Santé Canada Health Canada

Santé Canada - Politiques et boîte à outils concernant la participation du public à la prise de décisions

Canada

Santé Canada Health Canada

Santé Canada - Politiques et boîte à outils concernant la participation du public à la prise de décisions

Canada

Notre mission est d'aider les Canadiens et les Canadiennes à maintenir et à améliorer leur état de santé
Santé Canada

Santé Canada - Politiques et boîte à outils concernant la participation du public à la prise de décisions a été préparé par le Secrétariat de la consultation ministérielle, Direction générale des communications et de la consultation, Santé Canada

Also available in English under the title
Health Canada Policy Toolkit for Public Involvement in Decision Making

On peut obtenir, sur demande, la présente publication en formats de substitution

Pour obtenir plus de renseignements ou des copies supplémentaires, veuillez communiquer avec :

Secrétariat de la consultation ministérielle
Santé Canada
Immeuble Brooke Claxton
Pré Tunney
Ottawa (Ontario)
K1A 0K9

(613) 957-2982

© Ministre des Travaux publics et des services gouvernementaux Canada, 2000
Cat. H39-549/2000F
ISBN 0-662-84929-9

Table des matières

Page

INTRODUCTION 5
Avant-propos 5
Remerciements 7
But 8
Contexte 9
Engagements du gouvernement et de Santé Canada 11

POLITIQUE MINISTÉRIELLE 13
Vision 13
Principes 13
Avantages de la participation du public 13
Continuum de la participation du public 14
- Informer le public, le consulter ou le faire participer? 15
- Niveaux de participation 15
- Qu'est-ce l'engagement des citoyens 17

TROUSSE D'OUTILS D'INFORMATION 19
Lignes directrices 19
- Règlements d'exploitation 19
- Aperçu du processus de planification 21
- Principaux facteurs de succès 22
- Planification : étapes à prévoir 24
- Qui devrait participer? 25
- Mesures à prendre selon les besoins 27
- Leçons apprises 28

Terminologie 29

ÉTUDES DE CAS ET TECHNIQUES 31

NIVEAU 1 31
Étude de cas 33
- Groupe de concertation sur le renforcement des soins de santé 34

Techniques 37
- Publicité et marketing social 37
- Demandes de mémoires et de propositions 39
- Établissement de la carte d'une collectivité 41
- Fiches de renseignements 44
- Groupes de concertation 46
- Numéros 1 800 48
- Foire d'information ou exposition 50

TABLE DES MATIÈRES (suite)

Page

NIVEAU 1 (suite)

- Trousses d'information (voir également les sections de la foire d'information, des envois postaux et des fiches de renseignements) . . . 53
- Envois postaux (voir également la section des numéros 1 800) . . . 54
- Événements médiatiques (voir également les sections des trousses d'information, des communiqués de presse et des fiches de renseignements) . . . 56
- Journée d'accueil . . . 58
- Communiqués de presse (voir également les sections des événements médiatiques et des fiches de renseignements) . . . 60
- Visites sur place . . . 62
- Références . . . 64

NIVEAU 2 . . . 67

Étude de cas . . . 68

- Le Secrétariat du Nord – L'Initiative sur le diabète chez les Autochtones . . . 68

Techniques

- Rencontres bilatérales avec les intervenants . . . 71
- Réunions communautaires ou publiques . . . 73
- Comités parlementaires . . . 75
- Panel du peuple (R.-U.) . . . 78
- Sondage d'opinion . . . 80
- Audiences publiques et séminaires . . . 82
- Questionnaires (voir également la section des sondages) . . . 85
- Commissions d'enquête parlementaire . . . 88
- Sondages (voir également la section des questionnaires) . . . 90
- Documents de travail . . . 93
- Références . . . 96

NIVEAU 3 . . . 99

Étude de cas . . . 100

- Publicité s'adressant directement aux consomateurs . . . 100

Techniques

- Comité ou conseil consultatif . . . 104
- Introduction : participation assistée par ordinateur I . . . 106
- Participation assistée par ordinateur II : sites Web interactifs et conférence électronique . . . 109
- Participation assistée par ordinateur III : groupes de discussion en ligne et serveurs de liste . . . 112
- Participation assistée par ordinateur IV : télévote . . . 115

TABLE DES MATIÈRES (suite)

Page

NIVEAU 3 (cont'd)

- Conférences thématiques . . . 117
- Technique de groupe nominal . . . 118
- Ateliers . . . 120
- Références . . . 122

NIVEAU 4 . . . 125

Étude de cas . . . 126

- Groupe de travail mixte sur le secteur bénévole . . . 126

Techniques

- Charrette . . . 129
- Assemblée constituante . . . 131
- Technique Delphi . . . 133
- Journées de réflexion . . . 135
- Tables rondes . . . 137
- Références . . . 138

NIVEAU 5 . . . 139

Étude de cas . . . 140

- Groupe d'action mixte sur la dépollution de l'environnement . . . 140

Techniques:

- Jury de citoyens . . . 143
- Panel de citoyens . . . 144
- Conférence consensuelle . . . 147
- Scrutin délibératif . . . 149
- Conférence exploratoire . . . 151
- Cercle d'étude . . . 153
- Groupe d'étude . . . 155
- Groupe de réflexion . . . 157
- Références . . . 159

CONSULTATIONS AVEC LES EMPLOYÉS DE SANTÉ CANADA . . . 161

Étude de cas . . . 162

Agence d'hygiène et de sécurité au travail . . . 162

CONCLUSIONS . . . 165

BIBLIOGRAPHIE . . . 167

Introduction

Avant-propos

Santé Canada reconnaît que le besoin de s'assurer de la participation efficace du public à la mise en œuvre de politiques et à la prestation de services constitue l'un des principaux défis de la fonction gouvernementale et que ce défi s'applique tant pour aujourd'hui que pour les années à venir. La population canadienne est instruite et informée comme elle ne l'a jamais été auparavant et c'est pourquoi elle s'attend bien de pouvoir se prononcer sur la prise de décisions publique par rapport aux politiques. Ce fait est particulièrement vrai en ce qui concerne les questions qui touchent la santé. Il y a une demande d'envergure de la part du public pour avoir droit à une plus grande participation et à un meilleur accès à l'information, et tous croient que la résolution de la plupart des problèmes importants à l'échelle nationale sera simplifiée par l'engagement des citoyens.

Étant donné que les attentes du public changent, Santé Canada doit améliorer sa capacité de consulter, d'impliquer, d'écouter, de persuader la population et de reformuler les questions de façon à ce que les résultats du travail ministériel puissent mieux répondre aux attentes et aux besoins des citoyens, ce qui nécessitera une meilleure capacité d'informer, d'instruire et de faire participer le public et de récueillir des commentaires quant à la façon dont se déroulent les choses. Il est évident que la technique de participation que constitue l'engagement des citoyens va au-delà de la communication et des consultations. Elle fait participer les citoyens à la formulation de politiques, à l'établissement des priorités et à la prestation de programmes, et pas seulement le public représenté par un grand nombre d'intervenants, d'associations, d'agents politiques et de groupes concernés. Santé Canada mise sur la richesse des compétences particulières au sein de son ministère et adapte ses processus pour mieux faire participer les citoyens à la prise de décisions, ce qui signifie qu'il déploiera les efforts nécessaires pour répondre aux besoins de la population canadienne et pour faire valoir une priorité essentielle du gouvernement. Cependant, l'engagement des citoyens n'est pas une panacée ni même une science dans cette affaire. Tout comme dans le cas de toutes les techniques de participation du public, il y a un besoin d'avoir un but précis et des objectifs et de connaître le meilleur moment, le meilleur contexte et la meilleure façon d'avoir recours à l'utilisation de la l'engagement des citoyens.

Le présent document a été élaboré à la demande du Conseil de gestion pour répondre aux attentes de la population canadienne et aux besoins connexes des employés de Santé Canada relativement à la participation du public, dont la collaboration des citoyens. Il vise à améliorer la capacité du Ministère à recueillir de bonnes idées, peu importe leur origine, et à les mettre à exécution comme suit :

- Améliorer la culture et la capacité ministérielles à l'égard de la participation du public par la mise en œuvre de politiques, la prestation de programmes et l'amélioration du système de santé au Canada.
- Fournir un cadre stratégique et des conseils pratiques pour assurer la participation du public, de façon à ce qu'ils précisent les attentes et les rôles ministériels et simplifient le vocabulaire qui entoure les concepts relatifs à la participation du public.
- Favoriser un plus grand nombre d'activités stratégiques et coordonnées de participation du public qui permettront d'obtenir de meilleurs résultats pour tous.
- Refléter l'engagement du Ministère quant à l'amélioration des méthodes de partage de l'information à l'interne et à l'externe de façon à ce que le milieu de travail soit en tout temps favorable à la créativité, à la liberté d'action et à l'apprentissage continu.

Introduction (suite)

Le Ministère tient à témoigner sa reconnaissance envers Ian Potter et Don Ferguson, les champions en matière d'engagement des citoyens, pour leur leadership et les efforts qu'ils ont consacrés à donner vie au présent document. Le Ministère tient également à remercier les membres du groupe de travail et des sous-comités sur la participation du public dirigés par le Secrétariat des consultations de Santé Canada sous la direction de Carla Gilders et d'autres principaux membres du personnel. Le nom de la plupart de ces personnes figure dans le document. Félicitations à tous pour le partage de la richesse des connaissances et de l'expérience qui est très bien représentée dans le présent ouvrage, lequel s'avérera certes très utile.

Le Comité exécutif du Ministère a approuvé le présent document. Le Ministère encourage tous ses employés à l'utiliser et, avec la plus grande expérience qu'ils vont acquérir avec le temps, à l'améliorer au profit de la santé de tous les Canadiens.

David Dodge
Sous-ministre

Marie E Intin
sous-ministre délégué

Remerciements

Le présent document est le fruit de l'enthousiasme et des connaissances de nombreuses personnes. Des remerciements particuliers vont à toutes celles qui ont pris part aux travaux des sous-comités interministériels sur le cadre stratégique et les lignes directrices, sur la formation et sur la trousse d'outils d'information. Merci également aux organisateurs des groupes de discussion, aux participants à l'atelier du Conseil de gestion et aux membres du comité des directions générales pour la participation du public.

Champions en matière d'engagement des citoyens

Ian Potter	Sous-ministre délégué – DGPPS
Don Ferguson	Directeur général régional – Atlantique
Carla Gilders	Directeur général – Communications et consultation

DGPC

Catherine Auger
Yves Auprix
Billie-Jo Bodgen
Jean-Louis Caya
Joyce Dale
Robert Douglas
Franca Gatto
Chris Hanchuk
Corita Harty
Dawn Hachey
Peter Hill
Ben Mills
Beatrice Mullington
Tracey Taweel

DGPPS

Catherine Adam
Jim Ball
Ken Beaubien
Tammy Bell
Michel Boyer
Kin Choi
Tracey Donaldson
Claire Draper
Larry Flynn
Philip Forsyth
Heather Fraser
Timna Gorber
David Hoe
Ali Jakubec
Dominique Lemelin
MaryJane Lipkin
Jim Mactier
Kim McCarthy
Penny Mosmann
Jane Oram
Daniel Riendeau
Darcy Ross

DGPS

Mary Bush
Ria Demos
Ross Duncan
Luc Fortin
Mary Hegan
Michelle Hiltz
Marion Law
Dave Norris

DGR

Patricia Burton – Région centrale
Jasvinder Chana – Région de l'Atlantique
Line Guibert-Wolffe – Région de l'Ouest
Kathy Kieley – Région de l'Atlantique
Christine Lovett – Région centrale
Linda Sachatsky – Région de l'Ouest
Christiane Tanguay-Lacombe – Région du Québec

DGSM

Florence Chumpuka
Judith D. Ross

DGSG

Gilles Lemieux
Sylvie St-Onge

AHST

Brad Kelso

CONSULTANTS

Barry Malmsten (Animateur de groupes de discussion) Institut national de la qualité
Mitchell Beer (Consultant en techniques) Consultants Info-Liens
Judy Kent (Consultante en techniques) Kent Consulting

* *Les noms des directions générales et des directions reflétent la structure de Santé Canada avant le 17 avril 2000*

But

Le but du document *Politiques et boîte à outils concernant la participation du public à la prise de décisions* de Santé Canada est d'aider le Ministère à remplir sa mission qui consiste à maintenir et à améliorer la santé de la population canadienne en fournissant une orientation aux employés de Santé Canada quant à la participation du public. Le présent document affirme l'engagement du Ministère à l'égard de la participation du public. Il fait état des principes, des lignes directrices et des renseignements qui assureront l'efficacité de l'engagement des citoyens à la prise de décisions du gouvernement relativement aux questions qui touchent la santé.

Le présent document s'appuie sur la culture et la capacité actuelles du Ministère quant à la participation du public pour établir les politiques, les programmes et les priorités en matière de santé. Il a été conçu pour aider Santé Canada à répondre aux demandes sans précédent qui concernent la participation du public et se rapportent au mandat ministériel. Pour ce faire, il précise les différentes techniques de participation du public disponibles actuellement ainsi que les meilleures méthodes d'utilisation qui peuvent être mises en pratique pour le moment. Le document souligne les responsabilités, les attentes et les rôles ministériels quant à l'adoption d'une culture centrée sur les citoyens qui permettra au gouvernement fédéral de jouer son rôle sur le plan de la santé. La participation du public procure de nombreux avantages, dont l'établissement de meilleures politiques et de meilleurs programmes et l'atteinte de résultats dans le domaine de la santé. L'objectif est que Santé Canada devienne un chef de file bien connu et respecté pour l'importance qu'il accorde au citoyen et à la participation de la population, des autres niveaux de gouvernements et des professionnels de la santé, dans l'optique de maintenir et d'améliorer l'état de santé des Canadiens et d'accroître leur confiance dans le système de santé.

Le document est composé des sections suivantes :

- Aperçu du contexte et des engagements gouvernementaux et ministériels
- Cadre de travail relatif à l'énoncé de vision et aux politiques ministérielles qui souligne les principes essentiels
- Lignes directrices pratiques pour la planification, la conception, la mise en œuvre et l'évaluation de diverses techniques de participation du public
- Trousse d'outils d'information qui fait la description d'une série de techniques de participation du public, renferme des études de cas pertinentes et le nom de personnes-ressources pour obtenir de plus amples renseignements
- Documents d'une liste de référence pour une enquête plus poussée

Le document n'a pas été conçu pour imposer des normes. On doit plutôt l'utiliser dans un esprit d'apprentissage continu. Les stratégies de participation du public, dont l'engagement des citoyens, sont fondées sur le jugement, qui pourrait être amélioré avec l'expérience.

Le document est conforme à l'orientation du Conseil de gestion qui consiste en la mise en place d'un cadre de travail et d'outils servant à la participation du public. Une série de conférences sur la participation du public a également été établie conformément à l'orientation du Conseil de gestion. Ce dernier a de plus recommandé l'élaboration d'un programme de formation, la validation du cadre stratégique par des experts à l'externe et l'établissement d'un centre virtuel d'expertise sur la participation du public. Le Secrétariat des consultations de la Direction générale de la politique, de la santé et des communications travaille actuellement à ces priorités en collaboration avec les directions générales et les bureaux régionaux.

Contexte

Le milieu de travail est en train de changer. En ce moment, quatre défis déterminants s'avèrent particulièrement pertinents pour Santé Canada et pour les efforts qu'il déploie à l'égard de la participation du public. Les voici :

- **Mondialisation** – L'intégration continuelle de l'économie nord-américaine engendre un état d'interdépendance à l'échelle internationale pour les institutions et elle augmente l'influence de la compétition à l'étranger, ce qui entraîne de nouveaux défis pour la fonction gouvernementale et de nouvelles normes d'excellence pour les institutions nationales. La controverse qui entoure la réunion tenue en 1999 par l'Organisation mondiale du commerce met en relief le caractère instantané de la mondialisation pour la santé et l'importance que revêt la participation du public.
- Transition vers une **société fondée sur les connaissances** – Elle a débuté avec la révolution de la technologie de l'information et elle transforme le contexte de la fonction gouvernementale au moyen de l'interconnectivité en plus de faciliter et d'exiger l'établissement de liens plus solides au sein même des institutions, entre elles et avec les citoyens. Les efforts investis par le Ministère dans les domaines de l'information, de la recherche ainsi que des politiques fondées sur les résultats et des communications reflètent bien cette transition.
- **Nouveau milieu social** – Il est caractérisé par un déclin de la confiance du public et un questionnement de la légitimité institutionnelle, par le vieillissement, la diversification de plus en plus grande et l'exigence sans cesse croissante de la population canadienne, et par l'augmentation du niveau d'influence de la société civile qui établit un nouveau contexte pour les institutions gouvernementales et nationales. Ce nouveau milieu social fait place à un débat qui se déroule quant aux soins de santé et à la Loi canadienne sur la santé.
- **Nouveau contexte fiscal** – Il engendre des pressions sur le plan fiscal qui génèrent une tension entre les mandats des institutions nationales et les ressources disponibles, et il augmente la nécessité pour les gouvernements et les institutions de tous les échelons de gérer les risques et d'effectuer des choix précis et souvent difficiles. Malgré les budgets de 1999 et de 2000 en matière de santé, les enjeux et les problèmes qui touchent le système de santé doivent être résolus.

