants aux yeux des intervenants qui désirent faire connaître leur opinion à plus grande échelle</li><li>• peuvent faire office de catalyseurs et amener des collectivités à se pencher sur des questions en adoptant une approche moins officielle mais peut-être plus intégrée</li><li>• les comités du Parlement peuvent demander aux membres du public de leur transmettre une information écrite ou de leur faire part d'un témoignage en personne (dans certains cas, ils peuvent se rendre dans différentes régions du pays pour écouter directement ce que les intervenants locaux ont à dire)</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• les témoins doivent communiquer leur message aux parlementaires et s'assurer que leur comparution est marquante</li><li>• téléphoner au greffier la veille pour confirmer les détails de la rencontre ( heure et endroit )</li><li>• confirmer le délai dont on disposera pour lire les observations préliminaires ainsi que la durée de la période de questions qui suivra</li><li>• vérifier si des membres du comité ont été remplacés ou si des témoins de dernière minute comparaitront avant ou après soi</li><li>• vérifier si l'audience sera télévisée</li><li>• prévoir assez de temps pour passer à la sécurité, trouver la salle et s'installer</li><li>• examiner les objectifs de sa comparution devant le comité ainsi que les principaux messages qui s'y appuient (ne pas oublier que le rôle des fonctionnaires est d'expliquer les décisions du gouvernement et non pas de les défendre)</li><li>• répéter et chronométrer les présentations à l'avance et si possible, le faire avec des collègues</li><li>• décider à l'avance comment on terminera son intervention si le délai imparti est écoulé ou si la présentation est interrompue</li><li>• insérer des paragraphes anglais et français dans ses observations préliminaires, ce qui contribuera à créer une impression favorable</li><li>• consigner à l'avance par écrit les réponses aux questions posées pendant les principales discussions et qui pourraient être plus difficiles à répondre</li><li>• adopter sciemment une attitude positive et constructive au moment d'entrer dans la salle du comité</li><li>• les demandes de renseignements devraient être transmises rapidement et efficacement au greffier responsable du comité concernée</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• il peut être bon d'élaborer une trousse d'information standard prête à être envoyée dès la réception d'une demande</li> <li>• produisent généralement des rapports après avoir examiné des questions ou des projets de loi particuliers</li> <li>• les intervenants peuvent essayer de planifier leur propre suivi dans les semaines qui suivent le dépôt d'un mémoire ou une présentation en personne, en demeurant en contact personnel avec des membres de comités et en échangeant avec des voisins ou des collègues au sujet des résultats de l'audience des comités</li> </ul>
<b>Délais</b>	dictés par la durée utile d'un parlement ( de quatre à cinq ans )
<b>Coûts</b>	<p>les coûts liés au processus figurent dans le budget des opérations parlementaires</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les intervenants peuvent engendrer des dépenses liées à la recherche, au déplacement et aux communications de suivi avec les membres des comités</li> </ul>

## 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bonne utilisation de l'échéancier, habituellement serré</li> <li>• ils disposent du temps et des ressources nécessaires pour porter une attention beaucoup plus grande à la question qu'elle n'en recevrait dans un débat parlementaire</li> <li>• jouissent virtuellement du pouvoir illimité d'exiger la comparution de témoins et d'ordonner la production de documents</li> <li>• le meilleur point d'accès des citoyens au processus législatif</li> <li>• restent le meilleur moyen pour la population canadienne de faire connaître ses opinions au gouvernement</li> <li>• importance d'influencer le processus politique le plus tôt possible en recourant à des consultations ministérielles, à des séances d'information des caucus et à des réunions en face à face avec des intervenants et des députés</li> </ul>
<b>Pièges possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le caractère formel du processus des comités peut être intimidant pour certains témoins potentiels</li> <li>• les contraintes de temps peuvent également limiter le nombre de témoins à entendre et il peut être difficile, voire impossible pour le personnel et les membres les plus dévoués d'un comité d'examiner chaque point de vue comme il se doit à cause du volume impressionnant de mémoires portant sur une question litigieuse</li> <li>• certains intervenants peuvent être déçus s'ils croient que le rapport d'un comité n'a pas tenu compte de leurs préoccupations particulières, ou si un gouvernement semble inutilement lent à répondre au rapport d'un comité qui, lui, a saisi les préoccupations de la collectivité</li> </ul>
<b>Limite</b>	structure lourde

### **3. Exemples**

Québec : Comité permanent de lutte aux drogues  
Canada : Comité de l'accès à l'information

## 7.1.4 Panel du peuple

### 1. Description

<b>Définition</b>	mécanisme permanent dont le but est de faire participer ses citoyens ordinaires au traitement d'une variété de questions
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• faire augmenter la participation du public dans les affaires gouvernementales à l'échelle régionale et nationale</li><li>• s'assurer que le gouvernement intervienne face aux besoins du public</li><li>• permet aux organismes gouvernementaux d'évaluer les opinions publiques ainsi que la façon dont elles changent et les raisons pour lesquelles elles le font</li><li>• fournit un mécanisme permanent ainsi qu'une liste de représentants de la population auxquels le gouvernement peut avoir recours à différents moments pour n'importe quelle question</li><li>• constitue un outil idéal pour l'étude de questions à facettes multiples</li><li>• réunit les besoins de recherche de deux ou plusieurs organismes</li><li>• facilite le partage de données entre des ministères</li><li>• tente de déterminer les changements qui s'effectuent sur le plan des idées et des opinions pendant une certaine période</li><li>• comparaison de données régionales et nationales</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• formé de 5000 adultes de plus de 16 ans qui ont été choisis au hasard et qui viennent de partout au pays</li><li>• échantillon représentatif de la population selon le sexe, l'âge, le milieu et d'autres facteurs démographiques</li><li>• le panel fournit ensuite une base de données qui renferme une liste de personnes à qui l'on peut faire appel pour l'exécution d'une grande variété de recherches et de consultations tant quantitatives que qualitatives</li><li>• permet de gagner du temps puisque les membres du panel ont déjà accepté d'être consultés de façon régulière au sujet des questions qui se rapportent aux services publics</li><li>• on s'attend à ce que l'ensemble des résultats du panel soit publié pour permettre au public et au gouvernement de les utiliser et de les étudier</li></ul>
<b>Délais</b>	mécanisme permanent dont le temps de préparation est assez long en raison du nombre de personnes avec qui on doit communiquer
<b>Coûts</b>	moyens <ul style="list-style-type: none"><li>• se rattachent à la création d'une base de données de représentants, à l'embauche d'employés et à l'installation de bureau pour assurer le fonctionnement de ce mécanisme continu</li><li>• chaque organisme gouvernemental paie pour l'utilisation du panel du peuple</li></ul>

## 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• représentants intéressés au processus</li><li>• bonne planification</li><li>• bonne définition des questions</li></ul>
<b>Piège possible</b>	les citoyens ne sont pas représentés inconditionnellement
<b>Limites</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• n'est pas pratique à l'application locale</li><li>• nécessite du temps et de l'argent pour la mise en route</li></ul>

## 3. Exemple

Aucun panel du peuple n'a été formé au Canada, mais le Service First Unit du secrétariat du Cabinet britannique en a déjà fait usage, en demandant à une entreprise d'études de marché et à la Birmingham University's School of Public Policy de l'élaborer.

## 7.1.5 Sondages d'opinions

### 1. Description

<b>Définition</b>	enquête visant à recueillir des opinions
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• évaluer l'opinion</li><li>• obtenir des données brutes</li><li>• connaître les options d'un intervenant ou de groupes de clients</li><li>• établir le niveau de compréhension du public relativement à certaines questions</li><li>• demander le point de vue des gens</li><li>• améliorer les solutions</li><li>• obtenir un ralliement</li><li>• évaluer des attitudes, valeurs et perceptions publiques à l'égard de diverses questions</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• des interviewers formés posent une série de questions testées au préalable à des gens choisis au hasard dans la population</li><li>• trois façons de faire un sondage : en personne à la maison, par téléphone ou par correspondance (ceux-ci sont moins efficaces)</li><li>• les firmes de sondage obtiennent souvent des échantillons aléatoires en ayant recours à la composition aléatoire</li><li>• niveau de confiance : probabilité à long terme que les résultats s'avèrent exacts</li><li>• la taille de l'échantillon dépend du chercheur qui décidera du niveau de précision prévu et de la proportion de l'écart de la marge d'erreur</li><li>• déterminer la taille de l'échantillon au hasard : estimer l'écart-type, décider de la quantité d'erreurs désirée en se servant de son jugement, établir un niveau de confiance</li><li>• utilisation d'une méthodologie particulière en vue de fournir une représentation valide sur le plan des statistiques de l'opinion d'une communauté, d'une région ou d'un pays</li><li>• interprétation nécessaires des données</li><li>• établissement d'un sommaire des résultats et mise en place des lignes de communication dans l'optique de commentaires de la part des médias et autres intervenants</li></ul>
<b>Délais</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• relativement courts si effectués par téléphone</li><li>• les résultats doivent être interprétés rapidement pour être utiles</li></ul>
<b>Coûts</b>	élevées (variation des coûts selon les différentes méthodes utilisées) <ul style="list-style-type: none"><li>• sondages téléphoniques plus coûteux que les questionnaires postaux</li><li>• un échantillon plus grand coûtera plus cher</li><li>• emploi d'une firme de sondages ou achat de listes de participants créés par ordinateur</li><li>• interprétation des résultats</li></ul>

## 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• utilisation de techniques élaborées entraînant un appariement précis de la population</li><li>• émission immédiate des commentaires</li><li>• valides quand ils ont une faible marge d'erreur et quand un niveau de confiance élevé s'y rattache</li></ul>
<b>Pièges possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• peuvent être influencés par les problèmes liés à d'autres méthodes de recherche, comme le caractère inadéquat de la terminologie, le mauvais choix des mots pour formuler les questions et l'ordre inadéquat dans lequel ces dernières sont posées, qui peuvent donner des résultats biaisés</li><li>• la marge d'erreur d'échantillonnage peut constituer une autre source d'imprécision</li><li>• formulation inadéquate en entrevue</li><li>• mauvaise supervision</li><li>• erreurs reliées au traitement des données (plus rares quand on utilise une firme spécialisée)</li></ul>
<b>Limites</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• n'évaluent que la réponse immédiate à une question</li><li>• l'information obtenue est nulle si elle n'est pas valide sur le plan statistique</li><li>• n'offrent aucune certitude au niveau des décisions qui se rattachent aux commentaires émis</li><li>• se servent surtout de questions fermées, ce qui oblige les répondants à choisir parmi des réponses déjà établies à l'avance</li></ul>

## 7.1.6 Audiences publiques et séminaires

### 1. Description

<b>Définition</b>  <b>Objectifs</b>	assemblée publique structurée au cours de laquelle le public peut faire des déclarations officielles concernant la question à l'étude  <ul style="list-style-type: none"><li>• s'assurer que les intervenants se conforment aux exigences juridiques ou aux attentes des collectivités</li><li>• apporter des idées utiles pour contribuer à l'élaboration de nouveaux programmes et de nouvelles politiques ou procédures, ou encore pour cerner l'orientation générale ou la philosophie d'une nouvelle question</li><li>• permettre aux parties intéressées d'émettre leurs commentaires sur les premières conclusions des groupes d'experts ou sur les résultats tangibles d'une ronde initiale de discussion</li><li>• les groupes d'experts peuvent acquérir une perspective générale des thèmes et des principes sous-jacents à une question ou à une controverse particulière, surtout s'ils ont l'occasion de visiter plusieurs collectivités et de se faire une idée des préoccupations communes</li><li>• concevoir un processus d'audience publique qui établit un consensus ou un terrain d'entente sur une question, en aidant les intervenants à dépasser les prises de position initiales qu'ils ont énoncées</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• groupe d'experts : élus, responsables de l'élaboration des politiques, spécialistes du sujet traité, membres du public</li><li>• les membres du groupe peuvent être nommés par une instance élue ou recommandés par des intervenants</li><li>• le mandat du groupe peut se limiter à l'étude d'une question particulière ou couvrir une série d'audiences indépendantes échelonnées sur une certaine période</li><li>• caractère polyvalent des partenaires qui participent à la prise de décisions</li><li>• on doit déterminer la composition et le mandat d'un groupe d'audience publique en tenant compte des commentaires émis au préalable par les principaux intervenants</li><li>• le choix entre une audience ou une table ronde (ou la combinaison des deux) peut être déterminée par la loi ou, sinon, être dicté par la portée et les objectifs du processus d'un groupe d'experts particulier</li><li>• annonce de l'audience ou du séminaire dans les médias une fois le groupe d'experts formé et la précision des questions à traiter établie</li><li>• avant l'audience, il est important d'établir tout document de référence qui sera mis à la disposition des participants à l'avance, de préciser si le groupe acceptera les mémoires ou les présentations publiques, d'indiquer le temps imparti aux présentations ou aux discussions, et de faire les préparatifs assez longtemps à l'avance afin que les participants aient le temps d'entendre parler de l'événement, de s'inscrire et de préparer leurs interventions</li><li>• les organisateurs devraient énoncer clairement les règles de procédure de la séance si le sujet est susceptible de créer des remous</li><li>• tous les participants devraient recevoir un exemplaire imprimé ou électronique du rapport découlant de l'audience (des mises à jour périodiques peuvent être utiles)</li></ul>

<b>Délais</b>	la durée d'une audience publique unique peut varier de deux heures à trois jours, alors qu'un processus plus général peut durer de six à huit semaines et s'étendre jusqu'à deux ans ou plus
<b>Coûts</b>	élevés <ul style="list-style-type: none"> <li>• touchent à la publicité préalable, la location de locaux, les rafraîchissements pour les participants et les experts, les déplacements des experts qui participent à des audiences à l'extérieur de leur collectivité et les indemnités journalières des experts et du personnel</li> <li>• il peut être nécessaire de verser des fonds à des collectivités pour leur permettre d'effectuer de la recherche et de préparer leurs présentations, afin que la participation des intervenants soit complète et productive</li> </ul>

## 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• demander à une partie neutre de présider la réunion</li> <li>• établir un ordre du jour, le présenter et s'y conformer</li> <li>• choisir le type d'assemblée approprié, selon des facteurs tels que l'importance de l'auditoire, l'intensité de l'intérêt public, la connaissance de la structure de la réunion et la crédibilité de l'organisme parrain</li> <li>• répartition adéquate des sièges selon le type de réunion</li> </ul>
<b>Piège possible</b>	veiller à ce que la majorité sinon la totalité des participants puissent constater que leurs propres points de vue font leur chemin de manière acceptable jusqu'à la décision finale, sinon ils concluront que le processus les a trahis et ils feront des remarques cyniques sur l'organisme hôte de l'événement et seront beaucoup moins enclins à participer à d'éventuels exercices de consultation
<b>Limites</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nécessite beaucoup de temps et de préparation</li> <li>• la publicité devrait se faire au moins de trois à six semaines avant la tenue de l'événement (il faut s'y prendre encore plus tôt pour les sujets techniques ou pendant l'été)</li> <li>• il peut être nécessaire de faire des efforts particuliers pour atteindre des groupes d'intervenants qui sont parfois moins visibles dans les processus de consultation</li> </ul>

## 3. Exemples

Commission Berger sur le pipeline de la vallée MacKenzie, dans les années 70  
Commission royale sur les peuples autochtones dans les années 90  
Québec : Bureau d'audiences publiques sur l'environnement (BAPE)

## 7.1.7 Questionnaires

### 1. Description

<b>Définition</b>	méthode de collecte de données qui s'effectue par l'utilisation d'un échantillon de personnes
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>recueillir de l'information par téléphone ou par une interview directe, ou faire parvenir les questionnaires par courrier à des individus pour que ceux-ci les remplissent eux-mêmes</li><li>recueillir de l'information dans le but d'évaluer les attitudes des gens et connaître leur opinion</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>élaboration d'un questionnaire (contenu, structure, forme, progression des questions)</li><li>il est presque toujours nécessaire de faire parvenir une lettre de rappel aux répondants dans le cas des questionnaires postaux</li><li>il pourrait être nécessaire d'effectuer un appel de suivi auprès des personnes qui n'étaient pas disponibles la première fois afin de faire augmenter le taux de réponse par interview téléphonique</li></ul>
<b>Délais</b>	l'interview téléphonique est la plus rapide, suivie de l'interview sur place et de l'enquête postale
<b>Coûts</b>	bas à moyens <ul style="list-style-type: none"><li>les coûts liés aux questionnaires postaux sont faibles par comparaison avec ceux des interviews sur place ou téléphoniques, mais ces questionnaires ne sont pas bon marché puisque des envois additionnels pourraient être requis</li><li>l'offre de primes pourrait être essentielle, surtout si le questionnaire est long</li></ul>

### 2. Évaluation

<b>Critère d'efficacité</b>	définition adéquate des problèmes et des objectifs précis
<b>Pièges possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>mauvaise formulation des questions (la simplicité est de rigueur)</li><li>tendance chez certains répondants à répondre à toutes les questions en adoptant une direction particulière sans tenir compte de leur contenu</li><li>on doit éviter les questions insidieuses, formulées de façon à ce que le répondant devine la réponse précise recherchée</li><li>il est important de tenter de réduire au minimum les questions menaçantes qui pourraient embarrasser le répondant et auxquelles celui-ci aurait du mal à répondre</li><li>on doit éviter les questions à deux volets</li><li>l'absence d'enveloppes -réponses pré-affranchies contribuera à réduire le taux de réponse</li></ul>

<b>Limites</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• si un questionnaire obtient un faible taux de réponse, sa fiabilité dépendra de la vérification de la ressemblance entre les non-répondants et les répondants</li><li>• nécessité d'expliquer aux répondants comment ils ont été choisis</li><li>• un expert doit faire une enquête par questionnaire en utilisant des méthodes subtiles</li></ul>
----------------	--

## 7.1.8 Sondages

### 1. Description

<b>Définition</b>	méthode de collecte de données brutes fondées sur la communication avec un échantillon représentatif d'individus, généralement descriptive
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• fournir des explications à l'occasion ou examiner de nouvelles idées</li><li>• atteindre des objectifs comme l'établissement des caractéristiques d'un groupe, l'évaluation des attitudes et la description des comportements</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• différentes techniques possibles : questionnaires postaux, interviews sur place, sondages téléphoniques, télécopieur, courrier électronique et Internet</li><li>• le choix de la méthode dépend des facteurs comme le but de l'étude, le sujet traité, les caractéristiques de la population cible, l'importance d'éviter la participation du personnel bénévole au sondage et les ressources dont dispose le chercheur</li></ul> <p>a) questionnaires postaux :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• questions et instructions claires et faciles à lire</li><li>• bon choix de langue et de terminologie</li><li>• prévoir les ambiguïtés et les malentendus</li><li>• avantages : réduisent le taux d'erreur qui peut provenir de la variabilité des aptitudes de l'interviewer, offrent un plus grand anonymat, utiles quand les questions exigent une réponse réfléchie plutôt qu'immédiate, permettent d'avoir accès à une grande partie d'un secteur géographique à peu de frais</li><li>• inconvénients : exigent la formulation de questions simples en raison de l'absence d'un interviewer, ne fournissent aucune occasion pour le répondant d'approfondir ses pensées, on ne peut déterminer exactement qui remplit le questionnaire, le taux de réponse est faible (entre 20 et 40% sans suivi)</li></ul> <p>b) interviews :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• taux de réponse plus élevé</li><li>• permet d'élucider les ambiguïtés et les malentendus</li><li>• avantages : offrent une polyvalence ainsi que l'occasion d'entendre les commentaires des répondants, permettent de faire un suivi ou de demander des précisions sur des questions complexes, sont plus favorables à la présentation de longs questionnaires, augmentent les chances que les répondants remplissent les questionnaires au complet</li><li>• inconvénients : les répondants ne disposent d'aucun anonymat, ce qui signifie qu'ils pourraient être hésitants à l'idée de fournir des renseignements confidentiels, pourrait y avoir des préjugés biaisés en raison d'aptitudes différentes des interviewers, les caractéristiques des interviewers peuvent influencer les réponses fournies</li></ul> <p>c) interviews téléphoniques :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• méthode semi-personnelle de recueil de renseignements</li><li>• avantages : méthode adéquate, rapide et rentable en raison de la technologie, obtiennent souvent un taux élevé de réponse parce que les gens peuvent ne pas vouloir ouvrir la porte à des étrangers, la surveillance des interviews augmente la précision de leurs données</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• inconvénients : les répondants pourraient raccrocher avant même d’avoir terminé le questionnaire, ce qui peut provoquer ainsi une absence de réponses, les répondants pourraient ne pas être à l’aise à l’idée de divulguer certains renseignements au téléphone, la durée de l’interview doit être limitée car les répondants pourraient ne plus vouloir la terminer</li> <li>• les questionnaires postaux requièrent souvent l’envoi de lettres de suivi pour rappeler aux répondants de retourner leur questionnaire</li> <li>• les résultats du sondage peuvent être interprétés et cette tâche est souvent donnée en sous-traitance à une entreprise de recherche qui peut mettre son expérience et sa crédibilité à profit</li> <li>• un rapport final de même qu’un sommaire des résultats et des interprétations sont presque toujours préparés</li> <li>• il est possible d’établir des liens de communication avec les médias et d’autres intervenants</li> </ul>
<b>Délais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• les interviews sur place fournissent un accès rapide aux données</li> <li>• les questionnaires postaux s’avèrent le processus le plus lent pour recueillir de l’information</li> </ul>
<b>Coûts</b>	<p>bas à élevés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les interviews sur place sont généralement plus coûteuses que les interviews téléphoniques et les questionnaires postaux</li> <li>• le pré-test du questionnaire auprès d’un petit échantillon permet de repérer les erreurs et ainsi, de réduire le coût de l’apport de changements</li> <li>• questionnaires postaux : peu coûteux (papeterie, timbres, suivi)</li> <li>• interviews téléphoniques : peu coûteuses</li> <li>• interviews sur place : assez coûteuse (déplacement des interviewers)</li> </ul>

## 2. Évaluation

<b>Critères d’efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bonne formulation des questions</li> <li>• bonne utilisation des budgets</li> <li>• analyse rapide des résultats</li> </ul>
<b>Pièges possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erreurs d’échantillonnage aléatoires (différence entre le résultat d’un échantillon et celui d’un recensement de la population toute entière obtenues par la mise en œuvre de procédures identiques)</li> <li>• erreurs systématiques (biais d’échantillonnage, erreur due à la non-réponse, erreur commise au moment de l’inscription des réponses)</li> </ul>
<b>Limites</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• toutes les méthodes nécessitent une prise en considération minutieuse de la conception du questionnaire</li> <li>• il faut du temps pour saisir et encoder l’information</li> </ul>

## 7.1.9 Documents de travail

### 1. Description

<b>Définition</b>	publication produite en format d'impression, en format électronique ou les deux et qui fournit de l'information contextuelle et invite les utilisateurs à recommander des solutions pour régler divers problèmes ou pour relever des défis variés
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• formuler le mandat, l'engagement ou les objectifs d'un organisme promoteur</li><li>• définir un problème ou un défi, particulièrement si des aspects différents de la question nécessitent une prise en considération minutieuse ou des connaissances précises</li><li>• poser une série de questions</li><li>• favoriser la discussion et l'interaction collectives</li><li>• établir une base de données qui fait état de l'opinion ou des besoins d'une collectivité</li><li>• créer ou maintenir une lancée entourant un processus de délibération ou un événement</li><li>• recueillir et diffuser les nouvelles connaissances ou l'expérience récente et encourager le perfectionnement autonome quant à un sujet particulier</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• publication produite par un organisme ou un groupe d'experts responsables d'une question particulière et est distribuée à n'importe quel intervenant dont la conscience, le soutien ou la participation seront nécessaires pour la prise de mesures à l'égard de la question</li><li>• doit comprendre toute donnée ou information documentaires dont les lecteurs et les utilisateurs auront besoin pour émettre une opinion informée</li><li>• les références détaillées doivent être résumées dans un langage simple</li><li>• les lecteurs peuvent être invités à remplir un questionnaire ou un formulaire et à les retourner à l'intérieur d'une période bien définie</li><li>• peut être élaboré par les fonctionnaires responsables d'une question particulière ou d'un exercice de consultation précis, et ceux-ci peuvent avoir ou non recours à l'aide de rédacteurs, de chercheurs ou de spécialistes en matière de participation du public de l'extérieur</li><li>• on devrait mettre la trousse à l'essai auprès de groupes cibles avant de la publier pour vérifier si elle sera utile pour tous les auditoires cibles et si ces derniers la comprendront</li><li>• il pourrait être nécessaire d'acheter ou d'établir une liste d'adresses à jour et de faire un suivi par téléphone auprès de certains répondants</li><li>• il serait possible de distribuer les documents de travail comme on le fait pour les envois sans adresse dans un secteur géographique particulier, ou de laisser des copies brutes aux principaux lieux de rassemblement dans les collectivités participantes</li><li>• si le document de travail constitue la première étape d'un processus en tête à tête, on peut recueillir les réponses des participants dès leur arrivée à la séance dans le cas où le document est utilisé comme outil autonome, tous les répondants doivent recevoir une copie imprimée ou électronique des résultats finaux et présentés</li><li>• on doit accuser réception des réponses reçues</li></ul>

<b>Délais</b>	dépendent de la complexité du contenu et du temps dont on dispose pour l'exécution du processus dans son ensemble
<b>Coûts</b>	moyens <ul style="list-style-type: none"> <li>coûts liés à l'élaboration du contenu, à l'impression des publications et à l'envoi des copies imprimées, aux frais d'interurbain pour les lignes sans frais et le service interactif de renseignements par télécopieur, et aux frais de programmation pour les formulaires en ligne</li> </ul>

## **2. Évaluation**

<b>Critère d'efficacité</b>	la mise en œuvre d'un plan solide de distribution est essentielle pour assurer le succès de n'importe quel document de travail
<b>Piège possible</b>	peut entraîner la réception de réponses non prévues de la part de citoyens ou d'intervenants s'il est distribué à grande échelle comme ressource autonome
<b>Limite</b>	il pourrait être nécessaire de déployer des efforts soutenus pour s'assurer de la distribution efficace d'un document de travail

## 7.1.10 Groupes de concertation

### 1. Description

<b>Définition</b>	rencontre de huit à dix personnes qui s'intéresse grandement à l'objectif ou à la question de consultation du public et qui constituent un échantillon représentatif du public touché par la question (les participants sont choisis pour représenter des intérêts particuliers)
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• déterminer la nature et l'intensité des préoccupations et des valeurs des intervenants à l'égard des questions</li><li>• avoir un bref aperçu de l'opinion publique quand les contraintes de temps ou les restrictions financières ne permettent pas de faire un sondage ou un examen complet</li><li>• recueillir les commentaires de particuliers et de groupes d'intérêt</li><li>• connaître la réaction et les commentaires détaillés d'un intervenant ou d'un groupe client quant à des options ou à des propositions préliminaires</li><li>• déterminer les modifications ou les renseignements additionnels qui pourraient s'avérer nécessaires pour l'élaboration plus à fond des propositions ou des questions liées à la consultation</li><li>• peuvent être utilisés conjointement avec d'autres mécanismes ou techniques de participation du public</li><li>• utiles pour l'examen préliminaire d'un concept et la créativité de même que dans les situations où les données qualitatives sont nécessaires</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• essayer de constituer un groupe représentatif du marché cible en question (non aléatoire)</li><li>• ne pas faire appel à des inconditionnels (les accros des groupes de concertation)</li><li>• le modérateur ne doit pas connaître les membres</li><li>• les membres ne doivent pas se connaître (méthodes de recrutement boule de neige)</li><li>• choisir des personnes qui peuvent communiquer</li><li>• ne pas désigner de personnes qui travaillent en marketing</li><li>• planification essentielle</li><li>• le modérateur et le client s'entendent sur l'ordre du jour de la réunion qui guidera la discussion de groupe</li><li>• en général, les participants s'attendent peu à ce qu'il y ait un suivi; toutefois, il peut être utile de leur communiquer les résultats dans l'intérêt d'établir des rapports</li></ul>
<b>Délais</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• groupes propres à un produit donné : une à deux heures</li><li>• groupes fondés sur les politiques : atelier d'une journée</li></ul>
<b>Coûts</b>	élevés <ul style="list-style-type: none"><li>• il n'est pas rare que les responsables d'études de marché paient les participants</li><li>• les modérateurs habiles demandent des honoraires substantiels</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>le coût qui s'applique à un seul groupe de concertation peut varier de 1500\$ à plus de 7000\$ (il diminue quand le groupe de concertation fait partie d'un programme de recherche général ou quand plusieurs groupes sont dirigés par rapport au même sujet)</li> </ul>
--	---

## 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>s'assurer des services d'un personnel qualifié pour désigner et pour modérer ou diriger les groupes de concertation</li> <li>enregistrer les séances</li> <li>faire en sorte que l'atmosphère du groupe est détendue</li> <li>utiliser un intervieweur, un guide ou un animateur (ne pas se servir d'un questionnaire)</li> <li>il n'est pas toujours adéquat de donner un préavis aux participants quant à la matière qui sera traitée</li> </ul>
<b>Pièges possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>pas de communication</li> <li>peu de confiance</li> <li>mauvais choix des participants et/ou du modérateur</li> </ul>
<b>Limites</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ne sont pas efficaces pour communiquer de l'information au grand public</li> <li>ne sont pas des tribunes ouvertes pour répondre à des questions générales</li> <li>ne sont pas un mécanisme utilisé pour atteindre un consensus ou des prendre des décisions</li> <li>plus efficaces quand ils sont utilisés conjointement avec d'autres méthodes de consultations publiques</li> </ul>

## 3. Exemples

Revenu Canada : mise à l'essai du Guide l'employeur  
Développement des Ressources humaines Canada : mesures de réforme de l'assurance-emploi, 1995-1996