Il reste encore beaucoup de travail à faire, mais les gouvernements ont fait du progrès au cours des dernières années en s'assurant que la population canadienne ait son mot à dire dans la mise en œuvre et l'examen de politiques et de programmes sociaux. Dans le secteur de la santé, le Forum national sur la santé, pour ne nommer que cet exemple, s'est avéré efficace pour faire participer les Canadiens et les principaux intervenants.

La population canadienne, de même que les citoyens des autres démocraties occidentales, ne cesse de se préoccuper de la désynchronisation entre les institutions démocratiques du pays et ses valeurs et intérêts. Un fossé se creuse de plus en plus entre le niveau d'influence actuel des Canadiens et celui qu'ils souhaiteraient obtenir dans la prise de décisions du gouvernement, ce qui les incite à exiger un plus grand droit de parole dans la formulation de politiques publiques. Une grande pression est exercée sur les institutions nationales pour qu'elles apportent des changements à leurs processus d'élaboration des politiques afin de prendre des mesures à l'égard de ce débranchement et d'augmenter la confiance du public.

Les Canadiens souhaitent voir s'établir une nouvelle relation entre eux et le gouvernement à tous les niveaux. Ils désirent jouer un rôle direct, substantiel et influent dans l'élaboration des politiques et la prise de décisions qui les touchent. Ils veulent être entendus et demandent aux dirigeants de leur garantir qu'ils tiendront compte de leurs opinions au moment de

la prise de décisions. Ce phénomène est souligné par les faits suivants :

- 93 % des Canadiens soutiennent que le gouvernement fédéral doit accorder une plus grande importance à la participation du public dans les soins de santé;
- 51 % des Canadiens admettent que le gouvernement fédéral a adopté une approche médiocre pour les consulter sur la santé, 26 % disent que le travail à ce sujet est bien fait et 23 % déclarent qu'aucune des deux situations ne s'applique;
- la nécessité d'augmenter l'engagement des citoyens est davantage perçue par les groupes qui, de façon traditionnelle, ont plus l'impression d'être exclus. Un sondage effectué récemment indique que 91 % des femmes, comparativement à 82 % des hommes, croient que les citoyens doivent avoir une plus grande participation. C'est un avis que partagent 91 % des personnes qui ont terminé leurs études secondaires, par comparaison à 81 % de celles qui possèdent un diplôme universitaire.

L'augmentation de la transparence et l'engagement des citoyens à la prise de décisions contribueront certes à renouveler la légitimité et à rehausser la confiance de la part du public envers le gouvernement. La population canadienne désire avoir l'occasion d'exprimer son point de vue quant à une multitude de questions à cet égard, ce qui comprend, notamment, le moment où le lancement d'un processus d'engagement des citoyens s'avérerait adéquat, les attentes des Canadiens à propos de l'utilisation des résultats, la façon dont il faudrait faire concorder les opinions de différents groupes de citoyens, ainsi que la relation et le rôle de l'engagement des citoyens qui touchent les autres « outils » démocratiques ou ceux liés à la participation du public, comme les élections, les référendums, les consultations, les communications et ainsi de suite.

Une lacune prévaut quant aux communications et elle doit être comblée, puisque la participation du public est appelée à devenir plus importante. Dans certains cas, le public n'est pas bien informé des échanges, qui constituent pourtant un élément important de sa participation à la prise de décisions. Pour amoindrir cet écart, il faut, entre autres, adopter des approches fondées sur les communautés et avoir recours à l'utilisation de la technologie de l'information comme un forum grand public. Ces mesures permettent d'informer et de consulter les gens et de les faire participer à la prise de décisions relatives à différentes questions.

Dans certains cas, l'attitude ancrée de certains dirigeants d'institutions constitue un obstacle à l'égard de la reconnaissance de l'aptitude du citoyen « moyen » à contribuer à la formulation de politiques portant sur des questions complexes. Les recherches démontrent qu'un nombre moins élevé de décisionnaires que de citoyens croient que le public est en mesure de fournir des conseils pratiques. La moitié d'entre eux sont d'avis que la population en général ne peut présenter de solutions pour résoudre les problèmes importants à l'échelle nationale (par comparaison à 68 % des citoyens qui se croient capables de le faire).

Ces obstacles ne sont pas sans importance. Les institutions canadiennes doivent travailler de façon ardue afin de les reconnaître et de les surmonter ensuite. On s'attend plus que jamais à ce que les décisionnaires du gouvernement – les représentants élus ainsi que les fonctionnaires – s'acquittent de leur responsabilité – et qu'ils soient vus ainsi – de faire participer les citoyens de manière efficace, de les écouter et de leur être redevables en leur expliquant de quelle façon leurs opinions ont été perçues dans le processus de prise de décisions. Les commentaires des citoyens comme individus sont de plus en plus recherchés, puisque les gouvernements reconnaissent que les décisions prises actuellement à l'égard de questions importantes qui concernent les politiques sociales, et en particulier les soins de santé, ne sont pas purement techniques de par leur genre et qu'elles ne font donc pas partie du domaine des experts. Les questions actuelles touchent les valeurs des citoyens et on pourrait ainsi tirer profit de leurs opinions et priorités.

Engagements du gouvernement et de Santé Canada

La nécessité de procurer des occasions de participation valable au public et de faire participer les citoyens de manière plus efficace est reconnue comme l'un des principaux défis du gouvernement.

Le gouvernement du Canada a pris plusieurs engagements importants et interdépendants pour permettre à la population canadienne de participer davantage au débat de politiques publiques et à la prestation de services. Santé Canada a pris plusieurs engagements importants pour avoir une orientation. Les voici :

- Le 11 septembre 2000, le Premier ministre a annoncé un nouvel investissement fédéral de 23,4 milliards de dollars sur cinq ans pour appuyer les ententes sur la réforme de la santé et sur le développement de la petite enfance conclues par les Premiers ministres.
- Un montant de 2,5 milliards de dollars provenant du budget 2000 conjugué à un investissement de 11,5 milliards de dollars fait en sorte que le Transfert canadien en matière de santé et de programmes sociaux (TCSPS) totalise maintenant 15,5 milliards de dollars; si on y ajoute les points d'impôt, on atteint un niveau record de près de 31 milliards de dollars pour 2000-2001.
- Lors du discours du Trône du 12 octobre 1999, on a souligné l'engagement du gouvernement à « participer à une entente nationale avec le secteur bénévole, en posant les nouveaux fondements d'un partenariat actif avec les organismes bénévoles au service des Canadiens ». Cette entente permettra d'établir des principes pour orienter la relation entre le secteur bénévole et le gouvernement fédéral. Le Bureau du Conseil privé s'est engagé à coordonner cette initiative tout en continuant de déployer ses efforts actuels afin d'élaborer un énoncé de politique fédérale et des lignes directrices sur la participation de la population canadienne.
- Dans l'Entente sur l'union sociale qu'ils ont signée le 4 février 1999, le Premier ministre fédéral et les premiers ministres des provinces (à l'exception du Québec) et des territoires se sont engagés à « s'assurer que des mécanismes sont en place pour permettre aux Canadiens de participer à l'élaboration des priorités sociales et d'examiner les résultats obtenus à cet égard ».
- L'annonce du budget fédéral de 1999 de l'ordre de 12,9 milliards de dollars en investissements totaux (11,5 milliards de dollars proviennent du TCSPS et 1,4 milliard de dollars du gouvernement fédéral) dans le domaine des soins de santé souligne l'importance de la participation du public et de la collaboration fédérale, provinciale, territoriale et autochtone pour la mise en œuvre de nouvelles initiatives.
- Les ministres de la Santé fédéral, provinciaux et territoriaux ont conjointement établi des orientations stratégiques éventuelles dont celle qui consiste à « promouvoir le développement et l'utilisation efficace de l'information, des technologies appliquées à la recherche et des systèmes de planification et de rapports ». En se fondant sur ces orientations et sur l'engagement pris par le gouvernement fédéral dans son budget de 1999, les ministres de la Santé fédéral, provinciaux et territoriaux et les sous-ministres ont établi la question de l'imputabilité et de l'information sur la santé comme une priorité en vue du travail exécuté en collaboration. Toute recommandation effectuée pour la mise en œuvre de la participation du public dans ce secteur devra demeurer flexible pour les décisions que prendront éventuellement les ministres de la Santé fédéral, provinciaux et territoriaux et les sous-ministres relativement à la participation du public.
- Le gouvernement du Canada a pris un engagement de principe pour s'assurer de la prise en considération des préoccupations et des intérêts du public dans la formulation et l'élaboration des programmes et des politiques du gouvernement. La section « Consultation » de toutes les notes de service destinées au Cabinet fait état de la façon dont le public a été consulté et de celle dont les opinions soulevées ont été prises en considération. Des exigences semblables sont planifiées pour la mise en place de nouvelles politiques législatives et réglementaires.

- Pour soutenir ces engagements, le Bureau du Conseil privé, en collaboration avec tous les organismes et ministères fédéraux, est actuellement à élaborer un énoncé de politique fédérale et des lignes directrices sur la consultation et la participation des Canadiens. Cet énoncé de politique remplacera les lignes directrices fédérales actuelles en matière de consultation (1992), et on prévoit le terminer au cours de l'exercice de 2000-2001.
- Le Bureau du Conseil privé a lancé un projet pilote pour la conception d'une base de données gouvernementale sur les activités importantes de participation du public afin de contribuer à la coordination. Santé Canada est l'un des dix ministères qui prennent part à cette initiative. La base de données soutiendra les besoins ministériels relatifs au partage de l'information, à la coordination et à l'efficacité.
- Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, en collaboration avec le Bureau du Conseil privé, le Bureau d'information du Canada et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, dirige un projet pour renouveler la Politique du gouvernement en matière de communications (1988). Les objectifs comprennent l'articulation de la politique et de ses principes fondamentaux sur les besoins et les attentes des citoyens. Le travail sera terminé au cours de l'exercice 2000-2001.
- En vertu de l'article 41 de la Partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, le gouvernement fédéral s'engage à assurer le respect du français et de l'anglais à titre de langues officielles du Canada et à appuyer le développement des minorités francophone et anglophone. Santé Canada soutient ces objectifs en s'assurant que les Canadiens d'expression française et d'expression anglaise (dont les minorités de l'une ou l'autre des langues officielles) ont l'occasion de jouer un rôle actif dans le processus d'élaboration des politiques et que l'on tienne compte de leurs préoccupations dans le processus.
- On a pris la décision de remanier Santé Canada pour mieux servir la population canadienne, et le Conseil de gestion de Santé Canada reconnaît l'importance que revêt l'augmentation de la capacité d'extension ministérielle d'engagement des citoyens à l'élaboration des politiques et à la prestation de programmes. Le Conseil de gestion a insisté pour que les employés disposent d'un cadre stratégique ainsi que de la formation et des outils nécessaires pour être en mesure d'établir quelle stratégie répondra le mieux à leurs besoins. On a recommandé l'établissement d'un centre d'expertise qui représentera les ressources ministérielles nécessaires pour la prestation d'un soutien en matière de planification stratégique et de mise en valeur du potentiel relativement à la participation du public. Le Secrétariat des consultations, de la Direction générale de la politique, de la santé et des communications et le Bureau de la Direction générale des produits de santé et des aliments, tentent de respecter ces engagements.

Politique ministérielle

La présente section traite de la vision et des principes de Santé Canada et elle fait état des avantages et des résultats prévus. Tous ces éléments constituent la politique ministérielle qui touche la participation du public et dont le but est de soutenir la mission et le mandat du Ministère.

Vision

ÉNONCÉ DE VISION

Les Canadiens sont informés des questions relatives à la santé et ils participent à la prise de décisions importantes du gouvernement fédéral qui touchent leur santé.

Principes

- Santé Canada s'engage à faire participer le public, ce qui s'avère partie intégrante de la prise de décisions et de la prestation de services de qualité.
- Les activités mises en place par Santé Canada pour assurer la participation du public améliorent les connaissances et la compréhension des questions relatives à la santé au moyen du dialogue.
- Santé Canada est ouvert à la prise de connaissance des opinions des Canadiens et à la prestation en temps opportun de commentaires sur les résultats du dialogue.
- Les activités de Santé Canada quant à la participation du public reflètent la diversité des valeurs et des besoins des Canadiens et elles sont transparentes, accessibles et coordonnées.
- Santé Canada fournit des conseils et s'assure de l'accès aux occasions d'apprentissage pour soutenir les responsabilités et l'imputabilité des employés en vue de la planification, de la conception, de la mise en œuvre et de l'évaluation des initiatives de participation du public.

Avantages de la participation du public

Santé Canada prévoit atteindre un certain nombre d'objectifs critiques et à long terme, ce qui fera suite aux efforts investis pour améliorer le niveau de participation des Canadiens à l'élaboration et à la prestation des politiques et des programmes. On prévoit, entre autres, obtenir les démarches clés suivantes :

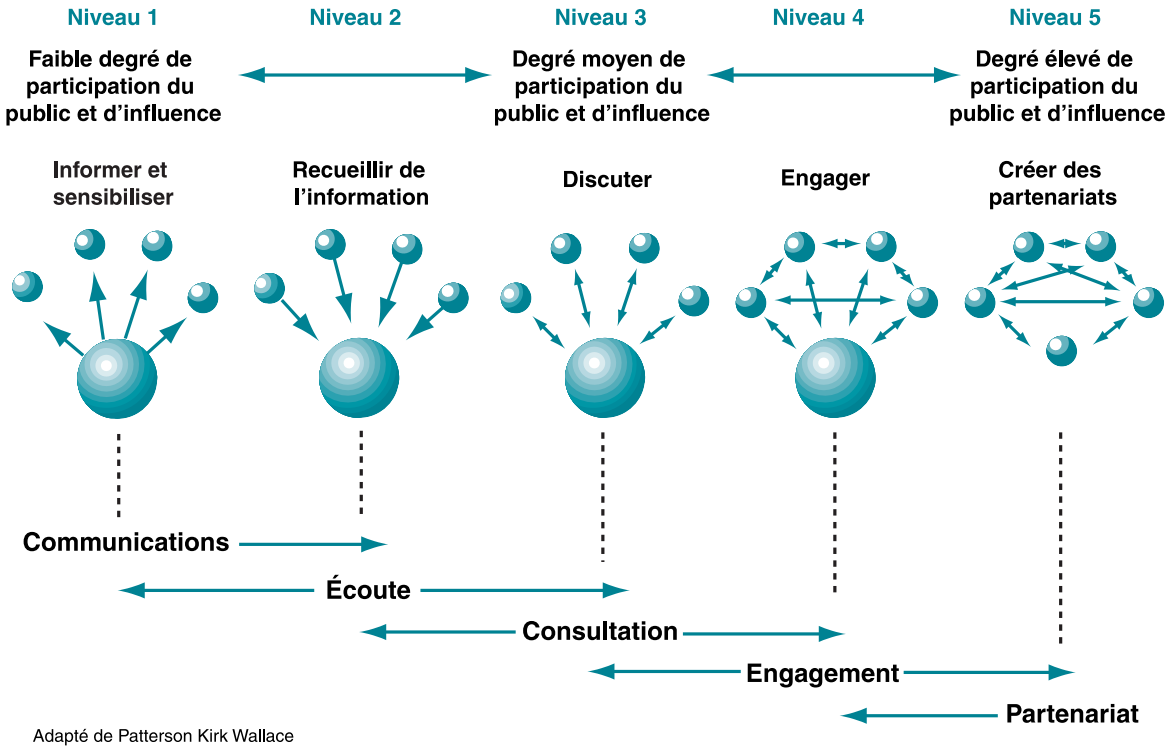
- Une amélioration de la santé des Canadiens et de la politique gouvernementale et l'élaboration d'un système viable de santé publique au sens de la *Loi canadienne sur la santé*.
- Une amélioration des résultats des programmes et un raffermissement du soutien à l'égard des décisions réglementaires et stratégiques au moyen d'une meilleure collaboration avec les intervenants et les citoyens.
- Une augmentation de la confiance du public à l'endroit de Santé Canada. Une relation constante entre le Ministère, les professionnels de la santé, les autres intervenants clés et le public, et qu'elle soit fondée sur la confiance, l'honnêteté, la transparence, l'ouverture, l'accessibilité, les renseignements conformes aux faits et l'imputabilité en tout temps, y compris pendant les controverses et les crises.
- Un public mieux renseigné et désireux de participer davantage, un public qui comprend toutes les questions relatives à la santé, dont le rôle et les responsabilités de Santé Canada, et qui participe à la prise de décisions qui y sont liées.
- Des collectivités plus fortes, dont les nouveaux dirigeants, les organismes, les connaissances et la sensibilisation du public à l'égard de la santé.
- Un Ministère qui est axé sur les citoyens et apte à réagir face aux nouveaux besoins, et qui ne cesse de s'améliorer dans l'utilisation et la coordination de la gamme complète de techniques de participation du public – qui vont des communications à la

consultation en passant par l'engagement des citoyens et des processus collectifs – au profit de la santé de tous les Canadiens.

- Faire en sorte que le Ministère soit à l'écoute du public, qu'il se penche sur une gamme sans cesse croissante de besoins, d'intérêts et de préoccupations de la part du public, et qu'il tienne compte des commentaires de celui-ci, dont ses perspectives, ses connaissances et son expertise technique, qui n'auraient pu être disponibles autrement, pour l'élaboration des politiques et la prestation des programmes.
- S'assurer que le Ministère prend toujours des mesures à l'égard des questions et des projets dans un vaste contexte social et économique et qu'il démontre en conséquence une amélioration sur le plan de la prise de décisions, de la gestion des risques, des impacts et de l'imputabilité.
- Faire en sorte que le Ministère ne cesse d'apprécier ses employés et d'investir en eux et qu'il leur procure les meilleurs outils, la meilleure formation et les meilleures occasions de perfectionnement possibles pour soutenir la participation du public, peu importe si les employés travaillent dans les régions ou à l'administration centrale.

Le continuum de participation du public de Santé Canada est illustré ci-dessous. Il représente la notion des postes essentiels du présent document. Il présente cinq niveaux d'influence de participation du public. Les niveaux ne sont pas des unités « bien fermées ». Les caractéristiques des niveaux sont plutôt généralement cumulatives en raison de l'intensification de la participation du public. La ligne qui lie les techniques est parfois tirée de façon arbitraire.

Continuum de participation du public de Santé Canada



Adapté de Patterson Kirk Wallace

Informer le public, le consulter ou le faire participer?

La présente section fournit des conseils dont la prise en considération s'avère utile au cours de la phase préparatoire de n'importe quelle initiative de participation du public.

La prestation des services de santé constitue une responsabilité complexe et multijuridictionnelle. Le succès qui y est lié dépend de la collaboration et de la coordination qui prévalent parmi de nombreux partenaires et intervenants, dont les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, les organismes des Premières Nations et des Inuits, le secteur bénévole et communautaire, les professionnels de la santé, le secteur privé et chacun des Canadiens. La mission de Santé Canada – maintenir et améliorer l'état de santé des Canadiens – atteint l'essence même du rôle du gouvernement fédéral en matière de santé et elle met en relief la nature coopérative de la prestation des services de santé au Canada.

Avant de décider de faire participer le public, on doit se poser les questions fondamentales suivantes :

- Quel est l'objectif principal de l'exercice de participation du public?
- Consiste-t-il à informer et à sensibiliser les gens, à recueillir des renseignements et leurs opinions, à discuter en adoptant un dialogue à deux sens, à les faire participer pleinement à la prise de décisions relatives à des questions complexes, ou à s'associer à eux dans la mise en œuvre de solutions?

La participation du public pourrait s'avérer adéquate dans les secteurs suivants :

- Questions de santé, de promotion, de sécurité et autre secteurs
- Élaboration et mise en place de la législation et de la réglementation
- Conception de politiques, de lois et de nouveaux programmes
- Préparation de plans d'activités
- Questions qui touchent les conséquences sociales, économiques, culturelles ou éthiques
- Partage ou diffusion des renseignements
- Résolution de problèmes qui tournent autour de valeurs contradictoires

Niveaux de participation

Les cinq niveaux de participation du public de Santé Canada sont tous soulignés ci-dessous et on y trouve des critères pour la sélection de chacun d'eux. Ces critères visent à orienter le processus de planification en mettant en relief les principaux objectifs des niveaux de participation du public. La combinaison ou le rassemblement de techniques pourrait être nécessaire selon les objectifs, les ressources disponibles et d'autres facteurs.

Niveau 1 Quand informer et sensibiliser?

- Des renseignements précis sont nécessaires pour décrire une politique, un programme ou un processus.
- Une décision a déjà été prise (aucune décision n'est requise).
- Le public a besoin de connaître les résultats d'un processus.
- Il n'y a aucune possibilité d'influencer le résultat final.
- Il est nécessaire d'accepter une proposition ou une décision 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.

Niveau 2 Quand recueillir de l'information et des opinions?

- L'objectif est avant tout d'écouter et de recueillir de l'information.
- Les décisions stratégiques sont déjà définies et la discrétion est de rigueur (p. ex. les MC).
- Il n'y a pas nécessairement d'engagement ferme à faire quoi que ce soit avec les opinions recueillies (auquel cas on en avise les participants dès le début de façon à ne pas créer de vaines attentes).

Niveau 3 Quand discuter avec le public ou le faire participer?

- 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.

Niveau 4 Quand passer à l'engagement des citoyens?

- Les citoyens doivent discuter entre eux de questions complexes et de valeur.
- 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 conjointement seront respectées.

Niveau 5 Quand créer des partenariats?

- 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.

Les Canadiens s'attendent de voir leurs gouvernements leur donner des occasions adéquates en vue de leur participation. Le mot clé ici est *adéquates*. La population canadienne ne s'attend pas à ce que les gouvernements lui demandent de participer au débat de chacune des questions de façon intensive. Ce phénomène paralyserait l'élaboration des politiques et les citoyens s'en trouveraient rapidement épuisés. L'élaboration d'une ligne directrice empirique quant à savoir si l'engagement des citoyens et des groupes devrait se faire au niveau le plus élevé du continuum constitue le degré auquel les questions en jeu renferment des conflits potentiels en valeur ou des options et des choix difficiles en matière d'identité qui influeraient grandement sur la santé des citoyens ou sur le système de santé. Plus l'influence exercée dans ces secteurs est grande, plus la question est susceptible d'être prise en considération pour l'engagement des citoyens.

Les répercussions politiques potentielles d'un processus de participation constituent également un élément essentiel des niveaux 4 et 5 du continuum de participation du public. Afin d'assurer l'intégration des résultats découlant d'un processus de participation du public dans l'élaboration des politiques et la planification des programmes du Ministère, il est important que le soutien politique et ministériel soit fort et précis.

Pour résumer le tout, la décision d'informer le public, de le consulter ou de le faire participer, et la sélection connexe d'une stratégie de participation dépendent de certains facteurs complexes et interdépendants :

- 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 d'avoir
- Nature et complexité des questions
- Profil des participants (p. ex. disposition des citoyens c. représentants de groupes)
- 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 Ministère ou du gouvernement en général.

Qu'est-ce que l'engagement des citoyens?

La présente section donne un aperçu de ce que le Ministère veut dire exactement quand il fait référence à la collaboration des citoyens. Cette dernière désigne un processus dont les caractéristiques sont les suivantes :

- Elle fait participer les citoyens, et pas seulement le public tel qu'il est représenté par les associations, les professionnels de la santé, les agents politiques et les groupes d'intérêts, à la formulation des politiques, à l'établissement des priorités et à la prestation des programmes.
- Elle constitue un élément essentiel de la « fonction gouvernementale », à savoir le processus et les traditions qui déterminent la façon dont les sociétés dirigent et celle dont les citoyens se voient accorder le droit de parole pour des questions de préoccupation publique, ainsi que la manière dont la prise de décisions s'effectue relativement à ces questions.
- Elle se fait selon les pratiques de consultation et de diffusion de renseignements, elle les complète et elle les surpasse généralement. Elle ne remplace pas la consultation « traditionnelle » avec les organismes qui agissent à titre d'intervenants et elle ne remplace pas non plus le rôle des citoyens dans le processus démocratique plus vaste. Son but est de faire naître de nouvelles occasions en vue du rassemblement collectif des parties intéressées, comme les individus pour qui le civisme est important et qui sont préoccupés par l'existence de questions relatives à la santé.

Il est possible de distinguer le processus informel d'engagement des citoyens du processus officiel.

- *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 ont partout au pays avec le Ministère relativement à de nombreux aspects qui touchent la santé.
- *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 continus.

Les caractéristiques des processus officiels d'engagement des citoyens comprennent les suivantes :

- Ils se produisent d'un bout à l'autre du processus d'élaboration des politiques.
- Ils partent de l'hypothèse selon laquelle les citoyens ajoutent de la valeur et entraînent l'apparition de nouvelles perspectives importantes.
- Ils élargissent le champ des communications parmi les participants du processus en créant des occasions pour les citoyens d'échanger et d'apprendre l'un de l'autre.
- Ils constituent des processus non limitatifs au cours desquels les résultats particuliers sont d'abord inconnus.
- Ils permettent de faire un examen sérieux, important, délibératif et profond des valeurs et des principes ainsi que des choix et des options pour en arriver à un terrain d'entente.
- Ils sont soutenus par des renseignements précis et pondérés, écrits dans un langage simple et accessible, et fournis de manière transparente, explicite et opportune.
- Ils sont fondés sur un apprentissage mutuel et dans les deux sens entre les citoyens et les décisionnaires.
- Ils s'échelonnent sur une longue période, exigent beaucoup de ressources et peuvent souvent représenter un processus continu.
- Ils peuvent permettre aux collectivités à proximité du lieu où se déroule une action ou bien où plane une préoccupation de définir les ressources dont elles ont besoin, d'établir leurs propres calendriers

des activités et paramètres, et de définir un rôle adéquat pour les gouvernements en tenant compte de l'expertise, des commentaires ou des rachats nécessaires pour soutenir leurs objectifs.

- Ils comprennent des méthodes d'évaluation non traditionnelle, dont les éléments principaux suivants :
  - les résultats sont publics;
  - les citoyens prennent part au processus d'évaluation;
  - l'accent est mis sur les conséquences (influence sur les clients et les citoyens) et non pas simplement sur les résultats (p. ex. le nombre de modules de service disponibles ou le nombre de clients servis). Les conséquences touchent divers types d'avantage ou de changement, par exemple les changements au niveau des connaissances, des attitudes, des valeurs, des aptitudes, du comportement, des conditions ou du statut.

On peut distinguer les processus ou techniques d'engagement des citoyens des méthodes de consultation publique « traditionnelle ». Cette consultation est caractérisée par les particularités suivantes :

- Elle a tendance à axer ses efforts sur les groupes d'intervenants.
- Elle cherche à mettre à l'essai, à valider ou à classer par ordre de priorité les options stratégiques qui ont déjà été élaborées, du moins sous forme préliminaire.
- Elle est encline à se produire après les étapes initiales, et parfois à la suite des étapes intermédiaires, du processus d'élaboration des politiques alors que certains paramètres sont déjà établis.
- Elle établit des paramètres précis par lesquels les opinions des intervenants seront acceptées.
- Elle peut nécessiter des délais « relativement » serrés.

Les techniques d'engagement des citoyens figurent dans la partie supérieure du continuum de participation du public. L'intervention qui a fait suite au problème de contamination des mares de goudron de Sydney au Cap Breton, en Nouvelle-Écosse, illustre un modèle communautaire d'engagement des citoyens qui se trouve dans la partie du continuum de participation du public qui touche le partenariat. Cette question controversée sur le plan de la santé et de l'environnement est abordée par la mise en place d'un processus collectif où le gouvernement est invité à participer et non pas par celle d'un processus dirigé par le gouvernement et auquel la communauté peut prendre part. Cette approche permet à celle-ci de jouer un rôle important et prépondérant dans l'élaboration et la mise en œuvre du processus et, en bout de ligne, de se tourner vers le partage des responsabilités, ce qui affirmera ou infirmera la réussite de ses efforts à tenter de résoudre le problème.

Pour résumer le tout, l'engagement des citoyens fait référence au rôle du public à déterminer la façon dont une société assume sa propre direction, prend des décisions au sujet de questions importantes en matière de politique publique et offre des programmes à l'intention des gens. L'engagement des citoyens est étroitement liée au concept de cohésion sociale. Cette dernière fait référence à la mise en forme de valeurs partagées, elle réduit les anomalies dans les domaines de la santé et du revenu et elle permet aux gens de ressentir une appartenance à une entreprise commune et d'avoir l'impression qu'ils font face à des défis partagés en tant que membres de la même communauté.

Trousse d'outils d'information

Lignes directrices

Les lignes directrices suivantes s'appliquent à tous les niveaux du continuum de participation du public. Elles contribuent à apporter une certaine rigueur à ce champ d'activité, mais elles ne sont pas conçues pour constituer une approche définitive ou trop normative. Les employés pourraient souhaiter improviser ou concevoir leurs propres approches afin de répondre à leurs besoins.

Les lignes directrices visent à aider les employés de Santé Canada à recommander, à choisir et à utiliser les techniques adéquates de participation du public de sorte qu'ils soient en mesure d'y faire correspondre leurs objectifs. Le but de ces lignes directrices est de fournir un soutien à tous les employés de Santé Canada qui ont des responsabilités qui se rattachent à la participation du public, dont les décisionnaires, les conseillers, les praticiens et le personnel administratif de soutien. Les lignes directrices reconnaissent que les employés du Ministère ont souvent à assumer des responsabilités multiples dans ce secteur.

Afin de tirer profit des lignes directrices, les employés de Santé Canada devraient les consulter au début ainsi que de façon régulière tout au long du processus de planification, de conception, de mise en œuvre et d'évaluation de leurs initiatives de participation du public. Toutes les lignes directrices ci-dessous devraient être prises en considération pour assurer la réussite de la mise en œuvre de n'importe quelle initiative de participation du public. Toutefois, les facteurs intangibles inhérents empêchent l'élaboration d'une « formule simple » qui garantirait du succès en tout temps.

Les lignes directrices sont classées dans les catégories suivantes :

- **Règlements d'exploitation** – Le but des règlements d'exploitation est de conseiller les membres du personnel qui pourraient devoir entreprendre des initiatives de participation du public.
- **Aperçu du processus de planification** – On y trouve la description d'un processus standard de planification de même que la liste des principaux facteurs de succès.
- **Liste de vérification en matière de planification** – Une brève présentation de l'aperçu du processus de planification fournit une liste de vérification pratique.
- **Qui devrait participer?** – Une partie des lignes directrices est consacrée aux mesures qu'il faut prendre pour choisir les personnes qui participeront.
- **Mesures à prendre selon les besoins** – Un tableau pratique est mis à la disposition des employés pour l'établissement d'options pour les techniques qu'ils utiliseront afin d'atteindre leurs objectifs.
- **Leçons apprises** – On y trouve une synthèse des leçons apprises de l'expérience.
- **Terminologie** – On y décrit les termes clés.

Règlements d'exploitation

La présente section présente les règlements d'exploitation dont le but est de conseiller les employés qui pourraient devoir entreprendre des activités de participation du public.

- **But et objectifs bien définis** – Le « présentateur » et les participants doivent avoir une vision commune de la raison pour laquelle l'initiative a été entreprise ainsi que du processus, du but, de l'étendue, des objectifs et des questions à aborder.
- **Sélection des questions relatives à l'engagement des citoyens** – Les discussions stratégiques s'avèrent nécessaires pour la sélection des questions relatives à la engagement des citoyens. De façon générale, les questions essentielles qui sont fondées sur les valeurs et qui ont des conséquences importantes sur la santé de la population canadienne et sur le système de santé au Canada sont de bonnes candidates. Le Ministère considère le secteur de la protection de la santé, qui donne lieu à l'apparition de questions difficiles en matière de gestion des risques, comme un domaine prioritaire en vue de

l'engagement des citoyens. Parmi les autres axes prioritaires d'intervention dont on a tenu compte pour les initiatives d'engagement des citoyens, ou dont on pourrait tenir compte figurent, entre autres, les soins à domicile, le régime d'assurance-maladie, le régime d'assurance-médicaments, les questions qui touchent les enfants, le VIH/sida, le secteur bénévole, et les questions relatives à la santé de la population et à celle des Autochtones. Le Ministère et le public ont tous deux une capacité restreinte pour l'entreprise de ces initiatives à forte intensité de ressources.