## 7.1.11 Commissions d'enquête parlementaires

### 1. Description

<b>Définition</b>	commissions nommées par le Cabinet en vertu de la <i>Loi sur les enquêtes</i> pour mener des enquêtes complètes et impartiales sur des problèmes nationaux précis, dont le mandat ainsi que le pouvoir et le nom des commissaires sont officiellement établis par décret (une fois l'enquête terminée, les conclusions de la commissions sont rapportées au Cabinet et au Premier ministre en vue de la prise des dispositions nécessaires)
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• utilisées quand le sujet est d'importance fondamentale, comme une politique ou une législation considérables</li><li>• entendre les mécontents</li><li>• redonner confiance au public envers les représentants du gouvernement</li><li>• obtenir un appui ministériel marqué pour un changement</li><li>• résoudre un conflit de valeur sous-jacent d'un sujet</li><li>• fonctionnement indépendant de la commission</li><li>• obtenir des résultats sérieux</li><li>• obtenir une meilleure qualité de l'information et de l'analyse</li><li>• obtenir un consensus fort</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• elles sont mises en marche par le gouvernement fédéral mais elle ont généralement des capacités contractuelles en vertu de la <i>Loi sur les enquêtes</i></li><li>• ont un mandat et des objectifs officiels</li><li>• possèdent un budget et un déroulement administratif à part</li><li>• questions principalement établies par la commission même si elles sont souvent jointes aux consultations initiales avec le public</li><li>• se servent de plusieurs techniques du domaine public et de l'expertise des avocats tout au long de leur mandat afin de recueillir plus d'information du public</li><li>• techniques de participation du public : témoins, propositions papier, entrevues</li><li>• dirigées indépendamment par des commissaires nommés</li><li>• le mandat et la question à l'étude doivent être précis, mais le mandat doit quand même être assez général pour englober toutes les préoccupations des clients</li><li>• les questions doivent être précises et se trouver dans un champ d'application assez restreint pour éviter les problèmes d'interprétation tout au long de la commission</li><li>• il est possible d'établir la commission en deux phases différentes : consultation initiale pour déterminer l'importance de la commission ainsi que son mandat et ses procédures; plan officiel qui traitera des participants, du calendrier et des procédures, du budget, du contrôle administratif, des documents à produire, des besoins en matière de communication, des relations avec le public, les médias et les décisionnaires</li><li>• il faut apporter les changements nécessaires au fur et à mesure</li><li>• importance de contrôler la qualité et le processus du début à la fin</li><li>• doivent déposer un rapport ou des recommandations au Cabinet et au Premier ministre</li></ul>

<b>Délais</b>	peuvent être continues ou temporaires (un à dix ans)
<b>Coûts</b>	moyens à élevés (la longueur et l'ampleur du sujet déterminent fortement le coût d'une commission particulière)

## 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• comprendre le rôle de la commission, des commissaires, du président, du personnel et d'autres participants</li> <li>• planifier le travail (déterminer ce qui doit être fait et la meilleure façon de le faire)</li> <li>• gérer et adapter le travail</li> <li>• déterminer ce qui doit être recommandé</li> <li>• rédiger et publier des rapports</li> <li>• faciliter l'efficacité du groupe</li> </ul>
<b>Pièges possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• être à l'affût des régularités pour éviter qu'elles ne prennent le contrôle</li> <li>• éviter d'être montré du doigt en raison d'une conduite individuelle inadéquate</li> </ul>
<b>Limites</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• embauche de personnes très intéressées</li> <li>• la communication interne et la prise de décisions doivent être faciles et rapides</li> <li>• faire en sorte que les locaux soient propices à l'accomplissement du travail</li> <li>• nécessitent beaucoup de temps et de planification</li> <li>• problèmes relatifs au caractère continu des commissions</li> <li>• les changements organisationnels peuvent être nécessaires tout au long du processus</li> </ul>

## 3. Exemples

Canada : Commission sur les prix de l'énergie, 1997-1998  
 Québec : Commission Poitras sur la Sûreté du Québec, 1996-1999

### **NIVEAU 3 : DISCUSSION ET PARTICIPATION DU PUBLIC**

On utilise les types de consultations publiques de niveau 3 dans les cas suivants :

- il est nécessaire d'échanger de l'information dans les deux sens
- certains groupes et particuliers s'intéressent à la question et seront probablement touchés par les résultats
- il est possible d'influencer le résultat final
- on souhaite encourager la discussion entre les intervenants et avec ces derniers
- les commentaires reçus pourront déterminer les orientations stratégiques et le mode de prestation des programmes

Il existe huit méthodes de consultations pour discuter avec les citoyens et obtenir leur participation :

- les comités ou conseils consultatifs
- la participation assistée par ordinateur
- les conférences électroniques et les sites Web interactifs
- les groupes de discussion en direct et les serveurs de liste
- le télévote
- les conférences thématiques
- la technique de groupe nominal
- les ateliers

## 7.2 Niveau 3 (Discussion et participation du public)

### 7.2.1 Comités ou conseils consultatifs

#### 1. Description

<b>Définition</b>	groupe de représentants d'une collectivité particulière ou d'un ensemble d'intérêts donné qui a été choisi ou désigné pour fournir des conseils et des commentaires sur une question
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• orienter la planification et la mise en œuvre d'un projet ou d'une politique</li><li>• parvenir à un consensus dans des questions complexes qui touchent de nombreux segments de la collectivité</li><li>• permettre des rapports suivis entre la collectivité et l'organisme de consultation ou l'organisme qui parraine la consultation</li><li>• encourager le partage d'information et la négociation des stratégies et des solutions</li><li>• aider à fixer des priorités</li><li>• trouver des solutions de rechange</li><li>• fournir un terrain d'essai pour bien refléter l'opinion publique</li><li>• assurer une communication bilatérale avec plusieurs parties intéressées</li><li>• acquérir de l'expertise et obtenir l'apport de certains groupes intéressés</li><li>• examiner les données techniques ou d'autres documents et faire des recommandations concernant les propositions, les processus décisionnels et les budgets</li><li>• régler les conflits entre les groupes</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	la sélection des participants peut être faite par l'organisme de consultation, des groupes mandatés par l'organisme de consultation, une tierce partie impartiale, une invitation auprès de volontaires ou de tous les groupes susmentionnés, la nomination de personnes par les comités consultatifs
<b>Délais</b>	la durée du mandat du comité varie entre un et deux ans, bien que les mandats plus courts pourraient être indiqués selon question ou la réforme
<b>Coûts</b>	moyens à é levés <ul style="list-style-type: none"><li>• garantir la participation de professionnels sérieux conscients du temps nécessaire pour organiser des réunions</li><li>• comprennent la rédaction de procès-verbaux et de rapports de suivi et les modalités administratives</li></ul>

## 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• les membres représentent toute la gamme d'intérêts et de valeurs</li><li>• le mandat et les attributions du comité sont précis, tout comme la durée du mandat et la fréquence des réunions</li><li>• les membres ont suffisamment de temps pour entretenir des rapports avec les personnes qu'ils représentent</li><li>• les procédures, les processus décisionnels, les exigences en matière de présence et les directives reliées à la participation des observateurs ou des remplaçants et la confidentialités sont établis dès le début de l'exercice</li></ul>
<b>Pièges possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• manque de transparence du comité</li><li>• activités ne permettant pas la participation de la population</li><li>• division de l'organisme dirigeant concernant la mise en œuvre des recommandations proposées par le comité</li></ul>
<b>Limites</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• le pouvoir réel du comité d'influencer les changements doit être exercé dès le départ</li><li>• les activités du comité peuvent perdre de la crédibilité si l'application des réformes recommandées reçoit peu d'appui</li><li>• obligation de tenir compte des commentaires du public</li></ul>

## 3. Exemples

Modifications à la *Loi sur la concurrence*, 1995-1996  
Conseil consultatif sur l'autoroute de l'information, 1994-1997  
Comité consultatif canadien de la biotechnologie sur les aliments génétiquement modifiés, 1999-2001

## 7.2.2 Participation assistée par ordinateur

### 1. Description

<b>Définition</b>	catégorie de structures et de stratégies faisant intervenir le courrier électronique et les communications Internet pour promouvoir la participation du public au processus décisionnel
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• rejoindre le public</li><li>• favoriser l'interaction entre les citoyens sur des questions précises</li><li>• s'assurer que les opinions et les préoccupations du grand public sont prises en compte dans les décisions stratégiques</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• utilisation du courrier électronique, des sites Web ou des liaisons téléphoniques avec vote pour faire participer le plus grand nombre de citoyens aux délibérations</li><li>• les questions et les informations peuvent être distribuées à l'avance sous forme électronique ou transmises par la télévision locale</li><li>• les participants ont généralement la possibilité d'exprimer leur point de vue ou de se prononcer sur la question discutée</li><li>• les participants à un exercice de participation assistée par ordinateur aimeraient être tenus au courant des développements au moyen de documentation écrite ou électronique</li></ul>
<b>Délais</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• aucun délai n'est défini mais pendant la période de planification, on doit avoir le temps d'aviser le public, de préparer et de distribuer la documentation à l'avance ainsi que de se doter de technologies et de les tester</li><li>• la durée du processus de discussion peut varier entre plusieurs heures pour une assemblée publique transmise par câblodistribution et une ou plusieurs semaines pour un groupe de discussion modéré</li></ul>
<b>Coûts</b>	moyens <ul style="list-style-type: none"><li>• les coûts peuvent comprendre la technologie et les services de soutien, la location et l'aménagement d'une salle pour des réunions en direct portant sur la méthode, ainsi que la préparation et la distribution de la documentation</li></ul>

### 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• auditoire bien ciblé</li><li>• bonne planification</li><li>• technologie fiable et rapide</li></ul>
<b>Pièges possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• excluent les membres de la collectivité qui ont un accès limité aux ordinateurs ou une faible connaissance de cette technologie</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• résistance de la part des institutions</li> <li>• présence d'un modérateur pour empêcher les participants de dévier du sujet (questions controversées)</li> <li>• très accaparante pour le modérateur et par conséquent, coûteuse</li> </ul>
<p><b>Limites</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le succès dépend de l'accès aux technologies, de l'expertise technologique et de la capacité à distribuer de la documentation à un vaste groupe de participants avant un exercice de consultation ou de délibération</li> <li>• selon l'ampleur et la diversité de la clientèle visée, il peut être nécessaire de combiner la participation assistée par ordinateur à d'autres techniques de participation du public fondées sur de la documentation et des interactions</li> <li>• les conséquences juridiques de l'affichage de certains types d'information n'ont pas encore été clarifiées par les tribunaux, mais les tentatives de contrôler ou de censurer la libre circulation de l'information électronique peuvent générer une opposition féroce et de la méfiance</li> <li>• n'est pas le meilleur moyen d'entamer des discussions ou d'en définir les paramètres</li> <li>• n'est pas le meilleur moyen de remplacer les groupes de discussion en ligne</li> </ul>

## 7.2.3 Conférences électroniques et sites Web interactifs

### 1. Description

<b>Définition</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• des conférences en ligne, des groupes de discussion et des serveurs de liste permettant aux voisins et aux collectivités d'échanger des informations et des ressources</li><li>• des outils d'apprentissage interactifs, y compris des programmes d'enseignement à distance et des trousseaux d'apprentissage personnalisés ou parascolaires</li><li>• des jeux éducatifs exigeant des participants qu'ils recueillent des informations en vue de résoudre des problèmes</li><li>• des cartes de la collectivité, des visites virtuelles et des salons professionnels en ligne permettant aux participants de visiter un site Web pouvant contenir des photographies, des graphiques, des audioclips, des vidéoclips ou des décors en trois dimensions représentant un emplacement ou un événement réel</li><li>• un réseau diversifié et en pleine expansion composé de sites Web, de bibliographies, de bibliothèques numériques, d'outils d'indexation, de bulletins en ligne, de magazines électroniques (zines) et de résumés de nouvelles dont plusieurs contiennent des informations importantes et fiables d'accès gratuit</li></ul>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• diffuser l'information rapidement, obtenir des réponses en quelques heures ou en quelques jours et mobiliser un grand nombre de citoyens autour de préoccupations communes</li><li>• poser les jalons d'un processus de délibération plus officiel, comme un panel de citoyens ou un vote</li><li>• renseigner les membres d'une communauté géographique ou virtuelle sur des questions précises lorsqu'un processus de participation publique permet de mettre en place les moyens virtuels, de les faire connaître à l'aide de divers médias ciblés et de constituer de façon progressive un groupe important de visiteurs</li><li>• les sites Web permettent de s'inscrire à un groupe de discussion en ligne ou à un serveur de liste qui leur permet de recevoir de l'information plus souvent et de jouer un rôle plus actif pour cerner ou approfondir une question</li><li>• échanger des informations rapidement et efficacement, sans les vérifications et les délais habituellement imposés par les contrôleurs ou les intermédiaires</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• se familiariser avec la technologie, son fonctionnement et la façon dont on s'en sert</li><li>• prévoir un accès en ligne</li><li>• parcourir un guide à jour des ressources virtuelles pour s'assurer de comprendre le processus fondamental d'ouverture de session et de navigation</li><li>• visiter les sites Web traitant de participation publique pour avoir une idée de la façon dont les autres s'y prennent pour mettre en place des volets électroniques dans leurs stratégies communautaires</li><li>• définir la présence et les techniques virtuelles les plus appropriées au processus entrepris en tenant compte de la portée géographique et de la durée de l'exercice, du rendement et de l'accès en ligne du public cible et des partenaires ainsi que du rôle probable des médias interactifs par rapport aux techniques de participation publique plus classiques</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• utilisation probable de ressources extérieures ou d'un soutien matériel</li> <li>• les participants souhaitent être tenu au courant des développements et de l'incidence de leur participation</li> </ul>
<b>Délais</b>	dépend du processus de participation publique duquel il fait partie et de la fréquence de ses mises à jour
<b>Coûts</b>	dépendent de la complexité de chaque outil particulier ainsi que des efforts déployés pour leur conception et de la qualité de la conception

## 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• les participants peuvent rejoindre la discussion au moment qui leur convient plutôt que de devoir convenir d'une heure et d'un lieu précis</li> <li>• peuvent servir à intéresser les gens à une question étant donné qu'un seul message peut très bien rejoindre des milliers de lecteurs en quelques heures</li> <li>• anonymat des forums</li> </ul>
<b>Pièges possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• accès limité aux participants ayant accès à ces outils</li> <li>• l'anonymat peut encourager la distribution d'un contenu faux, trompeur ou malicieux</li> <li>• le caractère immédiat et dispersé des communications exige que les utilisateurs adoptent des habitudes de prudence</li> <li>• les ressources virtuelles peuvent être difficiles à trouver et il est pratiquement impossible de les classer par ordre de priorité sans au moins avoir un minimum d'expérience en recherche et des aptitudes pour celle-ci</li> <li>• collecte méticuleuse, analyse et synthèse de l'information électronique</li> </ul>
<b>Limites</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nécessitent des connaissances spécialisées</li> <li>• prévoir un budget raisonnable pour couvrir le salaire des employés auxquels on pourrait avoir recours</li> </ul>

## 3. Exemples

Les sites Web du gouvernement du Canada et du Québec  
 Les sites Web touchant des sujets particuliers (les États généraux de l'alimentation en France en 2000 et la xénotransplantation au Canada en 200-2001)