- **Intégration des résultats à la mise en œuvre de politiques et de plans** – L'initiative de participation du public doit constituer une partie intégrante du processus des politiques et de la planification et elle doit être interprétée ainsi. Les commentaires doivent exercer une influence véritable. L'engagement des citoyens signifie que celle du public se produit « tôt » dans le processus pour permettre aux participants de contribuer à déterminer l'importance du problème et d'influencer l'élaboration des options en vue de sa résolution.
- **Contexte précis au sein duquel doit s'effectuer la prise de décisions** – Les participants doivent avoir une vision claire de la « place » qu'occupent leurs commentaires relativement au processus d'élaboration des politiques et au continuum de participation du public. On se doit de souligner les liens vers les questions connexes et les autres initiatives principales. Les participants doivent clairement savoir qui prendra toute décision « finale ».
- **Partage des renseignements et engagement à l'égard de la diffusion hâtive des documents pertinents** – La participation du public exige de toutes les parties concernées qu'elles prennent un engagement quant au partage de renseignements pertinents, opportuns et faciles à comprendre.
- **Résultats non déterminés à l'avance** – Le but et le rôle de la participation du public dans la formulation des politiques et des décisions doivent être définis et transmis à tous les participants au début du processus et réaffirmés au besoin. Pour ce qui est de l'engagement des citoyens, les résultats ne sont pas déterminés à l'avance et les participants doivent comprendre que le rôle qu'ils jouent est de contribuer à l'évaluation et à la résolution de problèmes.
- **Occasion de participer** – Toutes les parties qui peuvent contribuer au dénouement d'une question ou qui en sont touchées devraient avoir l'occasion de participer. Dans toute la mesure du possible, la participation du public a recours à divers mécanismes d'intrant qui donnent aux participants l'occasion de participer de façon valable et constructive.
- **Imputabilité liée au processus** – Les processus de participation du public rassemblent diverses perspectives et ils doivent donc renforcer la prise de décisions du gouvernement. L'incitation à faire participer le public peut provenir du gouvernement même ou de l'extérieur de celui-ci, mais Santé Canada est responsable du processus et de la prise de décisions finales. Le Ministère, en collaboration avec ses régions, ses directions générales et ses directions, élaborera des plans en vue de la mise en œuvre d'initiatives de participation du public pour s'assurer de la précision et de la coordination des rôles, des responsabilités et des imputabilités. On pourrait devoir avoir recours à la flexibilité pour tenir compte des besoins non prévus des participants, comme un nombre additionnel de participants ou de réunions.
- **Délais raisonnables et réalistes pour la participation du public** – La participation du public est effectuée selon des délais « raisonnables », qui établissent un juste milieu entre les besoins de voir des réalisations exécutées diligemment et les besoins des participants d'intervenir de façon valable.

- **Ressources adéquates** – La participation du public doit se faire selon les ressources humaines et financières qui correspondent à la nature et à l'échelle des méthodes choisies. Les personnes qui n'ont pas l'expertise ni les ressources nécessaires pour participer pourraient devoir être renseignées davantage et/ou avoir de l'aide sur le plan financier pour assurer leur participation.
- **Suivi et compte rendu** – Les personnes qui ont recours à des techniques comme la consultation et, particulièrement, l'engagement des citoyens, ont le droit de savoir de quelle façon on s'est servi des opinions et des renseignements qu'elles ont fournis. Elles doivent être mises au courant de la manière dont leurs idées et leur participation ont influencé les recommandations ou les décisions finales du gouvernement.
- **Engagement de Santé Canada en matière d'amélioration continue** – Afin de promouvoir son efficacité et son jugement dans l'utilisation des techniques de participation du public et d'engagement des citoyens, Santé Canada procédera à l'élaboration de mesures et d'approches à divers degrés pour évaluer son progrès, pour faire connaître les résultats, dont ceux liés à ses succès, et pour tirer parti de son expérience collective.

Aperçu du processus de planification

La réussite de la participation du public dépend de l'utilisation de techniques soigneusement choisies de planification, d'exécution et d'évaluation. La présente section fait le portrait d'un processus standard de planification en six points. Il est possible que les employés souhaitent modifier ce processus de planification pour atteindre leurs objectifs. La flexibilité à l'égard du processus planifié s'avère souvent essentielle pour assurer l'atteinte des objectifs principaux.

Le premier tableau renferme une liste des principaux facteurs de succès dont il faut tenir compte pour chacune des étapes du processus de planification. Le deuxième tableau, quant à lui, fait un résumé des étapes et des principaux facteurs de succès sous forme de liste de vérification.

Principaux facteurs de succès

ÉTAPE	PRINCIPAUX FACTEURS DE SUCCÈS
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 Santé Canada et de ses directions générales. ■ 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 (p. ex. d'emplacement et le calendrier des activités). ■ Consulter le Secrétariat des consultations de Santé Canada pour favoriser la coordination des efforts en matière de participation avec d'autres secteurs du gouvernement et du Ministère et pour éviter de surcharger les participants. ■ Effectuer une évaluation des risques liés aux coûts potentiels (p. ex. les coûts sociaux, financiers ou politiques, l'intégrité des institutions) 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.

Principaux facteurs de succès

ÉTAPE	PRINCIPAUX FACTEURS DE SUCCÈS
3. MISE EN ŒUVRE	■ 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 seront 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 Ministère afin de mettre à profit l'expérience acquise et d'améliorer la capacité de jugement ministérielle.

Planification : étapes à prévoir

1. PRÉPARATION
- Objet, mandat, résultats
- Objectifs de Santé Canada
- Analyse du contexte ministériel
- Ressources
- Participants
- Délai

2. CONCEPTION
- Bonne combinaison de mécanismes
- Coordination
- Évaluation des risques
- Information pertinente et de façon hâtive

3. MISE EN OEUVRE
- Clarifier le processus lié à la politique
- Rôle des participants
- Flexibilité
- Commentaires des participants
- Établir un moment propice

4. SYNTHÈSE
- Surveiller les résultats
- Analyser les commentaires
- Formuler les résultats

5. COMMENTAIRES ET SUIVI
- Maintenir le dialogue avec les participants
- Informer les participants des constatations
- Renseigner les participants sur les prochaines étapes

6. ÉVALUATION
- Évaluer et faire un compte rendu
- Mettre à profit l'expérience acquise
- Faire connaître les meilleures pratiques et les leçons apprises

Qui devrait participer?

Le Ministère avait coutume de déterminer qui allait prendre part à un processus de participation du public. Cette approche s'avère toujours adéquate dans certaines circonstances. Cependant, le Ministère aura de plus en plus à utiliser des techniques qui garantissent une meilleure représentativité et une plus grande adjonction du public. Cette situation pourrait nécessiter l'utilisation d'une sélection aléatoire d'individus ou de groupes (qui se fait habituellement par une tierce partie indépendante) pour obtenir une meilleure représentation de la société canadienne. Généralement, si le processus est collectif, la représentation est déterminée par une source extérieure au gouvernement et, parfois, en partenariat avec ce dernier. Il revient toujours au Ministère d'établir le niveau d'adjonction et de représentativité d'une initiative donnée de participation du public. À l'avenir, ces décisions ministérielles seront effectuées de manière plus fréquente en collaboration avec d'autres groupes.

Les intervenants de Santé Canada et les divers autres « groupes de personnes » qui désirent interagir avec le Ministère exigent de plus en plus une meilleure coordination des activités ministérielles de participation du public afin de maximiser les ressources internes et externes et de réduire la « fatigue à l'égard de la consultation » que ressentent les personnes consultées. De nombreux ministères ainsi que tous les paliers de gouvernement estiment maintenant que l'engagement des citoyens constitue une priorité dans leurs processus de planification des politiques et des programmes, ce qui fait que la coordination à tous les niveaux joue un rôle de plus en plus important.

Le Ministère peut gérer lui-même le processus de façon directe ou il peut retenir les services d'une tierce partie pour ce faire, mais dans les deux cas, les principales questions qu'il faut se poser pour s'assurer de la représentativité et de la coordination adéquates sont les suivantes :

- Qui sera touché par la question?
- Qui pourrait l'être éventuellement?
- Qui peut contribuer à trouver une solution qui répondra aux besoins de la majeure partie du groupe d'intervenants et d'auditoires publics?
- Qui voudra participer à tout prix et ne pas être laissé de côté?
- Devrait-on faire participer d'autres organismes fédéraux ou d'autres juridictions?
- La gent politique devrait-elle participer?
- Quels segments du public devraient participer?
  - Les personnes?
  - Les consommateurs?
  - Les organismes de protection de l'environnement, de santé, de justice pénale ou de défense des consommateurs?
  - Les groupes démographiques particuliers, comme les jeunes ou les personnes âgées?
  - Les groupes marginaux et difficiles à atteindre?
  - Les associations industrielles et entreprises?
  - Les associations scientifiques, professionnelles, pédagogiques ou bénévoles?
  - Les communautés de langue officielle minoritaire?
  - Les collectivités autochtones?
  - Les collectivités locales?

L'engagement global de l'Entente sur l'union sociale qui vise le travail en partenariat comprend un certain nombre de questions provinciales et territoriales dont Santé Canada doit tenir compte et qu'il ne devrait pas oublier dans la mise en place d'activités éventuelles de participation du public. En voici quelques-unes :

- L'activité planifiée est-elle liée aux politiques et aux programmes fédéraux seulement ou l'est-elle aussi aux politiques et aux programmes provinciaux et territoriaux? Est-elle dans l'intérêt des gouvernements provinciaux et territoriaux?
- Serait-il sensé d'aviser les gouvernements provinciaux et territoriaux à l'avance du déroulement des activités de « participation du public » prévues, ce qui permettrait sans doute d'examiner les possibilités de « partenariat » avec un autre gouvernement?
- Doit-on tenir compte de certains caractères sensibles à l'échelle régionale ou provinciale dans la conception et la mise en œuvre de l'activité prévue et dans l'établissement du moment où elle aura lieu?

Au moment de la phase préparatoire de la consultation ou de la participation, il est important d'établir les besoins, les questions et les préoccupations des individus ou groupes déterminés. On doit particulièrement prendre soin d'établir les besoins des populations qui pourraient être difficiles à rejoindre (groupes marginaux), mais qui doivent à tout prix obtenir des renseignements au sujet du processus et des résultats, et on se doit d'y répondre. Ces connaissances constituent un fondement pour déterminer qui devrait participer, quels messages et processus de communication et quels mécanismes sont susceptibles de favoriser la participation efficace des groupes et des individus.

Il est important de penser très précisément aux différents « groupes de personnes » touchés par une question ainsi qu'à la façon de les faire participer et au moment approprié pour agir ainsi. Il faut donc axer ses efforts sur le type d'auditoires concernés et se pencher sur la question de la contribution que ceux-ci peuvent et veulent faire. L'expérience démontre qu'on doit tenir compte des sceptiques et des capitalistes. Il est prudent de faire ce qui suit :

- Être conscient du rôle perturbateur que peuvent jouer les sceptiques ou les cyniques. Éviter de donner un avantage excessif aux capitalistes;
- Considérer les « dirigeants communautaires » comme les représentants du public pourvu que les collectivités aient mis leur confiance en eux et aient vraiment l'impression d'être représentées par eux, et que ceux-ci entretiennent des liens avec elles et jouent le rôle qui leur a été assigné dans l'activité de participation du public.

CONTINUUM DE PARTICIPATION DU PUBLIC DE SANTÉ CANADA
MESURES À PRENDRE SELON LES BESOINS

Niveau de participation du public et d'influence dans la prise de décisions

Élevé	Niveau 1 Informer et sensibiliser	Niveau 2 Reueillir de l'information	Niveau 3 Discuter et faire participer	Niveau 4 Engagement	Niveau 5 Créer des partenariats
Engagement des citoyens :					
• Jury de citoyens	√	√	√	√	√
• Panel de citoyens	√	√	√	√	√
• Conférence consensuelle	√	√	√	√	√
• Scrutin délibératif	√	√	√	√	√
• Conférence d'investigation	√	√	√	√	√
• Cercle d'étude	√	√	√	√	√
• Groupe d'étude	√	√	√	√	√
• Développement durable des collectivités	√	√	√	√	√
• Groupe de réflexion	√	√	√	√	√
• Charrette	√	√	√	√	
• Assemblée constituante	√	√	√	√	
• Technique Delphi	√	√	√	√	
• Retraites	√	√	√	√	
• Tables rondes	√	√	√	√	
Consultation :					
• Comité ou conseil consultatif	√	√	√		
• Participation assistée par ordinateur	√	√	√		
• Conférence électronique et Web interactifs	√	√	√		
• Groupes de discussion en direct et serveurs de liste	√	√	√		
• Télévote	√	√	√		
• Conférences thématiques	√	√	√		
• Technique de groupe nominal	√	√	√		
• Ateliers	√	√	√		
• Rencontres bilatérales avec les intervenants	√	√			
• Réunions communautaires ou publiques	√	√			
• Comités parlementaires	√	√			
• Panel du peuple	√	√			
• Sondage d'opinion	√	√			
• Audiences publiques et séminaires	√	√			
• Questionnaires	√	√			
• Commissions d'enquête parlementaire	√	√			
• Sondages	√	√			
• Documents de travail	√	√			
• Groupes de concertation	√	√			
Communication :					
• Publicité	√				
• Demandes de mémoire et de proposition	√				
• Établissement de la carte d'une collectivité	√				
• Fiches de renseignements	√				
• Foire d'information ou exposition	√				
• Trousses d'information	√				
• Envois postaux	√				
• Événements médiatiques	√				
• Numéros 1 800	√				
• Journée d'accueil	√				
• Communiqués de presse	√				
• Visites sur place	√				
Bas	**Niveau de temps et de ressources**				**Élevé**

Leçons apprises

Certaines des principales leçons apprises relativement à la participation du public sont soulignées ci-dessous. Ces leçons sont étroitement liées aux principes dont on a tracé les grandes lignes ci-haut dans le document.

- L'engagement des citoyens nécessite un engagement authentique de la part du gouvernement envers le processus, ce qui signifie qu'aucune décision ne sera prise avant la fin du processus et que les discussions avec les citoyens feront l'objet d'un examen approfondi.
- Il est essentiel de divulguer des renseignements utiles et d'être en mesure de les utiliser. Les citoyens qui participent au processus doivent avoir l'occasion d'apprendre et de faire part de leurs sentiments.
- La méthode d'engagement des citoyens devrait être adaptée à l'objectif et à la phase d'élaboration des politiques en question. Les citoyens qui participent ne doivent pas seulement prendre part aux tâches « préliminaires » de précision des valeurs. S'ils disposent du temps, des ressources et des renseignements nécessaires pour délibérer, les citoyens pourront travailler aux côtés d'experts et, ainsi, faire des choix difficiles et évaluer les résultats.
- Il est également essentiel de faire des commentaires quant à la façon dont les gouvernements utilisent l'information qu'ils ont reçue du processus pour assurer la crédibilité de ce dernier.
- Il est important de tenir compte du moment dans le processus de participation où la mise en place et l'exécution de l'exercice par les citoyens atteignent leur apogée, ce qui pourrait ne pas nécessiter une intervention directe des gouvernements.
- Les processus d'engagement des citoyens à l'échelle provinciale, régionale et municipale constituent une source importante d'innovation. On devrait prendre appui sur les autres processus régionaux qui ont leurs propres traditions et attentes et les faire connaître dans toutes les provinces pour assurer leur utilisation continue.
- Les processus de participation du public devraient être assez flexibles pour évoluer et pour s'adapter aux nouvelles questions et préoccupations ou aux nouveaux groupes d'intérêts qui font leur apparition au cours du processus. On n'a qu'à penser aux stratégies et à l'apprentissage. Les perspectives d'apprentissage s'avèrent cruciales pour déterminer si un processus d'engagement des citoyens procurera des avantages ou non. L'éducation et l'adaptation doivent aussi avoir leur place dans le processus tant pour les représentants du gouvernement que pour le public.
- Afin de déterminer qui devrait participer, il est important de penser avec une très grande précision aux différents groupes de personnes touchés par une question ainsi qu'à la meilleure façon et au meilleur moment de les faire participer.
- Il est important de rencontrer les gens et de les mettre à l'épreuve dans un cadre qui leur est familier afin de faire le bon lien qui incite à l'engagement ou à la participation (p. ex. journaux communautaires, approches fondées sur les collectivités, Internet, etc.).
- Il faut éviter de considérer l'engagement des citoyens comme une démocratie de « bouton à commande ». Les décisionnaires ne sont pas tenus d'adopter servilement « l'opinion de la majorité », mais ils sont responsables des décisions qu'ils prennent. Il ne faut pas établir un rapport d'égalité entre l'engagement des citoyens et l'érosion de la latitude à l'égard des jugements politiques ou administratifs. L'engagement des citoyens vise à améliorer la prise de décisions du gouvernement, non pas à réduire sa capacité à exercer son autorité.
- Une approche axée sur l'engagement des citoyens s'avère adéquate pour favoriser la participation du public à un éventail de questions et de situations comprenant :
  - une question de santé qui touche les normes éthiques, sociales ou culturelles et qui pourrait obliger les participants à faire un choix entre les valeurs et les principes fondamentaux;
  - une question de politique qui nécessite un agencement de sensibilisation du public et d'apprentissage, une recherche de solutions ainsi qu'une acceptation émotionnelle ou morale de la décision éventuelle;

- des valeurs et des principes fondamentaux qui doivent être précisés avant qu'on ne donne suite à des recommandations détaillées ou à des options de gestion des risques;
- une gamme bien définie d'options ou de recommandations visant à soutenir la recherche d'un consensus ou de solutions innovatrices.

Terminologie

Des termes tels que « consultation », « participation » et « collaboration » sont souvent utilisés de façon interchangeable quoiqu'ils aient des significations différentes pour diverses gens. Les définitions ci-dessous devraient contribuer à aider les employés de Santé Canada à démystifier le jargon entourant les concepts qui se rattachent à la participation du public et à élaborer un usage linguistique commun dans ce secteur.

Citoyen – Un Canadien qui n'est ni un délégué ni un représentant d'un gouvernement, d'un organisme, d'une association ou d'un groupe d'intérêt.

Engagement des citoyens – Les techniques qui favorisent un dialogue éclairé parmi les citoyens et les représentants élus et/ou non élus du gouvernement, et qui encouragent les participants à faire part de leur idées ou options et à entreprendre un processus de prise de décisions coopérative, parfois comme partenaires.

Communication – Les techniques qui informent le public des politiques, des programmes et des services.

Consultations – Les techniques qui renferment un flux d'information dans les deux sens, qui offrent des possibilités à prendre en considération et qui encouragent la présentation de commentaires du public, par exemple sous forme d'idées ou d'options additionnelles.

Continuum de participation du public – La gamme complète des questions de préoccupation publique liées à la participation du public. Le document fait référence aux cinq niveaux de participation du public et repère avec précision une disposition de techniques de participation du public le long d'un continuum. Les techniques de communication se trouvent dans la « partie inférieure » du continuum, alors que les techniques de consultation sont situées dans la « partie intermédiaire » et celles de l'engagement des citoyens dans la « partie supérieure ».

Fonction gouvernementale – Une série de processus et de traditions qui déterminent la façon dont une société est dirigée, celle dont les citoyens ont le droit de parole relativement à des questions de préoccupation publique et celle dont les décisions qui s'y rapportent sont effectuées.

Participation – Le niveau de participation du public ou degré auquel ce dernier participe activement à la compréhension et à l'évaluation de questions de préoccupation publique ou à la résolution de problèmes connexes.

Partenaire – Une personne, un groupe ou un organisme qui participe au partage des responsabilités pour la mise en œuvre de divers aspects des décisions relatives aux politiques ou aux programmes, ou qui en est responsable.

Public – Les personnes, consommateurs, citoyens, groupes d'intérêts particuliers et/ou intervenants.

Techniques de participation du public – Une vaste gamme de stratégies et de méthodes utilisées pour informer les citoyens et/ou pour leur accorder le droit de parole à l'égard de questions de préoccupation publique et/ou pour les faire participer aux processus de prise de décisions qui touchent ces questions.

Cohésion sociale – Le phénomène qui fait référence à la mise en forme de valeurs partagées et à la réduction des anomalies sur le plan de l'avoir et du revenu, et qui permet aux gens d'avoir l'impression qu'ils font partie d'une entreprise commune et qu'ils font face à des défis partagés à titre de membres de la même collectivité.

Intervenant – Une personne, un groupe ou un organisme qui porte un « intérêt » à une question et à ses résultats (p. ex. des questions précises qui se rapportent à la santé, à l'environnement, aux consommateurs, aux bénévoles, à l'industrie ou à la science).

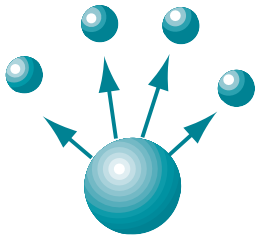
Développement durable des collectivités – La décision des collectivités de se conférer le pouvoir d'en arriver à une vision prometteuse et commune de l'avenir. Cette initiative répond efficacement aux changements au moyen de la prise de décisions fondées sur les collectivités, de l'autarcie et de la durabilité de l'environnement.

Etudes de cas et techniques

La présente section fait état d'études de cas détaillées qui proviennent de nombreuses régions et directions générales de Santé Canada. Elle présente une description approfondie de bon nombre de techniques de participation du public qui traitent de chacun des cinq niveaux du continuum de participation du public du Ministère.

Dans certains cas, on cite des exemples de techniques qui ont été mises en pratique aux États-Unis et en Europe en raison du nombre insuffisant d'exemples au Canada. La trousse d'outils constitue un point culminant des perspectives acquises de l'expérience de travail au sein du Ministère. Pour favoriser les autres demandes et échanges de renseignements, la trousse d'outils fournit le nom de personnes-ressources du Ministère avec qui on peut communiquer pour se faire orienter dans la sélection et la mise en application de techniques de participation du public. La trousse d'outils renferme de l'information pratique pour les employés de Santé Canada et elle permet de mettre en œuvre des relations pour assurer la coopération continue. Le Secrétariat des consultations de Santé Canada travaillera en collaboration avec toutes les directions générales et régions pour la mise à jour continuelle de la trousse.

Niveau 1



Niveau 1
Quand informer et sensibiliser?

- Des renseignements concrets sont requis pour décrire une politique, un programme ou un processus.
- Une décision a déjà été prise.
- Le public a besoin de connaître les résultats d'un processus.
- Il n'y a aucune possibilité d'influencer le résultat final.
- Il est nécessaire d'accepter une proposition ou 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.

Cette partie inclut :

Niveau 1 – Étude de cas

- Groupes de concertation sur le renforcement des soins de santé

Niveau 1 – Techniques

- Publicité et marketing social
- Demandes de mémoires et de propositions
- Établissement de la carte d'une collectivité
- Fiches de renseignements et d'information
- Groupes de concertation
- Numéros 1 800
- Foire d'information ou exposition
- Trousses d'information
- Envois postaux
- Événements médiatiques
- Journée d'accueil
- Communiqués de presse
- Visites sur place

Références

Niveau 1 Étude de cas :
Groupe de concertation sur le renforcement des soins de santé

Contexte

À l'automne de 1998 et en janvier 1999, Santé Canada procédait à l'étude de diverses politiques et de divers programmes destinés à renforcer et à moderniser les soins de santé, ce qui allait de l'amélioration de la recherche sur la santé et des systèmes d'information sur la santé au travail en collaboration avec les provinces et les territoires, afin de mieux intégrer les hôpitaux, les médecins et les soins de santé communautaire. Le Ministère a décidé d'étudier la réaction du public face à ces idées pour communiquer efficacement avec lui à court et à long terme.

Utilité de la participation du public

Au moment même où l'on discutait des politiques, le public s'inquiétait de l'état des soins de santé et, en particulier, des longues listes d'attente, de la pénurie de médecins et d'infirmières et des fermetures d'hôpitaux, et il craignait que le régime d'assurance-maladie subventionné par l'État ne soit en déclin. Les gouvernements provinciaux et les professionnels de la santé critiquaient le gouvernement fédéral pour les coupures qu'il avait effectuées dans le financement des soins de santé au cours des années antérieures. Le Premier ministre Chrétien et le ministre de la Santé Allan Rock avaient promis plus de fonds pour les soins de santé dans le budget fédéral de 1999.

Dans ce contexte, il était donc important de faire connaître efficacement les initiatives fédérales aux Canadiens et d'éviter tout attisement des controverses et toute stimulation de l'anxiété. Pour ce faire, le Ministère désirait comprendre à fond ce que les Canadiens pensaient de l'avenir de leur système de soins de santé, du rôle du gouvernement fédéral dans le régime d'assurance-maladie et la santé en général, et des diverses mesures envisagées dans la période pré-budgétaire.

Le Ministère a décidé d'avoir recours aux conseils des groupes de concertation, parce que ceux-ci assureraient l'exécution d'une étude plus vaste des questions par comparaison aux sondages d'opinion publique. Ces groupes peuvent aussi être structurés rapidement quand le temps est restreint.

Participants

La Direction des communications et de la consultation de Santé Canada a pris les devants et fait appel à un consultant pour diriger les groupes de concertation. Elle a travaillé avec celui-ci à l'élaboration des questions et à la conception de la formule à adopter pour les entretiens de groupe. Le consultant a ensuite mis sur pied et dirigé les groupes de concertation, et il a fait un résumé et une analyse des résultats dans un rapport remis à Santé Canada. Les représentants de Santé Canada ont assisté à certaines des rencontres des groupes de concertation pour recueillir des commentaires directs.

Objectifs

- Vérifier la réaction du public à l'égard de diverses recommandations de politiques en matière de santé dont Santé Canada tient compte à l'avance du budget fédéral de 1999;
- Avoir un aperçu des opinions du public afin de diriger les communications relativement à ces questions à court et à long terme.

Description du processus

Seize groupes de concertation ont tenu des rencontres dans huit villes:

- Montréal, Calgary, Toronto, Trois-Rivières, Brockville, Halifax, Red Deer et Vancouver.

Il y avait deux groupes dans chaque ville:

- l'un était composé de Canadiens dont l'âge variait de 30 à 45 ans, tandis que l'autre réunissait des Canadiens de 46 à 65 ans. Chaque groupe de concertation était constitué de 10 à 12 personnes.

Seules les personnes qui avaient soutenu être moyennement ou très préoccupées quant à l'avenir des soins de santé au Canada pouvaient participer. Les groupes comprenaient à peu près le même nombre d'hommes

que de femmes. Les lieux des rencontres ont été déterminés de façon à ce qu'il y ait le meilleur équilibre possible entre les régions et entre les grandes et les petites villes.

Toutes les séances de deux heures des groupes de concertation se sont déroulées de la même façon. Les participants se faisaient rassurer quant à la confidentialité des résultats et au fait que leur identité ne serait pas connue. On leur posait ensuite des questions générales sur les principaux problèmes auxquels faisaient face les Canadiens, avant de passer à des questions plus précises sur le régime d'assurance-maladie, sur le rôle du gouvernement fédéral dans la santé et sur les diverses approches qui devaient être prises pour renforcer le régime d'assurance-maladie à long terme.

Le consultant a présenté un rapport préliminaire à Santé Canada ainsi qu'un rapport final peu de temps après. Ce dernier a été déposé à la Bibliothèque nationale de façon à ce que le public puisse le consulter.

Ressources

Comme on a fait appel à un entrepreneur pour effectuer l'analyse des groupes de concertation, le personnel ministériel n'a eu qu'à participer à la formulation des questions de groupe et à la détermination de la formule à adopter pour les entretiens. Le coût contractuel a été assumé par la Direction des communications et de la consultation.

Sommaire des résultats

Le rapport du consultant a permis à Santé Canada de comprendre la façon dont certaines initiatives seraient perçues par la population canadienne et il l'a inspiré quant au rôle qu'il doit jouer quant à la transmission des messages et à la planification des communications à long terme dans le secteur de la santé. En fait, on a pu atteindre les objectifs de l'analyse des groupes de concertation.

La conclusion du rapport comprend notamment les éléments suivants :

- L'approche la plus efficace que le gouvernement fédéral doit adopter pour faire connaître ses initiatives en matière de santé est de mettre l'accent sur les démarches qu'il fait pour améliorer l'avenir à long terme des soins de santé au Canada et pour rétablir la confiance du public.
- Les Canadiens souhaitent l'adoption d'une approche équilibrée renfermant une vision précise ainsi que des objectifs bien établis et des initiatives innovatrices, et ils désirent voir le gouvernement injecter des fonds additionnels et fournir d'autres outils d'aide aux provinces pour le traitement des questions de soins de santé.
- Les Canadiens ne veulent pas que les gouvernements fédéral et provinciaux se disputent au sujet de la question des soins de santé, mais veulent qu'ils envisagent positivement l'idée d'établir une entente ou un accord fédéral-provincial.
- Il y a très peu de sensibilisation face au rôle et aux responsabilités du gouvernement fédéral dans les soins de santé, et il est clair que les gens désirent voir ce dernier faire preuve de leadership et élaborer des « normes » à l'échelle nationale, ce qui nécessite des efforts soutenus de sa part pour favoriser la communication et pour sensibiliser la population face au rôle qu'il joue en santé en contribuant au financement, à la recherche médicale et aux initiatives innovatrices qui visent à résoudre des problèmes de santé précis, ainsi qu'à la promotion et à la protection de la santé.
- On a constaté des différences à l'échelle régionale. Par exemple, les participants de l'Alberta étaient davantage disposés à considérer les frais d'utilisation comme une façon de compenser les coûts liés aux soins de santé. Également, ceux du Québec étaient moins portés que les autres à voir la nécessité pour le gouvernement fédéral de jouer un rôle dans le secteur de la santé, alors que ceux de l'Ontario et des provinces de l'Atlantique ont fait preuve d'un plus grand soutien que les autres à l'égard d'un rôle du fédéral.

Analyses

Certaines des constatations qu'ont effectuées les groupes de concertation n'étaient pas imprévisibles, tandis que d'autres se sont avérées révélatrices. La nature approfondie des échanges ont assuré leur fondement et leur crédibilité. Les résultats des groupes de concertation ont servi aux communications à court terme entourant l'Entente sur l'union sociale ainsi que le budget fédéral et ses répercussions immédiates. Ils ont également contribué à la planification ministérielle à long terme en vue de la communication des initiatives et du rôle du gouvernement fédéral dans le domaine de la santé. Voici certaines de ces conclusions :

- Les messages transmis au moment du dépôt du budget ont souligné le fait que le gouvernement avait un plan à long terme qui visait à renforcer le régime d'assurance-maladie, ce qui était fondé sur le renouvellement d'un partenariat avec les provinces et les territoires.
- Lors du dépôt du budget, on a annoncé le transfert d'un montant de 11,5 milliards de dollars aux gouvernements provinciaux et territoriaux conformément au TCSPS pour les aider à prendre des mesures à l'égard de leurs besoins en matière de soins de santé.
- Les conclusions qui ont fait état de la médiocrité de la sensibilisation du public face au rôle du gouvernement fédéral ont indiqué le besoin d'une extension plus proactive des programmes et des services fournis par le gouvernement fédéral vers les Canadiens. On procède actuellement à l'élaboration d'un plan pour faire connaître le Réseau canadien de la santé et pour faire augmenter le niveau de participation aux foires d'information et aux expositions.

Les facteurs qui ont contribué au succès de cette initiative sont les suivants :

- **L'âge des participants aux groupes de concertation et répartition des sexes.** Les constatations se sont avérées crédibles en raison de la diversité des participants.
- **Le caractère régional des groupes.** Les différences régionales au niveau des opinions relatives aux principales questions favoriseront la planification des communications pour ces secteurs.
- **L'organisation des groupes de concertation.** En posant des questions générales et, ensuite, de plus en plus précises aux participants, les dirigeants des groupes de concertation ont été en mesure de faire dire des opinions plus importantes à propos du rôle du gouvernement fédéral et des initiatives précises.

Aucun facteur n'a fait obstacle au succès de cette initiative particulière. Il est concevable de penser que la segmentation des groupes de concertation en un plus grand nombre de groupes démographiques aurait permis d'en apprendre encore davantage.

Conséquences sur les politiques

Les entretiens des groupes de concertation aident à examiner l'opinion de la population canadienne d'une façon relativement objective et approfondie. Ils sont particulièrement utiles pour la préparation de stratégies de communication où l'opinion du public à l'égard de diverses options est fondamentale pour déterminer une approche qui correspondra aux besoins et aux attentes du public.

Ces entretiens ne sauraient remplacer la participation étendue du public à la conception des politiques gouvernementales.

Technique de participation du public utilisée

- Groupes de concertation

Personne-ressource

Robert Douglas
Agent principal des communications
Planification générale et recherche
Direction générale de la politique de la santé et des communications
Téléphone : (613) 957-1412
Courriel : Robert_Douglas@hc-sc.gc.ca

Niveau 1 – Technique : Publicité et marketing social

Définition

Le marketing social est un processus organisé en vue de l'influence du changement. Il renferme divers éléments, dont le marketing, la recherche en consommation, la publicité et la promotion (dont le positionnement, la segmentation, la stratégie productive, la conception et la vérification des messages, la stratégie des médias, l'évaluation et le suivi), ce qui fait qu'il peut jouer un rôle essentiel dans la promotion de la santé et d'autres questions importantes.

Le marketing social réunit les meilleurs éléments des approches traditionnelles liées au changement social en utilisant les progrès de la technologie des communications et les aptitudes en marketing. Il se sert des techniques de marketing pour favoriser les échanges et pour promouvoir l'information, les valeurs des attitudes et les comportements. En agissant ainsi, il contribue à la création d'un climat propice aux changements sociaux et aux changements de comportement. Dans sa forme la plus authentique, le marketing social est « 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 » (Andreasen, 1995).

On a récemment mis sur pied des campagnes de marketing social relativement à des questions et à des sujets divers, tels que la lutte contre le tabac, l'alcool au volant, l'économie de l'énergie, l'alphabétisation, la violence et le racisme.