## 7.2.4 Groupes de discussion en direct et serveurs de liste

### 1. Description

<b>Définition</b>	<p>série de messages électroniques ou d'articles de forum portant sur un ou plusieurs sujets, permettant aux participants d'analyser des sujets librement</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• la plupart des groupes de discussion sont organisés de l'une ou l'autre de ces façons :<ul style="list-style-type: none"><li>• dans un groupe de discussion non organisé, les participants échangent simplement des adresses de courrier électronique pour partager des informations sur un sujet d'intérêt commun; la communication est entièrement décentralisée, en ce sens qu'un participant peut engager la discussion ou y participer; dans la pratique, un participant ou un petit nombre de participants peuvent se dégager comme leaders du groupe de discussion ou comme modérateurs cherchant à attirer les autres participants</li><li>• un serveur de liste (listservs) utilise un progiciel standard pour établir un centre d'échange de l'information et de discussion portant sur un sujet ou un ensemble de sujets précis; les participants réguliers et les invités peuvent ajouter leurs commentaires ou lancer des nouveaux fils de discussion en visitant un site Internet précis</li></ul></li></ul>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• diffuser de l'information très rapidement à des groupes d'intéressés prédéfinis</li><li>• obtenir une réponse rapide d'une communauté virtuelle établie relativement à une question, une annonce ou une décision précise</li><li>• conserver ou susciter l'intérêt pour un processus de participation publique plus vaste, généralement après qu'il a pris son essor grâce à des méthodes de face-à-face plus intensives</li><li>• il peut s'avérer très utile d'avoir des sommaires périodiques des commentaires issus des groupes de discussion en ligne</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• prévoir un accès en ligne</li><li>• parcourir brièvement un guide à jour des ressources virtuelles pour vous assurer de comprendre le processus fondamental d'ouverture de session et de navigation</li><li>• consulter des listes de diffusion, reliées ou non à vos domaines d'intérêt, pour voir comment elles fonctionnent (<a href="http://www.onelist.com">www.onelist.com</a> constitue un bon début)</li><li>• déterminer le rôle précis que peut jouer une liste de diffusion ou un serveur de liste dans le processus général en tenant compte de la portée géographique et de la durée de l'exercice, du rendement et de l'accès en ligne du public cible et des partenaires ainsi que du rôle probable des médias interactifs par rapport aux techniques de participation publiques plus classiques</li><li>• la logistique sous-jacente des groupes de discussion en ligne est assez simple pour quiconque a accès au courrier électronique et/ou à Internet</li><li>• groupes ouverts à tous ceux qui souhaite y participer de bonne foi</li><li>• les commentaires sont immédiats : les participants observent attentivement ce qui se passe pour s'assurer que leurs opinions et préoccupations se reflètent dans le processus de participation publique ou dans les décisions stratégiques</li></ul>
<b>Délais</b>	<p>perdent souvent de leur dynamisme au cours des semaines ou des mois à moins qu'un intérêt ou un thème commun ne rallie un groupe de participants</p>

<b>Coûts</b>	bas : hormis le temps de connexion requis, la participation à un groupe de discussion en ligne est gratuite pour ceux qui ont accès au courrier électronique et à Internet, de même que le logiciel pour héberger un serveur de liste est souvent gratuit ou accessible à peu de frais
--------------	--

## 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dans un groupe de discussion libre, les messages sont postés au fur et à mesure qu'ils sont créés</li> <li>• dans un groupe modéré, une personne désignée examine tous les messages avant de les poster et peut en éliminer certains conformément à des normes établies au préalable, fondées sur la pertinence et l'étiquette</li> <li>• relativement peu de compétences ou de ressources techniques sont nécessaires de la part de l'administrateur</li> <li>• disponibilité de logiciels pour soutenir les serveurs de liste plus organisés</li> </ul>
<b>Pièges possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• les participants sont souvent surpris et déçus d'avoir à y consacrer entre une et deux heures par jour</li> <li>• agir comme modérateur ou animateur d'un serveur de liste peut prendre autant de temps : cela soulève la question de la viabilité</li> <li>• les discussions peuvent dévier du sujet et porter sur des questions peu ou pas pertinentes au thème original : les modérateurs doivent parfois intervenir pour ramener la discussion et contrôler le nombre de messages que les participants doivent lire dans les délais qui leur sont impartis</li> <li>• les personnes n'ayant pas accès au courriel et/ou à Internet ou ayant un accès limité à ceux-ci et les personnes n'ayant pas les compétences informatiques ou les aptitudes de lecture et d'écriture nécessaires pour participer pleinement aux discussions en ligne sont exclues des délibérations fondées sur le courrier électronique et/ou Internet</li> </ul>
<b>Limites</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• une liste de diffusion exige de nombreuses heures de travail et beaucoup de patience</li> <li>• il peut s'avérer prudent de filtrer les messages</li> <li>• la plupart des modérateurs peuvent exercer une certaine forme de censure</li> <li>• ne sont pas protégés contre un contenu inapproprié qui pourrait limiter leur crédibilité ou conduire à une poursuite judiciaire</li> </ul>

## 3. Exemple

À Palo Alto, en Californie, un groupe de citoyens a mis sur pied un groupe de discussion pour sonder l'opinion publique au sujet d'un plan d'aménagement controversé proposé par une université locale.

## 7.2.5 Télévote

### 1. Description

<b>Définition</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• variété de mécanismes permettant aux citoyens de se prononcer sur des questions précises, de chez eux ou du travail, par courrier électronique ou postal ou par téléphone, depuis des bureaux de vote ou de l'étranger</li><li>• technique de l'étude de l'opinion publique permettant une réflexion et des délibérations plus approfondies par rapport aux sondages téléphoniques et aux groupes de discussion classiques</li><li>• décrit aussi comme une application plus élargie et complète des machines à voter électroniques déjà utilisées dans certaines juridictions pour des élections générales</li></ul>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• permet d'établir des liens plus étroits entre les citoyens et leurs représentants élus</li><li>• permet d'accentuer la sensibilisation des citoyens et les interactions en matière de questions stratégiques complexes</li><li>• permet d'établir une base pratique pour la démocratie participative, en favorisant et en mesurant la formation d'une opinion publique éclairée</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• appeler les compagnies de téléphone locales et/ou des fournisseurs de services Internet pour définir les limites techniques et les coûts</li><li>• définir le rôle du télévote dans une initiative de participation publique élargie, la ou les questions précises qui seront soumises au vote, les étapes éducatives, délibératives et consultatives qui vont mener au vote, la durée du vote et dans quelle mesure les processus de délibérations publics peuvent ou doivent être diffusés</li><li>• si les partenaires sont prêts à être liés par les résultats du télévote et si ce n'est pas le cas, comment proposent-ils de présenter l'exercice de façon à ce qu'il soit significatif et accepté par les participants</li><li>• un plan de suivi devrait être intégré à toute initiative de télévote et devrait être présenté aux participants à la première occasion</li><li>• doit comprendre des rapports écrits acheminés aux participants</li><li>• les résultats peuvent être communiqués au grand public, soit en les publiant dans les journaux ou en ayant recours à des envois collectifs ou à de la publicité</li></ul>
<b>Délais</b>	délais standards pour la tenue d'événements similaires (entre une journée et vingt jours selon les initiatives faites à ce jour), alors que certains groupes de discussion peuvent s'étaler sur une plus longue période
<b>Coûts</b>	moyens à élevés <ul style="list-style-type: none"><li>• les coûts varient selon la structure de chaque exercice</li><li>• comprennent les aspects standard d'un événement en direct (espace, photocopie, publicité, déplacements et hébergement, salaire de l'animateur)</li><li>• frais d'installation et de connexion relatifs aux aspects électroniques de l'événement (devraient être estimés à l'avance)</li></ul>

## 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• bonne utilisation des technologies disponibles</li><li>• bonne définition des questions à étudier</li></ul>
<b>Pièges possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• l'accès des participants au courriel et à Internet et leur familiarisation avec ces derniers</li><li>• l'accès des participants au téléphone et leur facilité à communiquer avec un sondeur téléphonique</li><li>• les aptitudes d'écriture et de lecture des participants, à moins que les questions ne soient posées de façon convenant au plus large éventail possible de niveau de langue et de lecture</li><li>• les événements asservis au temps peuvent être vulnérables aux défaillances d'équipement</li><li>• possibilité de fraudes ou de pannes informatique</li></ul>
<b>Limites</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• le degré de rigueur des intervenants et du grand public dépendra probablement des niveaux de controverse et de complexité des questions et du caractère obligatoire du télévote</li><li>• varie d'une technique de télévote à l'autre et dépendent de l'étendue géographique et de la durée de l'exercice</li></ul>

## 3. Exemples

Le Parti libéral de la Nouvelle-Écosse fut le premier parti de l'histoire de la démocratie représentative à choisir un dirigeant par vote téléphonique en 1992.  
Le Danemark utilise fréquemment le vote électronique.

## 7.2.6 Conférences thématiques

### 1. Description

<b>Définition</b>	rencontre organisée se déroulant pendant un ou plusieurs jours, convoquée pour examiner des questions associées à des domaines de décision et qui permet de faire une récapitulation des analyses des recherches faites dans le domaine ainsi que de jeter la lumière sur ces dernières (technique qui met à contribution des spécialistes dans le processus d'analyse)
<b>Objectifs</b>	connaître les meilleures opinions sur le bien-fondé relatif de la recherche disponible sur le sujet
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• choix de 10 à 20 participants en fonction de leurs vastes connaissances en la matière et surtout en raison de leurs connaissances spécialisées sur un aspect particulier du sujet</li><li>• ordre du jour défini fondé sur des thèmes principaux reliés au domaine de décision</li><li>• animée par un président nommé par les organisateurs (possède des connaissances spécialisées dans le domaine et connaît les techniques de processus de groupe)</li><li>• preneur de notes officiel qui transcrit les débats</li><li>• thèmes traités un par un, sur lesquels les participants expriment leur opinion</li><li>• discussions ouvertes portant sur chaque thème</li><li>• les opinions majoritaires et minoritaires constituent le produit final, qui, accompagné des motifs à l'appui, sera transmis aux décideurs</li><li>• rapport écrit des débats comprenant une section sur les recommandations principales relatives à chaque thème sera rédigé après la conférence</li><li>• les participants s'attendent à avoir des échos de l'organisme d'accueil au sujet de la façon dont leurs commentaires ont été pris en compte dans le processus décisionnel</li></ul>
<b>Délais</b>	avertir les participants au moins deux à quatre mois à l'avance
<b>Coûts</b>	moyens à élevés <ul style="list-style-type: none"><li>• les frais de déplacement et d'hébergement peuvent être très élevés, alors que les autres dépenses seront moins élevées puisqu'elles couvriront la salle de conférence, les tableaux de papier et le salaire du rédacteur de comptes rendus</li></ul>

### 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• bonne planification</li><li>• bon choix d'experts représentatifs des différents points de vue</li></ul>
------------------------------	---

<b>Piège possible</b>	il est important de définir clairement la notion d'expert, compte tenu du sujet, et de s'assurer qu'ils constituent un échantillon représentatif des points de vue
<b>Limite</b>	on met de côté le public ordinaire (leur faire savoir que ces experts sont appelés à point nommé et que cette démarche n'empêche pas la tenue d'autres processus de consultation publique)

## 7.2.7 Technique de groupe nominal

### 1. Description

<b>Définition</b>	méthode structurée d'interaction des groupes conçue pour stimuler, dans un délai d'environ deux heures, la production d'idées géniales classées par ordre de priorité
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• repérer des obstacles</li><li>• sonder les opinions sur des questions précises</li><li>• recueillir une grande variété de réponses à des questions précises</li><li>• trouver des solutions à des problèmes précis et à faire des recommandations</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• huit à douze personnes et un animateur, qui doit être familiarisé et à l'aise avec la technique pour qu'elle donne des résultats, composent le groupe nominal</li><li>• les participants reçoivent à l'avance de la documentation portant sur le sujet</li><li>• l'animateur commence la séance en soumettant un problème ouvert</li><li>• l'énoncé du problème ne doit pas comporter des détails précis pouvant orienter ou limiter les réponses</li><li>• période de silence au cours de laquelle les participants mettent leurs idées sur papier</li><li>• partage d'idées à tour de rôle, où les participants expliquent chacune de leurs idées et l'animateur les inscrit sur un tableau</li><li>• période de discussion et de clarification permettant aux participants de comparer, clarifier et justifier les idées soumises sans porter de jugement</li><li>• classement des idées par ordre de priorité à l'aide d'un système d'évaluation par points</li><li>• réévaluation des idées sur la base des discussions de groupe concernant leur classement, après quoi le groupe choisit cinq priorités à l'aide d'un système d'évaluation similaire</li><li>• évaluation des nouveaux jugements pendant laquelle les points sont inventoriés et la liste finale des priorités est consignée (ce mécanisme met fin au processus)</li><li>• une grande diversité de personnes peuvent être invitées à participer à des groupes nominaux bien que le petit nombre de personnes y participant signifie généralement qu'on limite l'accès à des participants locaux</li><li>• toutes les idées appartiennent aux personnes les ayant proposées et toutes peuvent faire l'objet de critiques</li><li>• le processus peut servir aussi à recueillir des données documentaires servant à des plans d'action ou à des stratégies</li><li>• il est possible que les participants demandent copie d'un rapport final sur le processus ainsi que des informations sur les rédactions de l'organisme parrain à leurs conclusions (le processus peut favoriser une implication à plus long terme de certains participants)</li></ul>
<b>Délais</b>	peut être formé dans un délai variant entre deux et quatre semaines, à moins que des recherches poussées soient nécessaires pour identifier les participants (si on alloue une période de planification, les frais de location et ceux rattachés à la distribution de documentation peuvent être réduits)

<b>Coûts</b>	<p>moyens</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• coûts directs : achat de fournitures standard (peuvent être réduits si les participants ont accès au courriel)</li> <li>• coûts indirects : frais de déplacement, frais de commodités, salaire du rédacteur de comptes rendus</li> <li>• il est possible de réduire certains coûts en faisant appel à des employés internes</li> </ul>
--------------	---

## 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bonne planification</li> <li>• diversité des participants et des opinions</li> <li>• bonne définition des thèmes à l'étude</li> </ul>
<b>Pièges possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• courts délais impartis qui créent de l'insatisfaction chez les participants n'ayant pas le temps d'exposer leurs opinions</li> <li>• il peut être impossible de clarifier complètement les questions ou les problèmes, ce qui peut avoir des incidences sur les résultats</li> </ul>
<b>Limite</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cette technique peut uniquement être utilisée pour examiner un thème ou une question à la fois</li> <li>• les participants doivent recevoir à l'avance la documentation nécessaire</li> <li>• un groupe ne peut comprendre plus de douze personnes</li> </ul>

## 3. Exemple

Identification des besoins de formation des médecins en vue d'élaborer les objectifs d'enseignement en éthique pour le programme de médecine interne, Université Laval, 1999

## 7.2.8 Ateliers

### 1. Description

<b>Définition</b>	rencontres où les participants s'attendent à prendre part à des discussions collectives qui portent généralement sur un ou plusieurs sujets, eux-mêmes définis par un groupe de travail composé de représentants des groupes d'intérêts qui participent aux rencontres
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• permettre aux participants ayant des valeurs et des priorités divergentes de s'entendre sur des problèmes communs</li><li>• déceler des problèmes et définir des attentes ou encore pour recommander des solutions</li><li>• atteindre un consensus en vue d'une action</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• groupes de tailles variées (20 à 30 personnes ou même 80 à 120 personnes)</li><li>• le président accueille les participants et présente les sujets ainsi que l'horaire de la journée</li><li>• session plénière : l'atelier début de façon conventionnelle par des observations du conférencier principal ou par la présentation, par groupe d'experts, des questions et des problèmes qui seront abordés</li><li>• sessions de travail : les participants vont assister à divers mini-ateliers portant sur les domaines abordés (série de présentations individuelles ou collectives sur un point particulier de l'atelier, suivies soit d'une période de questions soit de la formation de plus petits groupes en vue d'élaborer des solutions possibles); une autre formule pourrait faire appel à du travail en équipe (souvent, on combine les deux formules); des observateurs itinérants participent aux ateliers (observent le rythme de la discussion et en extraient les thèmes principaux); les observateurs se réunissent à la fin de l'atelier pour préparer un rapport faisant état des principales orientations de la discussion et des recommandations importantes ou encore des prochaines étapes à suivre dans le processus de résolution de problème</li><li>• clôture de la session plénière : les observateurs itinérants présentent leurs thèmes principaux et les étapes à venir; il y a une session de questions ouvertes où les participants peuvent échanger avec les membres du panel</li><li>• clôture : le président fait ses dernières remarques (il révèle la façon dont les travaux de l'atelier seront communiqués et peut présenter les projets futurs fondés sur les conclusions de cet atelier)</li><li>• les participants s'attendent à avoir des commentaires sur les travaux et les résultats de l'atelier ainsi qu'un suivi sur la façon dont leurs solutions ont été appliquées et sur les raisons expliquant pourquoi elles n'ont pas été retenues, si c'est le cas</li></ul>
<b>Délais</b>	peuvent durer entre un et cinq jours et il faut allouer au moins six à huit mois pour la planification et l'élaboration de l'atelier (peu importe le nombre de participants)

<b>Coûts</b>	<p>moyens à élevés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>comprennent la location d'une salle, les services de traiteur, les honoraires et les frais de déplacement des conférenciers et des experts (les participants peuvent ou non être défrayés des frais de déplacement), la publicité, les pochettes d'information, l'équipement multimédia, le microphone, les fournitures de base, les coûts de préparation des rapports ainsi que leur distribution par courrier postal ou électronique</li> </ul>
--------------	---

## 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>déterminer les résultats ou produits désirés à l'étape de la conception</li> <li>avoir recours à un animateur d'expérience ayant des habilités en matière de relations humaines et des idées novatrices afin de tirer parti au maximum de la discussion et d'élaborer des options</li> <li>choisir les participants avec soin</li> <li>surveiller toute influence indue de la part de groupes d'intérêt</li> <li>clarifier le rôle et les responsabilités de l'animateur, du coordonnateur et d'autres personnes-ressources</li> <li>déterminer les produits de l'atelier, notamment l'ordre du jour, les dépliants et les documents d'information générale, le scénario pour le président et/ou l'animateur, etc.</li> <li>veiller à ce que le personnel soit disponible pour répondre aux questions</li> <li>avoir à sa disposition des preneurs de notes ou des rapporteurs compétents</li> </ul>
<b>Pièges possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>les participants doivent se concentrer sur ce qui est faisable avec les ressources disponibles, compte tenu de la dynamique politique</li> <li>les participants peuvent avoir tendance à recommander des changements rapides et globaux à la structure sociale et politique</li> <li>les animateurs doivent s'efforcer de diriger les participants vers des solutions réalistes</li> </ul>
<b>Limite</b>	nécessite la présence et la participation de gens très intéressés

## 3. Exemple

Environnement Canada : Conseil canadien des ministres de l'Environnement

## **8. CONSULTATIONS PUBLIQUES DE CATÉGORIE ENGAGEMENT**

### **Niveau 4 : Engagement des citoyens**

On utilise les types de consultations publiques de niveau 4 dans les cas suivants :

- les citoyens doivent discuter entre eux de questions complexes
- les citoyens ont la capacité de façonner les politiques et les décisions qui les touchent
- il est possible d'établir un programme partagé et de prévoir du temps pour délibérer des questions en jeu
- les options définies seront respectées

Il existe cinq méthodes de consultations pour permettre l'engagement des citoyens :

- la charrette
- l'assemblée constituante
- la technique Delphi
- les journées de réflexion
- les tables rondes

## GRILLE SYNTHÈSE ENGAGEMENT

Type de consultation	Application	Objectif principal	Délais	Coûts	Avantage	Inconvénient
<b>Charrette</b>	Locale	Recueillir des idées et des points de vue pratiques au début d'un processus de planification	Moyens	Moyens	Encourage la collaboration d'un large éventail de participants	Écarte les citoyens du processus au profit des experts
<b>Assemblée constituante</b>	Nationale	Arriver à un consensus autour d'une question controversée	Longs	Élevés	Permet aux citoyens de sentir l'importance de leur opinion dans le processus décisionnel	Nécessite l'appui du public et des repré-sen-tants élus
<b>Technique Delphi</b>	Locale ou nationale	Prendre des décisions fondées sur des faits reflétant l'opinion des experts	Moyens	Moyens	Utile pour connaître l'opinion des experts à distance, sans rencontre en personne	Écarte les citoyens du processus au profit des experts
<b>Journées de réflexion</b>	Locale	Renforcer les relations interpersonnelles	Courts	Élevés	Établissent des normes de comportement différentes et plus productives	Difficulté d'intégrer les résultats positifs au cadre de travail normal
<b>Tables rondes</b>	Locale ou nationale	Recueillir des commentaires et formuler des recommandations sur des plans d'action vastes	Moyens	Moyens	Éliminent les hiérarchies	Limitées aux participants possédant des connaissances spécialisées
<b>Jury de citoyens</b>	Locale ou nationale	Recueillir des opinions et des commentaires désintéressés	Courts	Moyens à élevés	Complètent des mécanismes de participation du public plus vastes	Nécessité de faire intervenir plusieurs experts
<b>Panel de citoyens</b>	Locale ou nationale	Accroître la compréhension qu'a le public de la science et de la technologie	Moyens	Moyens	Permet à des personnes non-spécialistes de discuter de questions complexes	Difficulté d'instaurer un climat de confiance et d'adopter un langage commun entre les experts et les citoyens
<b>Conférences consensuelles</b>	Locale ou nationale	Encourager des citoyens à examiner des questions scientifiques ou technologiques	Moyens	Moyens à élevés	Donnent aux participants l'impression qu'ils prennent part au processus démocratique	Difficulté de faire prendre une considéra-tion par les dirigeants les recommandations émises

Type de consultation	Application	Objectif principal	Délais	Coûts	Avantage	Inconvénient
<b>Scrutin délibératif</b>	Locale ou nationale	Dégager une opinion publique informée sur une question précise	Variables	Élevés	Attire l'attention des médias	Nécessite une étude approfondie de groupes importants de la population
<b>Conférences d'investigation ou exploratoires</b>	Locale	Se pencher sur un vaste ensemble de questions touchant des secteurs différents	Moyens	Moyens	Utiles dans les situations incertaines ou lorsque le temps est limité	Organisation ardue
<b>Cercles d'étude</b>	Locale ou nationale	Documenter l'évolution de la réflexion sur un sujet donné	Courts	Bas à moyens	Donnent accès à une masse importante de connaissances	Difficulté de réagir rapidement à un problème nouveau
<b>Groupes d'étude</b>	Locale ou nationale	Attirer l'attention des décideurs sur des préoccupations précises	Courts	Bas à moyens	Donnent accès à une masse importante de connaissances	Les désaccords entre les experts peuvent limiter l'élaboration de mesures ingénieuses
<b>Groupes de réflexion</b>	Locale ou nationale	Trouver des solutions novatrices pour régler des problèmes de politique publique	Courts	Moyens à élevés	Aident le gouvernement à améliorer les politiques et les programmes	Les opinions des experts ne sont pas représentatives des points de vue du grand public

## 8.1 Niveau 4 (Engagement des citoyens)

### 8.1.1 Charrette

#### 1. Description

<b>Définition</b>	atelier de résolution de problèmes qui réunit tous les groupes d'intérêt, peu importe la diversité de leurs opinions, dans lequel les participants travaillent en collaboration pour trouver une solution originale et innovatrice à un problème donné dans un contexte d'urgence
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• régler des questions complexes en faisant intervenir un grand nombre de personnes</li><li>• recueillir des idées et des points de vue pratiques au début d'un processus de planification</li><li>• faciliter les décisions touchant des questions complexes lorsque le processus est déjà avancé</li><li>• mettre fin à des indécisions ou résoudre des impasses vers la fin du processus</li><li>• encourager la collaboration d'un large éventail de participants, y compris les représentants gouvernementaux et les experts directement concernés par la question</li><li>• obtenir un consensus ou une entente sur un plan global</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• vingt à soixante personnes peuvent assister à une charrette, selon l'étendue de la question et le temps imparti</li><li>• quiconque est intéressé par la question peut y participer</li><li>• la charrette devrait durer deux heures au minimum (généralement, elle dure une journée ou plus)</li><li>• un animateur d'expérience devrait la présider</li><li>• définition des questions à régler</li><li>• analyse de groupe du problème et discussion des méthodes et solutions possibles</li><li>• répartition des participants dans des petits groupes de travail pour examiner et clarifier des points (inclure au moins un expert ou un membre du personnel dans chaque groupe)</li><li>• élaboration en groupe de propositions et de solutions pour répondre à des questions précises</li><li>• présentation et analyse collectives des propositions définitives de chaque groupe</li><li>• débats et discussions pour en arriver à un consensus et à une solution définitive</li><li>• définir attentivement la liste des participants et les délais d'exécution pour en maximiser l'utilité</li><li>• le débat se poursuit jusqu'à ce qu'on en arrive à un accord unanime</li><li>• à la fin de la réunion, on fait généralement un rapport pour indiquer comment la solution avancée a été mise en œuvre</li></ul>
<b>Délais</b>	deux à quatre mois peuvent être nécessaires pour rassembler des documents de référence et convoquer des experts (le processus en soi prend au moins une journée)

<b>Coûts</b>	<p>moyens</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>comprennent la location d'une salle, les documents de référence, l'animateur, les personnes-ressources, les fournitures sur place, les frais de déplacement, d'hébergement et d'accueil et les indemnités pour ceux qui doivent s'absenter de leur travail pour participer</li> </ul>
--------------	--

## 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>toutes les parties, notamment le gouvernement, sont disposées à participer et s'engagent à régler les différends et à établir un plan acceptable pour tous, qu'elles sont disposées à accepter</li> <li>toutes les parties doivent être présentes du début à la fin du processus, ce qui peut demander beaucoup de temps, et sont disposées à continuer de participer à la réunion jusqu'à qu'un plan satisfaisant soit établi</li> </ul>
<b>Pièges possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>risque d'exclure la participation des membres de la collectivité à cause de l'importance accordée aux experts, ce qui peut nuire à la crédibilité du plan global de participation</li> <li>le caractère continu d'une charrette plus longue empêche la participation de certaines personnes dont l'intérêt à l'égard d'une question concerne un point précis plutôt que l'ensemble</li> </ul>
<b>Limites</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>exige beaucoup de discipline</li> <li>laisse beaucoup de place aux personnes particulièrement volubiles, au détriment des plus discrètes</li> <li>moins efficace en terme d'idées avancées à cause de sa très courte durée (deux à trois heures)</li> </ul>

## 3. Exemple

L'avenir de l'ancien faubourg industriel à l'ouest de la vieille cité de Montréal, regroupant des architectes, des designers et des urbanistes, 1996

## 8.1.2 Assemblée constituante

### 1. Description

<b>Définition</b>	réunions auxquelles participent des organismes extra-parlementaires réunis pour étudier des questions ou des réformes constitutionnelles importantes
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• permettent aux citoyens de sentir que leur opinion compte dans le processus décisionnel entourant une réforme politique</li><li>• examiner un vaste éventail de questions d'administration publique, tant à l'échelle locale que nationale</li><li>• examiner une seule question, telle un débat constitutionnel</li><li>• réunir des citoyens et des représentants élus afin qu'ils échangent leurs points de vue relativement à un sujet précis</li><li>• informer les participants pour faciliter les discussions, surtout quand il s'agit de questions d'administration publique</li><li>• arriver à un consensus autour d'une question controversée, comme lorsqu'on veut apporter des changements à la constitution ou faire des réformes gouvernementales</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• composée de citoyens délégués et de représentants élus ou désignés pour un mandat déterminé</li><li>• les informations concernant les principaux sujets sont transmises au moment de la conférence et des experts impartiaux en la matière (représentants constitutionnels) devraient être assignés pour animer les sessions</li><li>• au niveau régional, on peut avoir recours à un deuxième type d'assemblée (groupe de travail communautaire) composée de citoyens qui se portent volontaires pour mener des recherches et faire des recommandations à un organisme dirigeant : donne des avis au conseil régional (représentants élus) en s'appuyant sur leurs constatations (assemblée appuyée par l'organisme élu et souvent convoquée par des représentants du gouvernement afin qu'un organisme externe décrète les réformes nécessaires)</li><li>• on s'attend à ce que toutes les recherches et recommandations soient publiées pour le bénéfice du public et du gouvernement, de même que les citoyens doivent avoir l'impression que leur participation n'a pas été vaine</li></ul>
<b>Délais</b>	il s'agit généralement d'un processus continu pouvant exiger jusqu'à un an de pleine participation du public (l'assemblée pourrait durer une semaine ou il pourrait s'agir de petites rencontres entre les participants)
<b>Coûts</b>	élevés <ul style="list-style-type: none"><li>• la mise en place peut exiger beaucoup de temps et d'argent, mais la démarche s'avère rentable une fois l'infrastructure en place</li></ul>

## 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• réunir les citoyens et les représentants élus est essentiel</li><li>• donne de meilleurs résultats lorsqu'elle porte sur une seule question même si les recommandations suggérées peuvent comprendre plusieurs volets</li></ul>
<b>Pièges possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• peut être exigeante en main-d'œuvre</li><li>• en raison du nombre d'heures requises, il est possible qu'elle ne suscite pas d'intérêt ou qu'elle ne génère pas les ressources nécessaires à sa poursuite</li><li>• si elle ne gagne pas l'appui du public (démarche descendante) ni celui des représentants élus (démarche déléguant trop de pouvoir), elle ne donnera pas de résultat</li><li>• n'est pas indiquée pour les questions très controversées ou vastes</li></ul>
<b>Limites</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• formule utilisée essentiellement au niveau national</li><li>• doit être indépendante des structures gouvernementales même si elle peut être convoquée par un organisme gouvernemental</li><li>• doit être publique et ouverte afin de susciter l'intérêt public et d'obtenir son appui</li></ul>

## 8.1.3 Technique Delphi

### 1. Description

<b>Définition</b>	technique visant à obtenir et à partager l'avis, les conjectures et les prévisions des experts sur une question donnée
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• sert à prendre des décisions et à élaborer des stratégies fondées sur des faits reflétant l'opinion des experts sur des questions bien définies</li><li>• démarche particulièrement utile pour connaître l'opinion des experts à distance, sans organiser de rencontres en personne</li><li>• permet aussi d'abattre les barrières lorsque les différentes opinions des participants menacent la libre expression des idées</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• un questionnaire est distribué à tous les participants auxquels on demande leurs prévisions concernant la question à l'étude</li><li>• les réponses sont regroupées et une liste des prévisions est préparée</li><li>• la liste est distribuée aux participants, auxquels on demande d'évaluer les probabilités que chaque événement se produise</li><li>• ces réponses sont recueillies et un résumé statistique est préparé</li><li>• le résumé est remis aux participants, auxquels on demande de fournir de nouvelles évaluations</li><li>• dans certaines circonstances, on demande aux participants d'expliquer leurs évaluations</li><li>• après plusieurs communications de part et d'autre, on demande aux participants de transmettre une évaluation définitive et on prépare un résumé final</li><li>• des informations de suivi au sujet de la réaction de l'organisme parrain à leurs conclusions peuvent aussi être utiles</li></ul>
<b>Délais</b>	deux à trois mois peuvent être nécessaires pour mettre sur pied un groupe Delphi (les discussions en elles-mêmes durent généralement une demi-journée)
<b>Coûts</b>	moyens <ul style="list-style-type: none"><li>• coûts directs : impression et distribution de lettres et de documents, préparation de rapports, frais de télécopie et d'interurbains</li><li>• coûts indirects : fournitures, documentation imprimée, frais de déplacement et d'hébergement, indemnités pour les absences au travail</li></ul>

### 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• questionnaire établi par un personnel professionnel et spécialisé</li><li>• travail fait de concert avec les parties relativement aux questions liées au processus</li><li>• les participants connaissent bien le processus et s'y consacrent pleinement</li><li>• les risques que les idées de certains l'emportent sur d'autres sont réduits (anonymat des commentaires)</li></ul>
------------------------------	--