Fonctionnement

Le marketing social est ancré dans un vaste programme de promotion de la santé et il sert d'outil au sein d'une stratégie d'ensemble. Idéalement, il devrait fonctionner en synergie avec d'autres programmes comme ceux qui touchent l'intervention communautaire, la législation, etc. On doit formuler un plan d'ensemble de marketing social stratégique et prendre des décisions relativement à ses objectifs, aux groupes cibles, à ses messages de communication, à ses exigences sur le plan budgétaire, aux activités de promotion et au moment où il sera mis en pratique. L'analyse des auditoires est essentielle pour le succès lié à tous les plans de marketing social. La réussite d'une campagne dépend de l'établissement d'objectifs précis en marketing, qui englobent les buts généraux d'un programme de promotion de la santé.

Utilité du marketing social

Le marketing social s'avère surtout utile pour informer des groupes précis et identifiables, pour les persuader, les influencer et les motiver, pour communiquer avec eux, et pour promouvoir les causes. Il sert également à renforcer le comportement ou à le changer parce que cette option procure des avantages collectifs. Le marketing social est le plus pratique quand il est coordonné et intégré stratégiquement dans d'autres programmes, tels que l'éducation et la formation, la recherche et le développement des connaissances, le soutien collectif, les mesures législatives, la fiscalité, etc.

Logistique et limites

Le marketing social nécessite des ressources, soit des personnes, du temps, de l'argent et des efforts. Il vise à toucher des groupes cibles particuliers pour les initier, pour leur faire changer d'idée et pour les inciter à modifier leurs attitudes et, en bout de ligne, leur comportement; c'est pourquoi il est nécessaire de franchir des étapes pour en arriver à connaître le public cible de façon approfondie au moyen de l'étude de marché. Les efforts investis en recherche consisteront en l'analyse de la composition sociale et démographique des auditoires cibles (situation économique, éducation, structure par âge et ainsi de suite), de leurs caractéristiques psychosociales (attitudes, motivations, valeurs, modes de comportement) et de leurs besoins.

Une fois la recherche complétée, on peut entamer le processus de transmission efficace des principaux messages au moyen de véhicules de communication adéquats. Il y en a de nombreux qui peuvent être utilisés à cette fin pour n'importe quel groupe cible dont

la radio, la télévision, la publicité dans les journaux et les revues, les affiches, Internet, les panneaux publicitaires extérieurs, etc. Il est de règle que les véhicules choisis soient parmi ceux avec lesquels les auditoires cibles sont en contact de façon régulière et qu'ils soient considérés comme crédibles.

Incidences financières

Le coût associé au marketing social varie énormément et dépend de bien des facteurs, comme le type de média choisi, la durée de la campagne, les difficultés à rejoindre les auditoires visés ainsi que l'ampleur et la profondeur en général de la campagne. La publicité payée traditionnelle est toujours le soutien principal dans le cas de nombreuses campagnes fructueuses de marketing social, mais le coût élevé qui y est lié peut s'avérer prohibitif pour une grande proportion d'entre elles. On peut tenir compte de plusieurs activités de marketing efficaces et à bas prix, particulièrement celles qui tirent profit des nouvelles technologies dont Internet. Les partenariats, les associations stratégiques et les ententes de parrainage avec d'autres principaux acteurs qui partagent les mêmes objectifs peuvent également constituer des moyens rentables de communication des messages.

Commentaires ou suivi

L'évaluation des plans de marketing social est importante pour diverses raisons. Une évaluation appréciable de ceux-ci permettra de déterminer si leur mise en œuvre s'est effectuée de façon adéquate, si les objectifs mesurables établis au préalable pourront être atteints et si les plans contribuent grandement à l'atteinte des objectifs généraux du programme de promotion de la santé.

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. Un pré-test des messages en compagnie d'un groupe cible aidera à s'assurer de leur pertinence. Il existe un large éventail de mécanismes permettant l'estimation de l'impact et l'évaluation de l'efficacité des efforts consacrés au marketing social, dont le sondage d'opinion, le suivi, le test des groupes de concertation, etc.

Délais

Les délais liés à la planification du marketing social varient grandement. On doit tenir compte de nombreux facteurs, entre autres du budget, du calendrier d'insertions, des échéances relatives à l'impression et/ou à la production audiographique ou vidéographique, de la durée de la campagne et du temps requis pour la prévision raisonnable de changements comportementaux ou sociaux positifs.

Pièges possibles

Les éléments suivants peuvent constituer des pièges pour l'efficacité de la planification du marketing social :

- Manque de ressources disponibles
- Manque de connaissances à l'égard des principes de marketing essentiels
- Prise en considération insuffisante des facteurs environnementaux qui peuvent exercer une influence sur les efforts investis en marketing social
- Médiocrité au niveau de la définition des objectifs, de l'établissement des auditoires cibles et de la création des messages
- Choix inadéquat des véhicules médiatiques et du moment pour faire de la publicité

Personne-ressource

La Division des partenariats et du marketing de Santé Canada est le centre d'expertise de la Direction générale de la politique de la santé et des communications en matière de marketing social, de diffusion électronique de l'information, de marketing sur le Web et de développement du partenariat.

Jim Mintz
Directeur
Division des partenariats et du marketing
Direction des communications, du marketing et de la consultation
DGPPS
(613) 954-2402

On peut également consulter le site Web du Réseau du marketing social, le seul point d'accès aux ressources, aux publications, aux tutoriels et aux autres documents relatifs au marketing social à l'adresse suivante : www.hc-sc.gc.ca/socialmarketing

Niveau 1 – Technique : Demandes de mémoires et de propositions

Définition

La demande de mémoire est un processus où le public est invité à aborder un projet ou une idée de politique en exposant des solutions de rechange novatrices et en les présentant officiellement. Une demande de mémoire peut précéder une nouvelle séance de consultation ou une autre activité de participation du public. En règle générale, dans le contexte gouvernemental, il s'agit d'un procédé qui exige que les mémoires soient présentés en vue d'une procédure légaliste, comme un comité permanent. Cependant, sous sa forme étendue, il pourrait consister en une demande de documents ou de présentations à distribuer dans le cadre d'un symposium ou d'un conférence (les procédures sont pour ainsi dire identiques).

Fonctionnement

Demande de mémoire :

On a généralement recours à une demande de mémoire quand une conférence ou une réunion doit avoir lieu.

- La première étape consiste à déterminer le sujet en question. Une fois que celui-ci l'a été et s'il est relativement d'ordre général (p. ex. les systèmes d'information), on peut alors suggérer des sous-thèmes.
- La deuxième étape consiste à déterminer le type de mémoire requis (rapports de recherche, nouvelles idées ou formulaire qui doit être rempli par des particuliers).
- S'il est convenu que seules les recherches qui n'ont pas encore été publiées ou présentées lors d'autres conférences 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. De plus, les thèmes et la forme désirée des mémoires doivent être expliqués clairement et mis à la disposition aux déposants potentiels.

Après la réception des soumissions :

- Lorsqu'un mémoire est soumis, une étude et une intervention opportunes devront s'ensuivre afin de s'assurer de l'utilisation du mémoire.
- Au moment de l'événement et/ou de l'étude des mémoires, ceux-ci doivent tous être disponibles sous forme électronique ou on doit pouvoir les consulter dans une vidéothèque.
- De plus, pour encourager les gens à faire une soumission, un document officiel devrait être préparé pour démontrer la manière dont les mémoires seront utilisés.

Utilité des demandes de mémoires

- Pour recevoir des commentaires à n'importe quelle étape du processus de planification et de prise de décisions
- Pour connaître des opinions soigneusement documentées et bien motivées
- Pour suppléer aux techniques de consultation moins officielles
- Quand une question a attiré l'attention du public et reçu l'appui académique
- Pour encourager la recherche et les idées relatives à un sujet d'importance qui n'a pas encore été traité

Logistique et limites

La préparation d'une demande de mémoire nécessite le recueil de renseignements et la communication de ces derniers.

Il faudra donc recueillir, collationner et analyser les propositions, et un personnel devra être assigné pour exécuter ces fonctions. Il est possible que les réponses se limitent à des groupes d'intérêt, ce qui signifie que les questions « horizontales » ne seraient peut-être pas traitées. De plus, afin de s'assurer de la meilleure intervention possible à l'égard de la présentation d'une demande de proposition, on doit fournir les renseignements nécessaires sur l'échéancier des propositions et sur la forme adéquate.

Incidences financières

Le coût peut varier grandement selon la complexité de la question et les attentes de l'hôte. Le coût d'un événement est semblable à celui des autres qui sont présentés et il peut comprendre les frais d'hébergement et ceux liés aux matériaux de production et de reproduction, etc. Il n'y a généralement aucune attente de paiement pour les propositions. Cependant, les frais de voyage d'une personne provenant d'une autre localité sont généralement couverts.

Commentaires ou suivi

Un résumé relatif à la manière dont les mémoires seront utilisés et un recueil des mémoires qui ont été acceptés devraient être compilés et distribués. De plus, toutes les personnes dont les mémoires ont été acceptés devraient recevoir des renseignements au sujet du dénouement de l'événement et/ou de l'utilisation des mémoires. Le cas échéant, il devrait y avoir une publication de l'événement et les résultats devraient être acheminés aux médias ainsi qu'aux individus dont la proposition n'a pas été retenue.

Délais

La demande de mémoire ne constitue pas une technique approfondie de participation du public, mais il s'agit d'un processus qui peut être de très longue durée. On doit déterminer les idées et les sujets, transmettre l'information pertinente au public, planifier un événement (s'il y a lieu) et donner un délai suffisamment long aux participants pour y répondre. Le délai des mémoires d'un processus gouvernemental, comme un comité permanent, peut être très serré; souvent, il est de moins de trois mois. Si on effectue une demande de documentation pour une conférence ou une publication, le délai peut être beaucoup plus important et même s'étendre jusqu'à une période de six mois à un an.

Pièges possibles

- Les propositions et les mémoires reçus pourraient ne pas se rapporter au sujet.
- On en reçoit très peu.
- S'ils sont reçus en trop grand nombre, le processus de révision devient ardu.

Niveau 1 – Technique :
Établissement de la carte d'une collectivité

Définition

L'établissement de la carte d'une collectivité est un processus de développement communautaire qui permet aux citoyens de dresser l'inventaire des ressources mises à leur disposition et de déterminer leurs besoins communs. On incite souvent les participants à repérer les ressources qu'ils ont trouvées sur une carte physique de leur collectivité, ce qui constitue la première étape menant à la compréhension des liens possibles qui existent entre les soutiens et les services ainsi qu'à celle des limites de leurs capacités actuelles.

Au cours de l'établissement de la carte d'une collectivité, les citoyens et les organismes qui y participent dressent un profil détaillé de leurs ressources, de leurs intérêts et de leurs besoins. Le centre d'intérêt peut être vaste et toucher de nombreux aspects de la vie communautaire, voire la totalité d'entre eux, ou encore être plus restreint.

Les résultats d'un exercice d'établissement de la carte d'une collectivité pourraient permettre aux participants d'exécuter les tâches suivantes :

- Redéfinir les besoins en matière de services locaux ou les modèles de prestation.
- Mettre sur pied une infrastructure d'information plus solide afin d'appuyer la cohésion de la collectivité ou la prestation des services.
- 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.

Dans le cadre d'un projet d'établissement de la carte de la collectivité de l'État de Washington, on a distribué des inventaires distincts afin de préciser les points suivants :

- Les capacités et les intérêts personnels, y compris les domaines où les participants souhaitaient acquérir de nouvelles compétences.
- Les installations, l'équipement, le pouvoir d'achat, les pratiques d'embauche et les capacités de formation des différentes institutions.
- 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.

Fonctionnement

En faisant remarquer que « celui ou celle qui possède la carte géographique possède le territoire », le Los Angeles Learning Exchange propose les étapes suivantes quant à l'établissement de la carte de la collectivité :

- Déterminer la collectivité ou le secteur dont on établira la carte.
- S'entendre sur les principales questions à traiter dans le cadre du processus d'établissement de la carte de la collectivité.
- S'entendre sur une méthode de représentation visuelle des résultats du processus d'établissement de la carte (carte réelle, photos, bandes-vidéos, etc.).
- Établir la carte de la collectivité en indiquant le lieu physique de toutes les ressources et de tous les besoins pertinents.
- Analyser les résultats de l'établissement de la carte afin de cerner les forces et les faiblesses de la collectivité.
- Présenter les résultats et en discuter, ce qui doit se faire entre les participants au début et, enfin, avec l'ensemble de la collectivité.

Cette description soulève les questions suivantes auxquelles il faut répondre dans les plus brefs délais au cours du processus :

- Tous les citoyens intéressés devraient-ils pouvoir participer à l'exercice d'établissement de la carte de leur collectivité, ou bien l'exercice devrait-il être axé principalement ou uniquement sur les représentants des organismes communautaires? Doit-on limiter le nombre de participants et, dans ce cas, comment faut-il les choisir?

- Doit-on faire appel à des associations communautaires principales ou à des organismes d'intervenants pour commanditer le processus? Dans l'affirmative, à combien? À quelle rapidité peut-on les amener à siéger? À quel point peuvent-ils jouer un rôle essentiel dans l'élaboration des définitions fondamentales qui se rattachent au processus? (S'ils n'y participent pas dès le tout début, dans quelle mesure peut-on les associer au résultat final?)
- Peut-on utiliser d'autres outils de participation du public au cours de l'exercice d'établissement de la carte d'une collectivité afin de s'assurer que la carte reflète la plus grande diversité d'opinions et d'expérience possible?
- Dans les cas où l'impulsion liée à l'exercice d'établissement de la carte d'une collectivité provient d'un ministère ou d'un organisme fédéral, comment peut-on résoudre ces problèmes de façon à répondre aux besoins et aux attentes de la haute direction, tout en faisant en sorte qu'un processus pleinement participatif se déroule à l'échelon de la collectivité?

Utilité de l'établissement de la carte d'une collectivités

Dans l'introduction au processus d'établissement de la carte de la collectivité de l'État de Washington, les auteurs ont fait remarquer que « chaque personne possède en elle-même des capacités, des habiletés et des talents. Pour mener une vie agréable, elle doit être en mesure d'utiliser ses capacités, de faire montre de ses habiletés et de partager ses talents. Si elle peut le faire, elle se sentira valorisée, forte et unie aux personnes qui l'entourent. Et la collectivité où elle demeure sera encore plus forte en raison de sa contribution. »

En termes plus concrets, une entreprise d'Edmonton qui participe à l'établissement de la carte de collectivités et au renforcement des capacités a cité les objectifs suivants pour son processus d'atelier protégé par les droits d'auteur :

- Repérer les capacités et les biens qui pourraient être mis à la disposition d'une collectivité et de ses citoyens.
- Concevoir une carte des biens qui illustre les types de soutien disponibles et les liens qui les unissent.
- Mettre en valeur des ressources communautaires adéquates.
- Établir des relations à l'échelon de la collectivité.
- Créer des « mesures de succès qui illustrent les changements positifs sur le plan économique et social dans la collectivité ».

Le processus a été mis en œuvre dans des collectivités rurales et urbaines, dans des groupes de services à l'enfance et de services de santé, dans de petites entreprises et des organismes sans but lucratif, dans des groupes de jeunes, ainsi que dans des écoles et des entreprises.

Logistique et limites

Certains documents qui traitent de l'établissement de la carte d'une collectivité laissent supposer que le succès du processus peut être limité par les ressources en place, soit les bénévoles, l'argent et le temps disponible, pour effectuer la tâche au complet. Mais il ne s'agit pas nécessairement d'une contrainte rigoureuse. Selon le guide de l'Université du Kansas, « plus il y a de personnes, de temps et d'argent, plus on peut en faire évidemment. » « Mais une personne seule qui n'a pas d'argent et qui dispose de peu de temps peut quand même faire une œuvre utile en repérant les biens qui serviront à la collectivité, surtout si rien de ce genre n'a déjà été accompli auparavant. »

Incidences financières

Le coût lié à l'exercice d'établissement de la carte d'une collectivité dépend de son étendue et de sa durée. Les éléments particuliers du coût de revient comprendront vraisemblablement la publicité préalable et le réseautage parmi les participants, la location de locaux pour la séance d'établissement de la carte, les fournitures nécessaires à cette fin (des feuilles de grande et de petite taille, des stylos et des marqueurs, et peut-être des autocollants pour représenter les types précis de ressources ou de besoins), et les honoraires d'un animateur professionnel.

Commentaires ou suivi

L'usage généralisé d'inventaires et d'entrevues vise à susciter l'intérêt durable des collectivités et à obtenir leur participation. Les membres des collectivités qui consacrent du temps et des efforts s'attendront à recevoir un rapport écrit le plus tôt possible. Le processus se prête aussi de lui-même à la présentation régulière de rapports provisoires destinés tant aux participants qu'à l'ensemble de la collectivité et qui peuvent en venir à servir de catalyseur pour les activités concrètes de suivi.