<b>Pièges possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• l'importance accordée aux experts risque d'exclure des membres de la collectivité, ce qui pourrait mettre en doute la crédibilité du plan global de participation du public duquel le groupe fait partie</li> <li>• ne pas disposer d'assez de temps pour suivre le processus jusqu'au bout</li> </ul>
<b>Limites</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• participation limitée à des experts</li> <li>• le processus empêche une interaction face à face</li> <li>• processus lourd et lent</li> </ul>

### 3. Exemple

Le coût du porcelet et du porc : estimation du temps de travail à la ferme, Université Laval, 1998-1999

## 8.1.4 Journées de réflexion

### 1. Description

<b>Définition</b>	rencontre tenue dans un environnement reposant et favorable, souvent dans la nature ou à la campagne, durant laquelle les participants restent ensemble et peuvent s'adonner à des activités récréatives et sociales inscrites à l'horaire
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• avoir un endroit plus agréable qui présente moins de distractions ainsi que du temps et de l'espace pour terminer le travail</li><li>• la démarche est aussi importante que le produit final (les gens doivent sentir qu'ils ont apporté leur contribution et ils acceptent de donner suite aux résultats)</li><li>• renforcer les relations interpersonnelles et d'avoir des équipes plus fortes</li><li>• établir des normes de comportement différentes, c'est-à-dire la façon dont les gens agissent avec les autres dans l'environnement de travail</li><li>• un public captif constitue le meilleur moyen d'atteindre les résultats voulus</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• l'ampleur et la longueur des journées varient selon l'objectif mais elles durent rarement plus de trois jours en raison des obligations familiales et autres</li><li>• au moment de planifier, il est important de définir le moment où une journée de réflexion s'avère nécessaire au lieu d'un atelier ou d'une réunion : elle est le plus souvent organisée pour rapprocher les employés</li><li>• commencent par une activité visant à briser la glace ou une activité sociale</li><li>• importance de mettre les personnes à l'aise, de créer un climat positif et de redéfinir les normes de travail pour les adapter à la journée de réflexion (vêtements décontractés, abolir la hiérarchie)</li><li>• clarifier l'objectif et les résultats escomptés afin que les participants les connaissent</li><li>• prévoir du temps pour socialiser, s'amuser et profiter de l'environnement et non seulement travailler dans un environnement plus agréable (modifier l'horaire de travail)</li><li>• organisation de petits groupes de discussion en dehors de la salle de conférence : les petits groupes doivent connaître leurs tâches et les délais alloués afin de poursuivre les activités prévues en tirant profit de l'environnement)</li><li>• sommaire des résultats de la journée</li><li>• rapport d'évaluation des conclusions de la journée qui pourrait être utilisé pour tirer parti des résultats et assurer de meilleures pratiques</li></ul>
<b>Délais</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• prévoir suffisamment de temps pour planifier et organiser la journée</li><li>• généralement, on organise une journée de réflexion une ou deux fois par année</li><li>• dure habituellement entre une demi-journée et trois jours</li></ul>
<b>Coûts</b>	élevés <ul style="list-style-type: none"><li>• comprennent : transport, hébergement, repas, dépenses entraînées par les loisirs (optionnelles), dépenses de l'animateur, frais d'accueil accrus, location d'appareils audio-visuels, transport terrestre pour se rendre sur les lieux</li><li>• documents de préparation, exercices et évaluations en groupes</li><li>• frais de service ou compensation pour un manque à gagner</li></ul>

## 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• bon choix de l'endroit</li><li>• établissement rigoureux de l'horaire des activités</li><li>• participation de tous</li></ul>
<b>Pièges possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• mandat non défini de façon claire avant la journée de réflexion</li><li>• mauvais animateur</li><li>• manque de planification et de préparation des participants</li><li>• incapacité d'intégrer les résultats positifs de la journée de réflexion à l'environnement de travail normal</li></ul>
<b>Limites</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• beaucoup de préparation pour trouver le meilleur emplacement</li><li>• réserver des moments pour profiter de l'environnement (équilibrés avec le temps consacré au travail)</li><li>• préférable de faire appel à un animateur indépendant pour guider le processus, laissant ainsi la chance à tous de participer à la journée de réflexion</li></ul>

## 8.1.5 Tables rondes

### 1. Description

<b>Définition</b>	réunions où l'on met l'accent sur le principe d'égalité entre les participants, organisée pour discuter de questions d'intérêt commun (il n'y a pas de dirigeant : chacun est autorisé à donner son point de vue sans hiérarchie ni préséance)
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• recueillir des commentaires et formuler des recommandations sur des plans d'action vastes</li><li>• utiles si elles sont tenues tôt dans le processus de prise de décisions, alors que les décideurs veulent connaître les opinions de la collectivité sur un sujet précis</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• dix à vingt personnes et un animateur participant</li><li>• documentation remise aux participants avant la réunion de manière à ce que tout le monde soit au même niveau</li><li>• respect d'un ordre du jour défini et animation par une personne en mesure de guider les participants sans parti pris</li><li>• présentation du sujet et des questions-clés à régler</li><li>• information sur le processus de groupe qui sera suivi</li><li>• l'animateur doit aider le groupe à préciser ses décisions et à en arriver à un consensus</li><li>• preneur de notes officiel</li><li>• suivant la table ronde, un rapport est rédigé et soumis aux participants pour qu'ils en vérifient le contenu et en définissent l'orientation</li><li>• rapport final, de même qu'un résumé faisant état des principaux points de discussion, des options possibles accompagnées des pour et des contre, ainsi que les recommandations finales et de leur justification</li><li>• les participants s'attendent à être informés des suites qui seront données à leurs recommandations et à quel moment des mesures seront prises</li></ul>
<b>Délais</b>	les tables rondes durent entre un et plusieurs jours selon la complexité des questions débattues, alors que la date de la réunion doit être fixée deux à trois mois d'avance
<b>Coûts</b>	moyens <ul style="list-style-type: none"><li>• comprennent : salle de réunion, tableau, ordinateur pour le preneur de notes, fournitures de base</li><li>• entraîne des frais de déplacement et d'hébergement quand elle est à l'échelle nationale, de même que des indemnités pour des manques à gagner</li></ul>

### 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• bon choix des participants</li><li>• bon choix des questions à étudier</li><li>• disponibilité d'une documentation étoffée</li><li>• pas de hiérarchie</li></ul>
------------------------------	--

<b>Piège possible</b>	il peut arriver que les discussions d'une table ronde tournent en rond et ne mènent nulle part (il faut donc choisir un animateur compétent)
<b>Limite</b>	limitées aux participants préoccupés par un même sujet ou possédant des connaissances spécialisées

## **Niveau 5 : Création de partenariats**

On utilise les types de consultations publiques de niveau 5 dans les cas suivants :

- on souhaite donner aux citoyens et aux groupes le pouvoir de gérer le processus
- les citoyens et les groupes acceptent de relever le défi de rechercher ensemble des solutions
- on est prêt à assumer le rôle d'animateur
- il y a entente au sujet de la mise en œuvre des solutions générées par les citoyens et les groupes

Il existe huit méthodes de consultations pour créer des partenariats :

- le jury de citoyens
- le panel de citoyens
- les conférences consensuelles
- le scrutin délibératif
- les conférences d'investigation ou exploratoires
- les cercles d'étude
- les groupes d'étude
- les groupes de réflexion

## 8.2 Niveau 5 (Création de partenariats)

### 8.2.1 Jury de citoyens

#### 1. Description

<b>Définition</b>	<p>réunit un groupe de personnes représentatives du profil d'une collectivité locale ou de la population en général, auxquels on demande de se pencher sur un enjeu d'importance locale ou nationale touchant habituellement une question de politique ou de planification</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• les participants agissent comme avocats et juges au cours de la démarche</li><li>• l'information est présentée et étudiée dans un contexte quasi-judiciaire et on demande aux jurés d'en arriver à un consensus sur la question en tant que représentants de la collectivité</li><li>• aussi appelé cellule de planification</li></ul>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• amener à la table de discussion des citoyens ordinaires pour qu'ils s'entendent sur une question</li><li>• recueillir des opinions et des recommandations désintéressées</li><li>• sonder l'opinion de la population sur des questions relativement complexes en faisant appel à un groupe relativement petit</li><li>• compléter des mécanismes de participation du public plus vastes</li><li>• donner aux participants la possibilité d'avoir voix au chapitre dans le processus démocratique</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• choix de 12 à 16 citoyens pour représenter un échantillon de la population, en utilisant habituellement les listes électorales nationales ou municipales</li><li>• la sélection du jury devrait correspondre à l'ampleur de la question (jury national pour une question nationale, régional pour une question locale)</li><li>• les jurés potentiels doivent avoir exprimé clairement leur volonté de participer à la démarche avant que la sélection ne soit faite</li><li>• aucune documentation n'est donnée aux jurés choisis de manière à ce que leurs opinions soient impartiales et fondées sur des preuves</li><li>• un groupe de modérateurs indépendants présente la question : ils guideront ensuite la discussion</li><li>• on fait comparaître des témoins experts pour aider les jurés à se faire une opinion</li><li>• les jurés peuvent poser des questions à tour de rôle et contre-interroger les témoins à leur guise</li><li>• les délibérations débutent quand tous les témoins ont été entendus et que les jurés sont satisfaits des réponses reçues</li><li>• elles se poursuivent jusqu'à ce que les jurés en viennent à un consensus sur la question</li><li>• leurs conclusions sont ensuite rassemblées dans un rapport final que tous les jurés doivent approuver avant qu'il ne soit transmis à l'organisme parrain</li><li>• l'organisme parrain doit publiciser le jury et ses conclusions et expliquer pourquoi il accepte ou refuse des résultats de la démarche</li></ul>
<b>Délais</b>	la démarche peut durer entre un et quatre jours

<b>Coûts</b>	moyens à élevés : dépendent du modèle adopté <ul style="list-style-type: none"> <li>• les jurés locaux entraînent moins de dépenses que les jurés nationaux</li> <li>• dépenses des participants pour toute la durée de la démarche</li> <li>• comprennent : fournitures, services d'accueil, hébergement, déplacements, indemnités de manque à gagner</li> </ul>
--------------	---

## 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bon choix des participants et des experts</li> <li>• bonne définition des questions à étudier</li> </ul>
<b>Piège possible</b>	possible qu'il faille recourir à plusieurs témoins experts
<b>Limite</b>	des modérateurs indépendants doivent y participer

## 3. Exemples

France : États généraux de la santé, 1998  
 ONU : Programme de développement sur les OGM alimentaires en Indes, 2000-2001  
 Institut national de la Nutrition : modifications génétiques des aliments, Université de Calgary, 1998

## 8.2.2 Panel de citoyens

### 1. Description

<b>Définition</b>	réunit des non-spécialistes afin d'obtenir une opinion commune sur une question d'intérêt général
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• atteindre un consensus</li><li>• améliorer la prise de décision concernant des questions de nature scientifique et technologique en permettant à des personnes ne faisant pas partie de l'élite de se prononcer</li><li>• accroître la compréhension qu'a le grand public de la science et de la technologie grâce à un débat public éclairé</li><li>• améliorer la démocratie en renforçant l'engagement civique</li><li>• recueillir des commentaires valables et constructifs des citoyens à l'égard de questions techniques complexes</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 12 à 24 non-spécialistes composent un panel de citoyens réunis pour en arriver à un consensus sur une question controversée (peut donner lieu à un consensus absolu ou un consensus général)</li><li>• constitué essentiellement de profanes, d'un comité directeur choisi par le commanditaire qui définit la structure de la rencontre, d'un groupe d'experts-conseils et de personnel de soutien professionnel</li><li>• la participation fait ressortir les divers compromis faits par les membres du panel et l'importance d'une diversité intégrée</li><li>• au début du processus, les panélistes reçoivent de la documentation qui fait ressortir différents points de vue sur le sujet en cause et prennent part à deux ateliers préparatoires dirigés par un animateur indépendant : ces séances ont un caractère social, intellectuel et pratique pour permettre aux participants de se connaître, de se familiariser avec le sujet et de définir le contenu de la rencontre réelle</li><li>• les panélistes se sont préparés en dressant la liste des questions et ont demandé à chaque spécialiste invité de se concentrer sur un ou deux sujets</li><li>• le panel commence par tenir une séance publique au cours de laquelle les spécialistes font un exposé</li><li>• elle est suivie d'une séance de discussion entre ces derniers et les panélistes et d'échanges improvisés entre les panélistes et les membres du public</li><li>• les panélistes délibèrent en privé une fois les exposés et les discussions terminés et terminent le processus par le dévoilement d'un protocole d'accord</li><li>• la démarche permet d'inviter des témoins experts à faire des commentaires sur le protocole d'accord afin d'éliminer les ambiguïtés et les malentendus possibles</li><li>• il est possible également que les experts conseillent les panélistes sur la façon de faire connaître plus énergiquement leurs préoccupations</li><li>• le panel de citoyen met un terme à ses travaux par la communication d'un protocole d'accord</li><li>• on peut intégrer au processus d'autres mécanismes de suivi, en commençant par la diffusion, à grande échelle, du rapport, sous forme électronique ou imprimée</li></ul>
<b>Délais</b>	deux fins de semaine préparatoires et une séance délibérative qui dure de deux à trois jours

<b>Coûts</b>	<p>moyens à élevés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• comprennent : reproduction et distribution de documents, embauche d'un animateur chevronné, location d'une salle et rafraîchissements pour trois réunions ou plus, déplacements et hébergement des personnes qui demeurent à l'extérieur de la ville</li> <li>• indemnité quotidienne aux spécialistes pour assurer un échantillon représentatifs de panélistes</li> <li>• solution de rechange rentable aux sondages d'opinion délibératifs</li> </ul>
--------------	---

## 2. Évaluation

<b>Critère d'efficacité</b>	réunir des groupes de profanes qui sont susceptibles de représenter le grand public
<b>Pièges possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• difficulté à aborder les questions à facettes multiples</li> <li>• difficulté à pallier le manque d'assertivité des défenseurs de l'intérêt public</li> <li>• recommandations qui peuvent être déformées par les médias commerciaux</li> <li>• insuffisance de points de vue</li> </ul>
<b>Limite</b>	difficulté d'adopter d'un langage commun et d'instaurer un climat de confiance et de respect mutuel entre les panélistes et les témoins experts qui défendent une très grande diversité de points de vue

## 3. Exemple

Association canadienne de santé publique : consultation publique sur la xéno-transplantation, 2000-2001

## 8.2.3 Conférences consensuelles

### 1. Description

<b>Définition</b>	<p>réunit un groupe de citoyens indépendants s'étant renseignés sur une question en vue de formuler une série de recommandations à l'intention des décideurs et du grand public (appelée aussi conférence des citoyens)</p>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• réunir des citoyens ordinaires et des experts afin qu'ils se penchent sur un sujet et en débattent et ce, dans le but de formuler une série de recommandations destinées aux décideurs</li><li>• encourager un groupe de citoyens à examiner des questions scientifiques ou techniques de façon éclairée</li><li>• donner aux participants l'impression qu'ils participent au processus démocratique</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 10 à 20 participants pour siéger à un panel de citoyens afin qu'ils se penchent sur une question d'importance locale ou nationale, concernant habituellement la planification des politiques</li><li>• les participants examinent des renseignements et délibèrent, puis contre-interrogent des témoins ou des experts</li><li>• la conférence se déroule sur trois fins de semaine distinctes, ce qui permet aux panélistes d'approfondir leur connaissance du sujet avant d'interroger les experts</li><li>• doit être bien préparée pour que les conditions propices à un débat ouvert, équilibré et constructif soient présentes : la démarche perdra toute crédibilité si elle semble manquer d'objectivité de quelque façon que ce soit</li><li>• doit être entreprise par un animateur indépendant</li><li>• la première tâche consiste à mettre sur pied un comité consultatif de huit à dix membres, qui supervisera toute la démarche pour en garantir l'indépendance et l'intégrité; leurs principales tâches seront de définir la portée générale du débat, de choisir la méthode pour recruter les membres du panel de citoyens et de dresser une liste d'experts et de témoins auxquels le panel peut avoir recours</li><li>• le panel de citoyens choisi par le comité consultatif participe d'abord à deux fins de semaine préparatoires pour passer en revue un dossier d'information complet et impartial qui décrit les éléments essentiels du sujet. Ces fins de semaine permettent aux panélistes d'apprendre à se connaître, d'apprendre à travailler ensemble, d'avoir une vue d'ensemble des diverses questions techniques et éthiques en cause, de déterminer les principales questions à être abordées et de choisir les experts et les témoins dans la liste établie par le comité consultatif pour constituer le panel d'experts</li><li>• la démarche se conclut par un forum public d'étendant sur trois jours et réunissant le panel de citoyens et le panel d'experts</li><li>• le forum peut aussi attirer des médias et des membres intéressés du grand public</li><li>• dans ce forum, le panel de citoyens a la chance d'entendre, d'interroger et de contre-interroger les experts sur la question</li><li>• le premier jour de la conférence, chaque expert fait un exposé d'une demi-heure puis répond aux questions du panel de citoyens; celui-ci se retire pour discuter de l'exposé</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le deuxième jour, le groupe contre-interroge le panel d'experts pour combler toute lacune et approfondir la question</li> <li>• le troisième jour, on rédige et présente un rapport sur les conclusions du groupe</li> <li>• les panélistes travaillent en collaboration en tenant des débats libres</li> <li>• leur verdict sur les grandes questions relatives à l'enjeu ne doit pas forcément être unanime</li> <li>• le rapport final devra faire état des attentes, des préoccupations et des recommandations du panel de citoyens</li> <li>• les décideurs doivent rendre public la façon dont ont été appliqués les résultats de la conférence consensuelle</li> </ul>
<b>Délais</b>	trois à quatre mois pour la démarche, trois fins de semaine pour les réunions du panel de citoyens
<b>Coûts</b>	moyens à élevés <ul style="list-style-type: none"> <li>• comprennent : travaux d'un comité consultatif, préparation de quelque trois rencontres en tête à tête du panel de citoyens, rencontre réunissant les experts, publicité, honoraires et dépenses d'un coordonnateur indépendant, location d'une salle</li> </ul>

## 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bonne planification</li> <li>• participants sérieux ayant du temps pour s'impliquer</li> <li>• objectifs clairs</li> </ul>
<b>Piège possible</b>	étant donné que la démarche peut être entreprise et dirigée par des citoyens plutôt que par l'État, la difficulté consiste à faire en sorte que les recommandations en matière de politiques découlant de la démarche soient opportunes et prises en considération par les décideurs
<b>Limite</b>	suppose que le grand public puisse comprendre des questions compliquées quand il dispose du temps et des ressources nécessaires pour le faire

## 3. Exemple

Danemark : Conférence consensuelle des citoyens sur les éléments génétiquement modifiés, 1999

## 8.2.4 Scrutin délibératif

### 1. Description

<b>Définition</b>	démarche faisant intervenir des petits groupes de discussion comportant un nombre élevé de participants et l'opinion d'un échantillon de personnes choisies au hasard
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• dégager une opinion publique informée relativement à une question précise</li><li>• accroître la compréhension publique d'une question et la participation du public au processus décisionnel</li><li>• répandre l'utilisation des réseaux d'information public et gouvernemental afin d'accroître la sensibilisation du public à la question</li><li>• établir un réseau facilitant la compréhension et l'interprétation de l'opinion publique par les décideurs de manière à représenter plus efficacement la collectivité</li><li>• utiliser pour sonder diverses opinions en examinant les points de vue des participants ayant eu au préalable le temps et les informations nécessaires pour comprendre une question</li><li>• permet aussi de détecter les changements d'opinion survenus en cours de route</li><li>• essentiellement une technique de recherche sociale conçue pour placer les participants et les organisateurs face à un éventail d'opinion et d'arguments experts uniques, les résultats du sondage peuvent tout de même être interprétés pour représenter l'opinion publique générale</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• les citoyens sont choisis au hasard de manière à ce qu'un groupe suffisamment important de participants donne une idée relativement précise et scientifique de l'opinion publique</li><li>• met à contribution entre 250 et 600 participants, choisis dans la région ou dans tout le pays : la taille du groupe est définie par les organisateurs mais dans cette formule, plus le groupe est important, mieux c'est (un échantillon plus important assure une meilleure représentation des opinions et augmente la fiabilité et la crédibilité des résultats)</li><li>• il est conseillé de retenir les services d'un animateur compétent dans ce domaine pour faciliter l'organisation de la démarche</li><li>• la sélection de l'échantillon commence par un sondage auprès de la population pour connaître l'opinion publique et recueillir des données démographiques</li><li>• on peut mener des enquêtes postales</li><li>• la sélection peut être faite en collaboration avec un réseau de télévision de manière à rejoindre un public plus vaste : dans pareil cas, le réseau peut inviter des téléspectateurs à participer à un sondage téléphonique en appelant à un centre de télésollicitation</li><li>• les fois les résultats du sondage compilés, on recrute des participants en fonction de données démographiques et de leur attitude à l'égard du sujet et on leur demande d'examiner un ensemble de documents d'information</li><li>• ils prennent ensuite part à une série de réunions consultatives tenues sur deux ou quatre jours</li><li>• à ce stade, les participants déterminent eux-mêmes le programme, relevant les questions d'intérêt et suggérant des questions précises leur permettant de tirer profit des connaissances des autres et d'avoir une meilleure compréhension du sujet</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>le deuxième ou troisième jour, les questions n'ayant pas obtenu réponse sont examinées par un panel d'experts au cours d'une réunion dont la formule ressemble à une conférence de presse : à l'issue de la période de questions et de discussion, un deuxième sondage est distribué et les réponses des participants sont analysées et comparées avec celles du premier sondage</li> <li>il est possible que les participants demandent copie d'un rapport final ainsi que des données de suivi concernant les mesures adoptées par l'organisme parrain en réponse à leurs conclusions</li> </ul>
<b>Délais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>la durée du stade de sélection de l'échantillon varie selon les méthodes utilisées</li> <li>une fois les fournisseurs et les partenaires définis, au mois deux à quatre semaines devraient être réservées à la mise en place des moyens logistiques que nécessite un projet d'étude de l'opinion de grande envergure</li> </ul>
<b>Coûts</b>	<p>élevés : reliés directement au nombre important de participants concernés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>comprennent : frais d'impression et de distribution des sondages, services d'un animateur qualifié, payer le temps d'antenne et les employés du réseaux de télévision lorsqu'on mène un sondage en collaboration avec un réseau de télévision</li> </ul>

## 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>bonne définition des questions</li> <li>attirer l'attention des médias si le scrutin touche une question d'actualité et si un réseau de télévision est mis à contribution</li> <li>présence d'un animateur compétent</li> </ul>
<b>Pièges possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>si la méthode d'échantillonnage au hasard n'est pas utilisée pour le sondage ou la sélection des participants, les résultats ne seront pas valides du point de vue statistique</li> <li>il peut y avoir des problèmes si les participants ne parviennent pas à définir un programme de façon claire ou des questions communes</li> </ul>
<b>Limite</b>	technique coûteuse qui se fonde sur l'étude approfondie de groupes de population relativement importants

## 3. Exemples

Référendum sur l'accession de l'Australie au statut de République, 1999  
Projet d'adoption de l'euro comme nouvelle monnaie nationale (plusieurs pays européens), 2000

## 8.2.5 Conférences d'investigation ou exploratoires

### 1. Description

<b>Définition</b>	réunit une grande variété de groupes importants afin que les participants découvrent les valeurs, objectifs et projets qu'ils ont en commun, pour échanger leurs connaissances au lieu de faire appel à des experts (permet aux participants de bâtir ensemble l'avenir souhaité et de commencer sur-le-champ à le concrétiser)
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• utile dans les situations particulièrement incertaines ou qui évoluent rapidement</li><li>• se pencher sur un vaste éventail de questions touchant différents secteurs</li><li>• réunir un groupe diversifié d'intervenants (combler les écarts entre les groupes)</li><li>• utile quand le temps est limité, étant donné que les participants n'ont besoin d'aucune formation ni compétence préalable et peuvent s'appuyer sur les connaissances combinées qu'ils possèdent déjà</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• constituée de 60 à 70 personnes</li><li>• comporte des séances de travail réunissant un large éventail de participants informés, autorisés à agir et ayant un intérêt dans le dénouement du dossier, peu importe leur statut, leurs compétences ou leurs attitudes</li><li>• exige plus de 16 heures de travail réparties sur trois jours au cours desquels cinq tâches doivent être exécutées : définir une base commune parmi les participants, dresser une carte des tendances nationales, régionales ou mondiales intéressant le groupe, évaluer ce qui est actuellement accompli, concevoir des scénarios d'un avenir idéal, examiner les caractéristiques principales de chaque scénario</li><li>• le groupe doit se concentrer sur les principes fondamentaux de la réunion : réunir l'ensemble du système dans la pièce, penser globalement, agir localement, travailler vers un terrain d'entente et des caractéristiques souhaitées, autogérer les conversations et les plans d'action</li><li>• produire un rapport final, qui peut donner lieu à des recherches additionnelles</li></ul>
<b>Délais</b>	la conférence comporte généralement des sessions de quatre ou cinq demi-journées
<b>Coûts</b>	moyens <ul style="list-style-type: none"><li>• comprennent : location d'une salle, coûts de planification et d'organisation, dépenses de l'animateur, frais de déplacement des participants</li><li>• publication éventuelle des conclusions</li></ul>

### 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• documentation pertinente</li><li>• bonne participation</li><li>• bonne planification</li><li>• attirer l'attention des médias et du public</li></ul>
------------------------------	--

<b>Pièges possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• il est possible que les participants n'aient pas la documentation nécessaire pour être en mesure de faire des commentaires</li> <li>• il peut y avoir des problèmes si les objectifs ne sont pas définis à l'avance</li> <li>• la démarche peut comporter des lacunes en ce qui concerne la diversité d'opinions</li> </ul>
<b>Limites</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• employée le plus souvent au niveau communautaire pour s'attaquer à des problèmes locaux</li> <li>• organisation ardue</li> </ul>

### **3. Exemples**

Québec : Comité sectoriel de main-d'œuvre des industries du bois de sciage : développement des ressources humaines et gestion de la formation, 2001-2002  
 Québec : Organisation du Sommet des Amériques dans la ville de Québec, 1998-1999

## 8.2.6 Cercles d'étude

### 1. Description

<b>Définition</b>	série de discussions en tête à tête sans caractère officiel se déroulant sur une période donnée, qui met l'accent sur l'apprentissage coopératif et intégré et sert habituellement à partager des idées et des opinions sur des questions sociales, politiques et communautaires selon une formule souple pour satisfaire aux besoins d'un éventail de participants et d'organisations, dans de nombreux contextes différents
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• suivre ou documenter l'évolution de la réflexion d'un groupe sur un sujet donné</li><li>• suivre les changements d'opinions des participants sur une question qu'ils ne connaissent pas à mesure que des renseignements nouveaux leur sont présentés et que leur expertise se développe</li><li>• générer des idées, des suggestions et des recommandations de qualité, fondées sur une masse commune de connaissances</li><li>• on peut demander aux participants de se réunir plus longuement, de fournir des conseils à des décideurs ou d'exercer un mandat de surveillance sur des sujets ayant une portée à plus long terme</li><li>• on peut convoquer des cercles locaux ou nationaux, mais un groupe constitué de participants géographiquement dispersés se prête mieux à l'étude de questions plus générales</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• composé de cinq à vingt personnes qui acceptent de se rencontrer trois à cinq fois pour discuter d'un sujet donné</li><li>• il peut aussi servir à convoquer une série de séances hebdomadaires ou bimensuelles pour examiner une liste de sujets plus longue</li><li>• les réunions durent environ une ou deux heures, les participants étant disposés en cercle, avec ou sans table</li><li>• présentation par l'animateur des règles établies : respect, politesse, libre expression</li><li>• distribution de la documentation aux participants avant d'aborder un nouveau sujet</li><li>• l'animateur dresse une liste des questions à débattre à l'aide de l'organisateur</li><li>• le groupe n'est pas tenu d'aborder toutes les questions ni de les étudier dans l'ordre dans lequel elles sont présentées</li><li>• observateur silencieux qui a pour tâche de faire un rapport sur le déroulement de la discussion, pour aider à suivre l'évolution de la réflexion du groupe au fil des réunions</li><li>• à la fin de la discussion, l'animateur demande aux participants de faire une liste des résultats les plus importants auxquels ils sont parvenus, de relever les préoccupations communes qui sont ressorties, de décrire tout changement de point de vue ayant découlé de la discussion et de parler des mesures qu'ils pourraient prendre à l'extérieur du cercle d'étude en réaction à ce qu'ils ont appris</li><li>• il est possible que les participants demandent un rapport final sur le processus ainsi que des informations sur les réactions de l'organisme parrain à leurs conclusions</li></ul>

<b>Délais</b>	peut être constitué assez rapidement, surtout si on a déjà déterminé les participants clés et qu'il s'agit d'un cercle d'étude local (la durée de la démarche dépend de sa structure)
<b>Coûts</b>	bas à moyens <ul style="list-style-type: none"> <li>• les cercles d'études locaux sont relativement économiques</li> <li>• les groupes nationaux peuvent engendrer des frais de déplacement, d'accueil et de dédommagement des personnes qui doivent s'absenter de leur travail pour y participer, des frais de production et de distribution de la documentation, les honoraires de l'animateur et du preneur de notes</li> </ul>

## 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le cercle d'étude se réunit une fois par semaine pendant au moins trois séances et rarement plus de cinq ou six fois</li> <li>• l'organisateur et le leader sont essentiels à la constitution et au succès du cercle d'étude</li> <li>• la force du cercle réside dans sa souplesse et son adaptabilité</li> </ul>
<b>Pièges possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• avoir continuellement recours au même groupe de participants implique que la spontanéité des points de vue peut être menacée</li> <li>• l'évolution de la dynamique du groupe peut faciliter ou limiter l'expression des points de vue individuels</li> <li>• les discussions antérieures peuvent indûment influencer la perception des participants à mesure que de nouveaux sujets sont présents</li> </ul>
<b>Limite</b>	le processus graduel de familiarisation avec un dossier peut rendre difficile la réaction rapide à un problème nouveau

## 3. Exemples

Révision de la politique en matière d'immigration, 1994  
Forum national sur la santé, 1995-1996