Délais

Les délais dépendent des besoins et des capacités de chaque collectivité participante.

Pièges possibles

L'efficacité d'un exercice d'établissement de la carte d'une collectivité reflète bien les différents intérêts communautaires et toutes les ressources qu'il définit, ce qui fait qu'un processus qui bénéficiera de l'appui ou de la participation d'un nombre limité de membres de la collectivité n'exercera pas une grande influence. Si les organisateurs autorisent par inadvertance l'établissement de la carte d'une collectivité par un nombre limité d'intervenants locaux, les autres membres de la collectivité pourraient juger que les résultats sont beaucoup moins importants ou acceptables. À l'instar de n'importe quel processus de participation du public, l'établissement de la carte d'une collectivité exige un certain degré d'attention et d'intérêt soutenus de la part des participants et de la collectivité dans son ensemble. Si cet intérêt faiblit pour une raison ou pour une autre, l'exercice pourrait ne pas donner lieu à la poursuite des discussions et des mesures qui auraient pu en découler.

Niveau 1 – Technique : Fiches de renseignements

Définition

La fiche de renseignements est une liste ou un document qui fournit de l'information brève et documentée à propos d'un sujet ou d'une initiative susceptibles d'attirer l'attention du public de façon importante.

Fonctionnement

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. Des efforts devraient être déployés pour que l'information soit présentée dans un langage simple; au moment de l'élaboration des fiches de renseignements ou de n'importe quel autre document public, on doit tenir compte des besoins de l'auditoire dans son ensemble. On fait parvenir les fiches de renseignements aux journaux et aux stations de télévision et de radio, et on les envoie par courrier électronique ou on peut les consulter sur des sites Web. Les journalistes et autres intervenants en obtiennent également une copie. Les fiches peuvent aussi représenter du matériel supplémentaire pour un communiqué, un événement médiatique ou une trousse d'information. Avant leur publication, les fiches de renseignements doivent obtenir les niveaux adéquats d'approbation.

Utilité des fiches de renseignements

Les fiches de renseignements sont surtout utilisées comme une compilation stratégique des principales sources d'information qui touchent une question à l'intention du public. Elles peuvent définir une question ou promouvoir un discours et un débat éclairé relativement à un sujet. Elles constituent une façon idéale d'informer les intervenants et de les sensibiliser en leur donnant une vaste vue d'ensemble d'une question, d'une politique ou d'un programme.

Logistique et limites

- Les fiches de renseignements se limitent aux statistiques et aux faits principaux et elles consistent en un résumé des questions.
- Elles ne sont pas toujours centrées sur les détails de façon à fournir un contexte intégral à propos d'une question.
- Les occasions d'émettre des commentaires sont minces voire nulles.
- Les fiches doivent être assez brèves et ne contenir que d'une à trois pages.
- On peut les donner par contrat à l'externe, ce qui permet surtout de mieux composer avec des délais serrés.

Incidences financières

- 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.
- Les facteurs dont il faut tenir compte pour l'établissement des coûts 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.

Commentaires ou suivi

- Les fiches de renseignements peuvent contribuer à attirer l'attention sur une question qui nécessite de la recherche additionnelle.
- On devra faire le suivi des statistiques et des renseignements qui soutiennent les fiches de renseignements et les mettre à jour de façon régulière.
- S'il y a possibilité, on pourrait devoir préparer d'autres documents de soutien pour traiter de questions et pour attirer l'attention des médias.

Délais

- Les fiches de renseignements peuvent être utilisées pour traiter les nouvelles de dernière heure qui touchent un sujet important et qui ont fait l'objet d'une publicité monstre.
- Les fiches de renseignements peuvent nécessiter un certain temps pour permettre la production de recherches et de renseignements importants relativement à une question.

Pièges possibles

- Manque de données disponibles ou crédibles quant à certaines questions.
- Utilisation inadéquate des faits pour définir un problème ou pour évaluer l'importance de la question.
- Omission de s'assurer de la mise à jour et de la pertinence des fiches de renseignements.
- Distribution à un auditoire cible.

Niveau 1 – Technique : Groupes de concertation

Définition

Le groupe de concertation est un groupe de huit à dix personnes qui s'intéressent grandement à une question ou à un objectif et qui se rencontrent pour en discuter. Les participants désignent en général un échantillon représentatif du public touché par la question et ils peuvent être choisis pour représenter des intérêts particuliers. On a souvent recours aux groupes de concertation pour mettre à l'essai, évaluer et/ou examiner des programmes. On les utilise également de façon fréquente pour l'exécution de divers types de recherche en marketing. Les groupes de concertation servent à générer des questions et à structurer des questionnaires ou des méthodes de recherche. Leur contribution s'avère la plus adéquate pour avoir une idée des différences d'opinion selon la région, l'âge, le sexe et l'origine ethnique.

Fonctionnement

La planification est essentielle. Le modérateur et le client s'entendent sur l'ordre du jour de la réunion (aussi dénommé le « protocole ») qui guidera la discussion de groupe.

Critères d'efficacité :

- S'assurer des services d'un personnel qualifié pour désigner et pour modérer ou diriger les groupes de concertation.
- Enregistrer les séances (audio ou vidéo).
- Faire en sorte que l'atmosphère du groupe est détendue.
- Utiliser un intervieweur, un guide ou un animateur (ne pas se servir d'un questionnaire).
- Il n'est pas toujours adéquat de donner un préavis aux participants quant à la matière qui sera traitée.

Recrutement des membres du groupe :

- Essayer de constituer un groupe représentatif du marché cible en question (non aléatoire).
- Ne pas faire appel à des inconditionnels (les accros des groupes de concertation).
- Le modérateur ne doit pas connaître les membres (il ne doit faire appel ni à des parents ni à des amis).
- Les membres ne doivent pas se connaître (méthodes de recrutement boule de neige).
- Choisir des personnes qui peuvent communiquer.
- Ne pas désigner de personnes qui travaillent en marketing.

Utilité des groupes de concertation

Il s'agit d'une technique hautement spécialisée qui peut constituer un mécanisme utile de consultation du public aux fins suivantes :

- Déterminer la nature et l'intensité des préoccupations et des valeurs des intervenants à l'égard des questions.
- 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.
- Recueillir les commentaires de particuliers et de groupes d'intérêt.
- Connaître la réaction et les commentaires détaillés d'un intervenant ou d'un groupe client quant à des options ou à des propositions préliminaires.
- Recueillir de l'information sur les besoins des intervenants relativement à une question ou à un concept particulier.
- 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.

Les groupes de concertation peuvent être utilisés conjointement avec plusieurs autres techniques ou mécanismes de participation du public.

Logistique et limites

Les groupes de concertation sont utiles pour l'examen préliminaire d'un concept et la créativité de même que dans les situations où des données qualitatives sont nécessaires.

Caractéristiques impropres à un groupe de concertation :

- Il n'est pas efficace pour communiquer de l'information au grand public.
- Il n'est pas une tribune ouverte pour répondre à des questions générales.
- Il ne constitue pas un mécanisme utilisé pour l'atteinte d'un consensus ou pour la prise de décisions.

Incidences financières

Il n'est pas rare que les responsables d'études de marchés paient les participants pour leur rôle au déroulement du processus. À mesure que les techniques de participation du public gagnent en popularité et que les contraintes qui s'exercent sur le temps des personnes « clés » deviennent plus limitées, le paiement pourrait en fait devenir la norme. Par ailleurs, les modérateurs habiles demandent des honoraires substantiels. Le coût qui s'applique à un seul groupe de concertation peut varier de 1 500 $ à plus de 7 000 $. Il diminue quand le groupe de concertation fait partie d'un programme de recherche générale ou quand plusieurs groupes sont dirigés par rapport au même sujet.

Commentaires ou suivi

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.

Délais

Le délai habituel des groupes de concertation propres à un produit donné varie d'une à deux heures, tandis que les initiatives fondées sur des politiques peuvent consister en un atelier d'une journée. Le repérage d'un seul participant et l'obtention de sa coopération peut souvent nécessiter de vingt à trente appels selon le niveau de « compétence » exigé des participants.

Pièges possibles

Un groupe de concertation doit favoriser la synergie et obtenir la collaboration des membres. Il est donc essentiel que la communication soit ouverte et que la confiance s'installe rapidement, ce qui favorisera l'émergence de nouvelles idées. Il est important de choisir avec soin les membres d'un groupe de concertation de même que l'animateur pour que l'information circule de façon constructive.

Nota : Le groupe de concertation pourrait également être considéré comme une technique de niveau deux.

Niveau 1 – Technique : Numéros 1 800

Définition

Il s'agit d'une transmission par téléphone d'un message ou de renseignements sans frais pour les utilisateurs. Les numéros 1 800 sont le plus souvent utilisés à des fins de facilitation et ils permettent aux institutions et au public de communiquer de manière rapide et efficace, sans pour autant que cette option ne leur soit coûteuse.

Un numéro 1 800 peut être utilisé partout au Canada et il peut servir à transmettre ou à recueillir de l'information ou à demander des documents ou des trousses d'information, et il permet d'échanger de l'information dans les deux sens.

Le 1 800 O-Canada constitue un service permanent du gouvernement fédéral qui apporte un soutien aux appelants de partout au Canada. Santé Canada participe actuellement au programme 1 800 O-Canada. Il a maintenant mis une dizaine de publications à la disposition du public auxquelles ce dernier peut accéder au moyen de ce service sans frais. Le service aide les appelants à avoir accès aux programmes et aux services fédéraux en place d'un océan à l'autre. Les commandes effectuées pour se procurer des documents sont enregistrées par le personnel de O-Canada et envoyées chaque jour par télécopieur à l'Unité de distribution des publications de Santé Canada, qui, elle, s'occupe du traitement des commandes.

Parmi les autres exemples de l'utilisation des numéros 1 800 du gouvernement du Canada se trouve une ligne sans frais où l'on peut obtenir de l'information sur la nouvelle *Loi sur le tabac* du 2 mai 1997. Santé Canada dispose d'un numéro 1 800 pour fournir des renseignements sur l'hépatite C au public.

Fonctionnement

On doit décider du type de communication désiré. Si les renseignements sont routiniers, il est possible d'avoir une réponse informatisée. Certains systèmes sont automatisés et de nombreux appelants peuvent ainsi trouver réponse à leurs questions sans même avoir à parler à un préposé. Si l'information est plus complexe, des intervenants devront alors répondre à l'appel, que le service soit automatisé ou non.

Utilité des numéros 1 800

Généralement, un numéro 1 800 est mis en œuvre et maintenu en réponse à une question d'actualité. La plupart des lignes 1 800 représentent donc des techniques de communication temporaires. Il existe deux façons d'utiliser les numéros 1 800 :

A. Pour informer les intervenants

Les numéros 1 800 disposent de réponses électroniques préparées à l'avance pour les questions courantes, mais des préposés aux communications peuvent également répondre aux questions de la population. De cette façon, le numéro 1 800 permet au gouvernement de s'acquitter de ses obligations qui consistent à informer les Canadiens de ses programmes et de ses politiques, et il favorise les relations sociales. Il fait en sorte que le public peut facilement avoir accès aux nouveaux programmes, aux nouvelles politiques et à la nouvelle réglementation du gouvernement.

B. Pour recueillir l'opinion des intervenants

Ce type de service 1 800 est utilisé de façon moins fréquente. On se sert de ces numéros 1 800 pour connaître l'opinion des intervenants au sujet de politiques et de programmes qui sont proposés ou qui existent déjà. Avec ce numéro, on peut recueillir des commentaires verbaux de la part des appelants, ou on peut donner plusieurs choix de réponse à ces derniers, qui doivent choisir la réponse qui s'applique le mieux dans leur cas. Ces réponses peuvent ensuite être analysées en vue de la planification et de l'évaluation des politiques.

Les numéros 1 800 s'avèrent surtout utiles pour rejoindre le public, qui peut appeler de n'importe quel endroit à n'importe quel moment. Ils procurent un avantage aux appelants qui ne sont pas en mesure de se rendre à un bureau en personne ou qui, autrement, auraient à payer les tarifs liés aux services interurbains. Les numéros 1 800 permettent ainsi de rejoindre les personnes qui demeurent dans les régions éloignées. Un autre avantage lié aux numéros 1 800 est que

ceux-ci permettent aux appelants de garder l'anonymat au besoin, ce qui leur procure ainsi un sentiment de sécurité.

Les numéros 1 800, en contribuant à répondre aux questions à la source même, facilitent le travail du personnel administratif, qui s'évite ainsi des interruptions causées par des demandes de renseignements téléphoniques.

Critères d'efficacité :

- S'assurer que le personnel bien informé réponde aux appels.
- 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.
- S'assurer de la disponibilité du service en français et en anglais.
- Bien faire connaître le numéro 1 800 au public. Les numéros sont souvent associés à l'organisme en question. S'assurer que le numéro 1 800 figure dans la documentation de l'organisme et faire en sorte qu'il paraisse sous d'autres formes de publicité.
- S'assurer que le numéro figure dans les annuaires téléphoniques régionaux et dans l'annuaire électronique des numéros 1 800.

Logistique et limites

Un numéro 1 800 est 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. Un appel effectué à un numéro 1 800 peut ne pas s'avérer suffisant pour résoudre un problème ou pour régler une préoccupation, mais il peut contribuer à orienter un intervenant vers une source adéquate qui lui permettra de trouver une solution.

Incidences financières

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. 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 pour répondre aux appels. Les coûts liés à une ligne 1 800 sont élevés.

Commentaires ou suivi

On peut compiler des statistiques sur l'utilisation de la ligne pour émettre des commentaires relativement à son efficacité. Les remarques des appelants peuvent être utilisées directement pour analyser l'opinion des divers intervenants au sujet des politiques ou des programmes. De plus, 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.

Le personnel du programme 1 800 O-Canada demande à tous les appelants de quel endroit ils téléphonent, quel est le but de leur appel et s'ils ont encore besoin d'aide, quelle qu'en soit la forme. Ces données sont inscrites et il est ensuite possible de les utiliser pour effectuer l'analyse du service 1 800 O-Canada.

Délais

Le numéro 1 800 peut être maintenu pendant une période indéterminée, pourvu qu'il s'avère utile et rentable.

Pièges possibles

- Le numéro 1 800 n'est pas une source par laquelle on peut obtenir des renseignements approfondis au sujet d'une question.
- Il n'est pas efficace si on ne fournit pas le soutien linguistique nécessaire (service disponible en français et en anglais).
- Les utilisateurs potentiels n'ont pas accès à un téléphone.
- Les citoyens doivent être proactifs et prendre les devants pour établir une communication et, de ce fait, pour assurer le succès des numéros 1 800.
- Les coûts liés au soutien et à l'opération sont élevés.

Niveau 1 – Technique : Foire d'information ou exposition

Définition

La foire d'information est une présentation ou une exposition effectuée par un corps gouvernemental pour informer les intervenants de l'existence des services, des politiques ou des programmes. Cette technique sert surtout aux ministères moins connus dans leur marché; elle leur permet de présenter un nouveau programme ou de fournir des services qui ne peuvent être facilement expliqués de façon sommaire. De plus, si les intervenants occupent un large éventail ou si les utilisateurs particuliers ne sont pas connus de l'organisme, il pourrait alors être plus difficile pour eux de faire de la publicité directe.

Chaque année, Santé Canada participe à plusieurs expositions et foires. Il prend part à des expositions ministérielles qui s'adressent à une grande variété d'auditoires, et il participe aussi à des présentations qui décrivent un programme ou sont effectuées par une direction générale, qui sont davantage axées sur un dossier ou un sujet et qui ciblent des segments précis de la population. Santé Canada prend part également à des foires d'information destinées aux étudiants de niveau postsecondaire pour faire la promotion des emplois qu'il offre.

Développement des ressources humaines Canada profite des foires d'information pour promouvoir ses programmes de création d'emplois, alors qu'Industrie Canada s'en sert pour faire connaître ses programmes de création de petites entreprises.

Santé Canada prévoit une augmentation éventuelle de l'utilisation qu'il fait des foires d'information, ce qui s'applique aux expositions ministérielles et non pas aux expositions présentées par chaque direction générale ou pour chaque programme. Il tient à ce que chacune des régions dispose des outils nécessaires pour faire une exposition ministérielle.