## 8.2.7 Groupes d'étude

### 1. Description

<b>Définition</b>	série de discussions structurées et non structurées qui se déroulent sur une certaine période de temps
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• attirer l'attention des décideurs sur des préoccupations potentielles relatives aux questions d'intérêt et suggérer des solutions dès le début du processus ou des stratégies préventives</li><li>• offrir des recommandations sur les orientations à long terme et souligner les périodes très propices à la mise en œuvre des stratégies</li><li>• convoquer des rencontres spéciales dans le but de fournir des conseils sur des préoccupations urgentes</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• formé d'environ cinq à douze personnes</li><li>• débute normalement par une réunion en personne</li><li>• les rencontres subséquentes peuvent prendre diverses formes et durent généralement une heure ou deux, sauf la première qui peut être plus longue</li><li>• le lieu des réunions varie selon qu'il s'agisse d'un groupe local ou national</li><li>• la première rencontre est centrée sur la présentation du mandat du groupe et sur la méthode qu'il suivra : le groupe a été formé pour surveiller le secteur d'intérêt pendant un certain temps, éveiller l'attention des décideurs sur des sujets préoccupants et formuler des recommandations sur des plans d'action possibles</li><li>• l'animateur présente habituellement les questions générales faisant l'objet de débat et les demandes initiales de recommandations sur les orientations à prendre</li><li>• le calendrier des rencontres ultérieures sera aussi établi</li><li>• l'animateur peut continuer à agir en tant que personne-ressource ou le groupe peut nommer un de ses membres pour assumer ce rôle</li><li>• le groupe d'étude reste en contact avec l'organisme parrain pour avoir des commentaires</li></ul>
<b>Délais</b>	peut être formé assez rapidement, sauf si le groupe est national (plusieurs mois à l'avance, il faut aviser les participants)
<b>Coûts</b>	bas à moyens <ul style="list-style-type: none"><li>• s'il s'agit d'un groupe d'étude local, les coûts des réunions en tête à tête se limitent à la location de la salle, à l'équipement de présentation et aux fournitures</li><li>• s'il s'agit d'un groupe d'étude national, il y aura des frais d'hébergement et de déplacement, de même que le salaire de l'animateur</li></ul>

## **2. Évaluation**

<b>Critère d'efficacité</b>	les participants sont sélectionnés en raison de leurs connaissances sur un domaine particulier
<b>Piège possible</b>	l'évolution de la dynamique du groupe ou des désaccords entre les experts peuvent limiter l'élaboration de mesures ingénieuses
<b>Limite</b>	horaire chargé des personnes compétentes

## **3. Exemples**

Ministère du Revenu du Québec : groupe d'étude sur le travail autonome et l'administration fiscale, 1997  
Ministère de l'Éducation du Québec : groupe de travail sur la réforme des curriculums d'études, 1997

## 8.2.8 Groupes de réflexion

### 1. Description

<b>Définition</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• rassemble des théoriciens créatifs pour élaborer des solutions innovatrices aux enjeux et aux problèmes actuels</li><li>• habituellement utilisé pour les politiques et la planification gouvernementales, le groupe de réflexion est devenu une technique courante lorsqu'il s'agit d'obtenir des solutions inventives et spontanées au sein des ONG et des organismes du secteur privé</li><li>• structure possible : une petite rencontre de quelques heures pendant laquelle les dossiers de tous les jours sont mis de côté pour que les participants puissent se concentrer sur des discussions plus importantes, souvent de nature plus prospective</li><li>• une organisation professionnelle importante en activité toute l'année composée d'employés, d'associés et de conseillers orientés vers les programmes, capables de proposer des solutions innovatrices et de faire des recommandations concernant des problèmes sociétaux</li></ul>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• trouver des solutions novatrices pour régler des problèmes relatifs aux politiques publiques</li><li>• résoudre des problèmes complexes et interdépendants</li><li>• repenser les solutions actuelles</li><li>• des spécialistes et des théoriciens ayant à la fois des connaissances approfondies et de l'expertise peuvent aider le gouvernement à améliorer les politiques et programmes publics</li></ul>
<b>Fonctionnement et suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• participants sélectionnés en fonction de leurs connaissances et de leur expertise, de leur créativité, de leur capacité à résumer et à analyser les informations et à formuler des recommandations convaincantes</li><li>• équilibre entre les participants possédant des connaissances spécialisées et ceux ayant un esprit créatif</li><li>• les discussions portent entre autres sur ce qui est ou n'est pas possible et sur l'empressement à passer à un autre stade de réflexion et à franchir les limites, s'il y a lieu</li><li>• on fournit de la documentation ou un questionnaire avant la tenue de la rencontre pour que les participants aient une base de connaissances commune et qu'ils aient débuté la réflexion</li><li>• commencer par énoncer clairement l'objectif et les résultats souhaités pour que tous les participants sachent ce qui est attendu d'eux</li><li>• on passe en revue l'information ou un fait une mise à jour avant que les participants ne commencent le processus de discussion, d'analyse, de synthèse et d'élaboration des recommandations</li></ul>
<b>Délais</b>	ne durent pas très longtemps (une demi-journée à trois jours selon le sujet et les résultats souhaités)

<b>Coûts</b>	<p>moyens à élevés : varient selon la durée et l'endroit de la réunion du groupe et le nombre de participants</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• comprennent : frais de déplacement et d'hébergement, indemnités quotidiennes, dépenses de l'animateur et dépenses associées à l'accueil, telles que la location de la salle, les frais de réception, la location de matériel audiovisuel et le transport terrestre</li> <li>• certains experts peuvent exiger des frais pour préparer des documents d'information avant la rencontre ou pour faire des présentations pendant la tenue du groupe de réflexion</li> <li>• d'autres participants peuvent demander des compensations pour un manque à gagner</li> </ul>
--------------	--

## 2. Évaluation

<b>Critères d'efficacité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bonne préparation</li> <li>• documentation pertinente</li> <li>• objectifs bien établis</li> </ul>
<b>Pièges possibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• opinion des experts non représentative des points de vue du grand public</li> <li>• résultats susceptibles d'être influencés par la partialité des experts</li> </ul>
<b>Limite</b>	<p>il est préférable de faire appel à un animateur indépendant pour guider le processus, laissant ainsi la chance à tous de participer aux discussions du groupe</p>

## 3. Exemple

Canada : L'avenir des technologies énergétiques, 1998-1999

## L'AVENIR DES CONSULTATIONS PUBLIQUES

Depuis ces dernières années, le processus de consultations publiques a été utilisé principalement pour deux types de questions : les nouvelles technologies (surtout biomédicales) et les préoccupations locales ou communautaires.

### *Les questions d'ordre technologique*

Les nouvelles technologies médicales, biologiques et agricoles inquiètent beaucoup de citoyens et de gouvernements. Les consultations publiques sur ces sujets sont nombreuses : sur la xénotransplantation (Canada), sur les aliments génétiquement modifiés (France, Canada, Danemark), sur l'éthique des sciences (plusieurs pays européens), sur la nécessité d'un organisme scientifique national en charge de ces questions (Canada), etc.

Les décideurs semblent, en effet, marcher en terrain miné lorsqu'il est question de clonage, d'OGM, d'environnement et autres innovations technologiques. Ce sont des sujets éminemment éthiques, dont ils ne peuvent – ou ne veulent – assumer l'entière responsabilité, tout en se sentant obligé de réguler les pratiques qui y sont liées. Pour éviter une régulation impopulaire, les gouvernements (surtout en Europe) établissent des consultations publiques dans lesquelles les experts sont invités à exprimer au public les tenants et les aboutissants de ces différents enjeux. Cependant, cette méthode a pour effet de ressembler à un processus de vente : les experts tentent de convaincre les citoyens – les clients – que leur pratique est sans danger, qu'elle améliorera la qualité de vie et que les considérations éthiques sont des entraves à l'avancement des sciences et au progrès scientifique. La plupart du temps, les recommandations qui découlent de ces consultations sont vagues et prudentes, puisque les citoyens qui y participent n'ont souvent pas accès à toutes les informations nécessaires pour se faire un jugement pertinent.

Ces consultations publiques sur des sujets controversés ont dépassé en quantité celles faites sur des questions de politiques sociales ou économiques. Il semble donc que dans l'avenir, les consultations publiques ne seront privilégiées que lorsque les gouvernements ne souhaiteront pas se brûler en légiférant – ou non – sur des sujets

techniques ou scientifiques qui, pourtant, pourraient avoir des conséquences très lourdes sur la société. L'importance accordée aux préoccupations scientifiques dépassent donc les problématiques sociales. Les citoyens sont dorénavant consultés pour connaître ce qu'ils acceptent, ce qu'ils tolèrent et ce qu'ils comprennent d'un enjeu donné, et non plus pour prendre part aux décisions à la base de la vie en société : les consultations sur les OGM pullulent, alors que des réformes importantes du système de santé et de l'assurance-emploi, des fusions municipales et autres décisions d'envergure, ayant des répercussions certaines sur la vie quotidienne des gens, ont été prises sans que les citoyens soient consultés.

#### *Les questions d'ordre local ou communautaire*

L'autre tendance observée est la suivante : de plus en plus, des municipalités ou des régions vont entreprendre des consultations publiques pour des projets d'infrastructures, pour lesquels de grosses sommes d'argent sont investies ou le seront. Souvent, ce sont des entreprises ou des sociétés d'État qui mettent sur pied des audiences publiques, soit pour vendre l'idée d'un projet, soit pour connaître l'avis des citoyens de façon à en mesurer l'impact. On n'a qu'à penser à Hydro-Québec (ligne Hertel-Des Cantons) ou au BAPE.

Les citoyens sortent souvent frustrés de ce processus de consultations publiques, qui leur donne beaucoup de renseignements mais leur laisse peu de place pour émettre des opinions. Ou, s'il sont habilités à le faire, leurs avis ne sont pas pris en considération et les recommandations sont mises au rancart si elles vont à l'encontre des objectifs de l'organisme organisateur.

Il apparaît donc que les consultations publiques ont changé de mission : plutôt que d'être un outil démocratique servant à améliorer la qualité de vie de la collectivité, elles sont devenues des instruments pour mesurer l'opinion publique, pour vendre une idée, pour améliorer une image corporative ou gouvernementale ou pour donner l'illusion de la participation à une population de moins en moins consultée. Les questions qui font

l'objet d'une consultation publique sont souvent d'ordre secondaire dans les priorités des citoyens, alors que les enjeux importants sont réglés dans l'ombre.

Il faudrait donc, encore une fois, revenir à l'essence des consultations publiques pour redonner à la démocratie son sens réel de la participation active des citoyens dans le processus décisionnel des gouvernements.

## ANNEXE A

### Les différentes méthodes de consultations publiques

CATÉGORIE	NIVEAU	MÉTHODES DE CONSULTATION
<b>Communication</b>	<b>1 Information et sensibilisation</b>	Publicité et marketing social Demande de mémoires et de propositions Établissement de la carte d'une collectivité Fiches de renseignements Foire d'information ou exposition Trousse d'information Envois postaux Événements médiatiques Numéros 1 800 Journée d'accueil Communiqués de presse Visites sur place
<b>Consultation</b>	<b>2 Recueil d'information et d'opinions</b>	Rencontres bilatérales avec les intervenants Réunions communautaires ou publiques Comités parlementaires Panel du peuple Sondages d'opinion Audiences publiques et séminaires Questionnaires Sondages Documents de travail Groupes de concertation Commission d'enquête parlementaire
	<b>3 Discussion et participation du public</b>	Comités ou conseils consultatifs Conférences électroniques et Web interactifs Groupes de discussion en direct et serveurs de liste Télévote Conférences thématiques Technique de groupe nominal Ateliers
<b>Engagement</b>	<b>4 Engagement des citoyens</b>	Charrette Assemblée constituante Technique Delphi Journées de réflexion Tables rondes
	<b>5 Création de partenariats</b>	Jury de citoyens Panel de citoyens Conférences consensuelles Scrutin délibératif Conférences d'investigation ou exploratoires Cercles d'étude Groupes d'étude Groupes de réflexion

## BIBLIOGRAPHIE

Andersen, Ida-Elisabeth et Birgit Jaeger. 1999. «Scenario workshops and consensus conferences : towards more democratic decision-making ». *Science and Public Policy*, vol. 26, no 5 (octobre), pp. 331-340.

Association canadienne de santé publique. Consultation publique sur la xénotransplantation. «La transplantation de l'animal à l'humain : le Canada doit-il donner son feu vert ? », 2000.

Beauchamp, André. «L'individu, la collectivité et l'éthique : importance de la consultation publique ». *Cahiers de Recherche Éthique*, no 15, Éditions Fides, pp. 163-177.

Comité consultatif canadien de la biotechnologie. *Rapport sommaire des consultations. Ateliers sur les aliments génétiquement modifiés*, 2001.

Commission des communautés européennes. *Gouvernance européenne, un Livre blanc*. Bruxelles, 2001, 40 p.  
[http://europa.eu.net/eur-lex/fr/com/cnc/2001/com2001\\_0428fr01.pdf](http://europa.eu.net/eur-lex/fr/com/cnc/2001/com2001_0428fr01.pdf)

Donati, Eugene. 2001. «Opposed Triangles : Policy and Regulation in Canada and the US ». *Policy Options* (avril), pp. 44-49.

Finney, Colin. 1999. « Extending public consultation via the Internet : the experience of the UK Advisory Committee on Genetic Testing electronic consultation ». *Science and Public Policy*, vol. 26, no 5 (octobre), pp. 361- 373.

Fischer, Frank. 1999. « Technological deliberation in a democratic society : the case for participatory inquiry ». *Science and Public Policy*, vol. 26, no 5 (octobre), pp. 294-302.

Forest, Pierre-Gerlier et al. 2000. *Participation de la population et décision dans le système de santé et de services sociaux du Québec*, Québec, Conseil de la santé et du bien-être, 61 p.

Gouvernement du Canada  
<http://www.gc.ca>

Gouvernement du Québec  
<http://www.gouv.qc.ca>

Hörning, Georg. 1999. «Citizens' panels as a form of deliberative technology assessment ». *Science and Public Policy*, vol. 26, no 5 (octobre), pp. 351-359.

Intersol. *Utiliser le savoir de façon avantageuse : le besoin d'un organisme scientifique national*, Table ronde nationale, 2000.

*Les états généraux de l'alimentation*, France, 2000.  
<http://www.agriculture.gouv.fr/ega/enquete/index.htm>

Phillips, Susan D. 2001. «SUFA and Citizen Engagement : Fake or Genuine Masterpiece ? ». *Policy Matters*, vol. 2, no 7 (décembre), pp. 5-6.

Québec. 2001. *La participation publique dans le système de services de santé et de services sociaux*. Mémoire déposé à la Commission des affaires sociales par le Conseil de la santé et du bien-être, 9 p.

« Report on Danish "Citizen Consensus Conference" on Genetically Engineered Foods », 1999. <http://www.loka.org/pages/DanishGeneFood.htm>

Santé Canada. *Politiques et boîtes à outils concernant la participation du public à la prise de décisions*, 2000.

Stairs, Denis. 2000. «Foreign Policy Consultations in a Globalizing World ». *Policy Matters*, vol. 1, no 8 (décembre), pp. 5-6.

Sterne, Paul et Sandra Zagon. *Guide de consultation du public : modifier les rapports entre le gouvernement et les canadiens*, Centre canadien de gestion, coll. Les pratiques de gestion, no. 19, 1997.

Thibault, André, Marie Lequin et Mireille Tremblay. 2000. *Cadre de référence de la participation publique*, Québec, Conseil de la santé et du bien-être, 23 p.

Trias, Octavi Quintana. 2001. «La participation du public aux décisions sociales : le cas de la science et le rôle des comités d'éthique ». Groupe européen d'éthique des sciences et des nouvelles technologies.  
<http://www.jrc.es/pages/iptsreport/vol55/french/SG4F556.htm>