Fonctionnement

Il y a deux façons de participer à une foire d'information :

A. Promouvoir son propre programme

- De façon typique, la promotion de son propre programme est effectuée à l'échelle ministérielle.
- Prendre une décision quant à savoir si les autres directions générales ou ministères seront invités à la foire d'information. Quand on présente une foire d'information, il est important d'établir les points suivants :
  - Le programme ou les programmes à promouvoir
  - Les intervenants à qui s'adresse la foire
  - Les organismes partenaires qui contribuent à ces programmes
  - Les organismes et les intervenants connexes.
- Choisir et approcher d'autres organismes pour s'assurer de leur contribution.
- Choisir et réserver une date et un lieu pour la tenue de la foire d'information qui puissent facilement convenir aux organismes et aux intervenants. Également, disposer les ressources nécessaires pour les expositions.
- Préparer l'exposition ou la présentation.
- Aviser les intervenants de la tenue de la foire au moyen d'envois postaux, d'affiches, de communiqués d'intérêt public et/ou de la publicité.

B. Par invitation

Quand on reçoit l'invitation de participer à une foire d'information, il est important de se renseigner sur la nature de celle-ci et sur les organismes ou les programmes qu'on y trouvera. Avant la création de l'exposition, il est essentiel de connaître l'espace disponible ainsi que les ressources qui seront fournies. Il importe également de savoir exactement quels intervenants ou quel public on veut cibler. Ces renseignements aideront à déterminer si on y participera ou non et à établir le type d'exposition qu'on y produira. De plus, il est important de communiquer avec les promoteurs et de s'entendre avec eux sur la façon dont la participation du Ministère sera annoncée.

Critères d'efficacité :

- S'assurer que les représentants ministériels à la foire ou à l'exposition soient des membres du per-

sonnel bien informés. Ces personnes peuvent être des employés, des bénévoles ou des intervenants.
- Choisir un moment où les membres du public ou les intervenants seront disponibles.
- Disposer de documents que les intervenants pourront prendre et conserver, par exemple, des trousses d'information.
- Avoir un registre qui permettra aux membres du marché intéressés de fournir de l'information sur les personnes-ressources en vue d'un suivi.
- Si le marché est vaste (p. ex. les jeunes) 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 (p. ex. un mail de centre commercial la fin de semaine ou un événement populaire auprès du groupe cible).

Utilité de la foire d'information

- La foire sert à obtenir de l'information de divers intervenants.
- L'auditoire cible provient d'un grand groupe.
- Les intervenants exacts ne sont pas connus ou les utilisateurs et prestataires de services peuvent ne pas se mêler facilement.
- Les documents à remettre devraient être sous forme imprimée pour empêcher les modifications.

Logistique et limites

- La qualité de l'information dépend des ressources et des intérêts des intervenants qui participent à la foire.
- La coordination de la participation de Santé Canada aux événements est importante. Il est avantageux de rassembler les kiosques pour créer une image ministérielle d'ensemble.
- Le public doit être attiré par d'autres formes de publicité.
- La foire d'information est généralement un événement ponctuel et à court terme.
- Le transport des blocs d'exposition engendre des difficultés.

Incidences financières

Il peut y avoir quatre types de coût direct, soit :

- Les coûts liés aux mesures prises pour s'assurer du lieu de l'exposition
- Les coûts associés à la préparation de l'exposition et du matériel connexe
- Les coûts engendrés par le voyage et le transport de l'exposition et du personnel
- Les frais de publicité

Des coûts indirects peuvent être engagés par l'utilisation du temps du personnel pour la préparation ou pour la représentation de l'organisme à la foire.

Commentaires ou suivi

Les expositions et les foires d'information représentent une bonne occasion pour prendre le « pouls » de l'auditoire à l'égard de certains questions, ce qui peut se faire de façon informelle, par exemple, dans des interactions face à face, ou dans un processus plus officiel, comme sous forme d'un questionnaire court que l'on distribue aux visiteurs des kiosques. Ces initiatives permettraient d'en apprendre davantage sur l'efficacité de la foire.

On peut effectuer l'évaluation de suivi de la foire d'information en demandant aux gens qui se sont renseignés si celle-ci leur a été utile.

Délais

En règle générale, la foire ou l'exposition durent une partie de la journée ou même toute la journée, mais certaines expositions peuvent être d'une plus longue durée.

Pièges possibles

- La foire ou l'exposition pourraient ne pas attirer les visiteurs à qui elles s'adressent vraiment. Ce piège est particulièrement susceptible de se produire si le moment ou le lieu choisis pour la tenue de la foire ne contribuent pas à rejoindre les bons intervenants.
- Il est difficile de trouver le personnel adéquat pour les foires d'information et les expositions parce qu'il doit y avoir des membres du personnel après les heures normales de travail. Également, il est essentiel que le personnel d'un événement ministériel soit bien informé au sujet d'une grande variété de programmes, de services et de questions pour agir à titre d'ambassadeur valide.
- 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.
- Pour le moment, de nombreux programmes ne disposent pas du matériel nécessaire pour que l'on puisse présenter une exposition.
- Les expositions ont lieu à l'échelle ministérielle et il pourrait donc être impossible de promouvoir un programme particulier.

Niveau 1 – Technique :

Trousses d'information (voir également les sections de la foire d'information, des envois postaux et des fiches de renseignements)

Définition

La trousse d'information est préparée pour des annonces ou des initiatives nouvelles ou importantes. Elle comprend souvent des communiqués de presse, des fiches de renseignements, des articles ou des brochures, un rapport détaillé, une lettre de présentation et d'autres types de matériel de communication du Ministère dans le but de fournir des renseignements sur un sujet précis aux intervenants et aux autres parties intéressées.

Fonctionnement

Les trousses d'information sont souvent utilisées dans le cadre d'événements médiatiques comme les conférences de presse, de foires d'information, de séances d'information techniques, de salons professionnels et d'autres événements particuliers. Elles peuvent également être distribuées par courrier et on les fait de plus en plus parvenir aux intervenants par Internet. Les approbations nécessaires doivent être obtenues, ce qui dépend du contenu de la trousse et du sujet qui y est traité.

Utilité des trousses d'information

Les trousses d'information servent à des fins de communication, d'éducation et de promotion. Les renseignements qu'on y trouve seront plus complets et détaillés et le contexte sera plus approfondi que dans le cas d'un seul communiqué de presse ou d'une seule fiche de renseignements. Les trousses d'information peuvent 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. Elles peuvent s'adresser au grand public ou à un groupe particulier. Les intervenants peuvent se servir des trousses pour la planification, pour l'élaboration de nouvelles idées et pour la prise de décisions.

Logistique et limites

L'utilité des trousses d'information dépend de la qualité des renseignements fournis, ce qui signifie qu'une révision pourrait s'imposer. De plus, l'envoi de trousses d'information par Internet ne se limite qu'aux citoyens qui y ont accès.

Incidences financières

- Le coût dépendra en partie de la rédaction, de la production, du montant et de la qualité du matériel fourni.
- Coût de distribution.
- Le coût augmentera si les trousses doivent être mises à jour et envoyées de façon régulière.

Commentaires ou suivi

- Il faut s'assurer que les trousses d'information comprennent tous les documents pertinents.
- On doit être prêt à traiter des demandes d'information additionnelles.
- Des trousses de suivi pourraient être nécessaires pour la prestation de nouveaux renseignements et de nouvelles mises en œuvre.

Délais

- L'utilisation des trousses est 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.
- Les trousses d'information peuvent être offertes de façon ponctuelle ou continue pour traiter et promouvoir une question, une politique ou un programme.

Pièges possibles

- Le matériel connexe à insérer dans la trousse n'est pas complet.
- Il manque des renseignements de coordination avec d'autres groupes ou ministères.
- L'information peut être périmée ou inexacte.

Niveau 1 – Technique :

Envois postaux (voir également la section des numéros 1 800)

Définition

L'envoi postal consiste en la distribution de documents du Ministère ou d'une direction générale à l'intention d'intervenants ou de gens du public dont le nom figure sur une liste d'adresses d'inscription préétablie.

L'Unité de distribution du courrier de Santé Canada effectue la distribution de documents ministériels en quantité. Les responsables des programmes qui souhaitent expédier de nouvelles publications à leurs intervenants peuvent fournir une liste d'adresses à la salle de courrier du Ministère. Celle-ci fait payer les responsables des programmes pour les frais d'affranchissement et pour le matériel utilisé en vue de l'expédition.

Ce service sera éventuellement personnalisé selon les intérêts des destinataires. Il sera ainsi possible de leur envoyer des renseignements pertinents au fur et à mesure que ces derniers deviendront disponibles.

Fonctionnement

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. Le nom d'intervenants ou de gens du public peut être ajouté à la liste, mais seulement avec leur permission. Il est possible d'ajouter le nom de responsables des programmes, d'intervenants ou de membre du public à une liste d'adresses, que ce soit par téléphone ou à la suite d'une demande d'envoi. Les achats de listes sont rares. Celles-ci sont envoyées à la salle de courrier ou à la tierce partie dont ont a retenu les services pour effectuer les envois postaux.

Le programme 1 800 O-Canada participe également au processus d'envoi postal. Certaines demandes effectuées par des appelants pour se procurer des documents sont directement traitées au moyen du programme 1 800 O-Canada. Si les responsables du programme ne disposent pas des documents désirés au moment de la demande, ils achemineront alors cette dernière par télécopieur.

Utilité des envois postaux

Le système s'avère utile pour 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. Malgré le fait qu'il est maintenant possible de consulter une grande quantité d'information sur Internet, les envois postaux traditionnels existent toujours, car les gens n'ont pas encore tous accès à Internet ou parce que certains documents ne sont pas pratiques pour la création de pages Web. Les serveurs de liste électroniques dont on fait mention dans les techniques du niveau 3 de la présente trousse d'information jouent un rôle semblable à celui des envois postaux.

Logistique et limites

- Les adresses des intervenants doivent être connues et les envois postaux doivent se limiter aux publications des organismes disponibles.
- Les listes d'adresses peuvent rapidement devenir périmées.

Incidences financières

Les services de secrétariat comprennent le travail et les fournitures. Si on retient les services d'un fournisseur externe pour effectuer les envois postaux, on doit alors tenir compte des frais qu'il imposera.

Commentaires ou suivi

Il n'y a aucun critère établi relativement aux commentaires ou au suivi. Cependant, il existe deux méthodes pour recueillir les commentaires des souscripteurs, soit :

- Insérer un questionnaire dans la trousse dans lequel on invite les gens à faire part de leurs commentaires, ce qui est plus susceptible de se produire si un port de retour est compris.
- Faire un suivi auprès des intervenants au moyen d'un deuxième envoi postal ou d'un appel téléphonique afin de recueillir leurs commentaires ou pour leur demander de l'information.

Délais

Les souscriptions peuvent être d'une durée déterminée et offrir une possibilité de renouvellement.

Pièges possibles

- Le système peut être source de frustration pour les intervenants qui désirent une réponse limitée ou personnalisée.
- Le courrier nécessite un délai d'expédition et le caractère inadéquat des renseignements entraînerait un autre délai, cette fois au niveau du suivi.
- Les envois postaux pourraient ne pas rejoindre le public dans son ensemble.
- Les avantages des envois postaux ne se limitent qu'à la liste d'adresses.
- Il y a le danger que ces envois finissent, comme la publicité-rebut, à la poubelle.

Niveau 1 – Technique :

Événements médiatiques (voir également les sections des trousses d'information, des communiqués de presse et des fiches de renseignements)

Définition

On se sert de l'événement médiatique pour mettre en place des initiatives ou pour expliquer leur fonctionnement aux journalistes, afin de leur faire connaître les objectifs et le mandat d'un ministère et d'en faire la promotion. Les événements médiatiques peuvent comprendre des documents écrits tels que des communiqués de presse et des fiches de renseignements pour les journalistes et les autres intervenants, et ils donnent également l'occasion à ces derniers de poser des questions ou d'émettre des commentaires. En pratique, ils sont mis sur pied par le Service des relations avec les médias conjointement avec la Direction des communications et le domaine de programmes.

Fonctionnement

Les porte-parole des programmes 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. Quand le Ministre participe à un événement médiatique, les responsables de programmes ont souvent la responsabilité de documenter celui-ci à l'avance et de fournir de l'information technique aux médias à la suite de l'annonce faite par le Ministre. Tous les événements médiatiques nécessitent l'approbation préalable du Ministre.

Utilité des événements médiatiques

On se sert surtout des événements médiatiques pour faire connaître une initiative importante quand une grande influence s'impose relativement aux communications. Les événements 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. Les événements médiatiques peuvent 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. Le potentiel d'une participation ministérielle contribue également à l'annonce des événements médiatiques. Ceux-ci sont utilisés soit de façon proactive pour promouvoir une question, soit de façon réactive pour intervenir à la suite de la publicité entourant un sujet.

Logistique et limites

- Afin de favoriser le plus grand impact possible, l'établissement du moment pour la tenue de l'événement contribuera grandement à éviter toute concurrence avec d'autres événements de grande envergure.
- La coordination et la documentation des représentants officiels pourraient être nécessaires pour la présentation de l'information.
- D'autres formes de communication, comme les communiqués de presse et les trousses d'information, sont généralement nécessaires pour mettre la touche finale à un événement médiatique dans le but de rejoindre efficacement l'auditoire.

Incidences financières

- Les exigences en matière de coût touchent l'emplacement et l'organisation des événements, le matériel technique, la prestation des documents écrits aux médias de même que la rémunération des heures de travail exécutées par le personnel et la coordination des autres coûts en personnel.

Commentaires ou suivi

- Les événements médiatiques attirent souvent des commentaires en terme de nouvelles d'actualité additionnelles et de couverture par la presse.

- Il pourrait y avoir un besoin en matière d'événements de suivi en vue de la présentation de renseignements pertinents.
- Le choix des événements variera selon l'initiative en question.
- Un délai suffisant est également nécessaire pour cibler les journalistes et pour faire le suivi des appels téléphoniques.

Délais

- Un événement médiatique comme tel est de courte durée, soit de vingt minutes à une heure.
- 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.

Pièges possibles

- Une période de préparation insuffisante peut limiter le succès.
- Les instructions données aux porte-parole peuvent avoir été mal préparées.
- Il peut être difficile de contrôler le dénouement d'un forum de questions ouvertes.
- Il pourrait être difficile de cibler avec précision l'auditoire à qui s'adresse le message.
- Les événements médiatiques pourraient se faire voler la vedette par d'autres événements d'importance.

Niveau 1 – Technique : Journée d'accueil

Définition

Une journée d'accueil est un événement relativement informel qui permet aux gens de rentrer en passant, sans rendez-vous, et d'obtenir des renseignements, qui touchent généralement un plan ou un projet. En règle générale, dans le cadre d'une journée d'accueil, on distribue des documents, on fait des présentations et un personnel répond aux questions des visiteurs.

Fonctionnement

La première étape du processus de préparation et de direction d'une journée d'accueil consiste à définir les sujets à traiter. Au cours de cette étape, on doit choisir ou élaborer les matériaux audiovisuels et écrits pertinents relatifs au sujet en question. Deuxièmement, il faut désigner un coordonnateur pour la tenue de l'événement. Le choix de cette personne doit se faire selon le but de la présentation. Par exemple, il serait plus avantageux de choisir un individu davantage familier avec les aspects techniques du projet si celui-ci doit être annoncé ou étudié. L'analyse d'un projet exige la présentation de solutions de rechange en cas de problème. Troisièmement, il est important d'établir la date et l'heure en fonction des personnes qui s'intéressent au projet. La désignation d'un emplacement convenable pour disposer les tables et pour permettre la circulation constitue la quatrième étape. Si le sujet prête à la controverse, il vaut mieux choisir un endroit neutre. Voici quelques exemples d'emplacement : écoles, hôtels de ville, hôtels, centres de conférences, casernes de pompiers et campus universitaires. Cinquièmement, l'organisme qui met sur pied la journée d'accueil doit préparer des présentations (vidéos, affiches, etc.), des copies de documents et d'autres outils d'information. L'organisme doit aussi trouver un personnel qui possède des domaines de compétence particuliers pour s'assurer du succès de l'événement.

Utilité de la journée d'accueil

- La journée d'accueil peut être un véhicule de consultation du public pratique, puisqu'elle peut entraîner la tenue d'une autre activité du genre.
- Elle peut être utile quand il est possible de diffuser des renseignements à un stade précoce d'un projet ou avant la prise de décisions.
- Elle est utile aussi pour les politiques ou projets potentiels qui peuvent exercer une influence importante à l'échelle régionale.
- Elle est utile quand une ambiance détendue, décontractée et amicale encourage la participation des gens et leur permet de s'y présenter à des heures flexibles.
- Elle 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.
- Elle est utile quand des réponses détaillées sont nécessaires.
- Elle est utile comme « foire aux idées », puisqu'elle invite des groupes d'intérêt particuliers à monter des kiosques.

Logistique et limites

- Rassembler les personnes intéressées au projet de façon à ce qu'elles assistent à la journée d'accueil, faute de quoi elles ne recevront pas d'information vitale.
- Un seul événement pourrait ne pas rejoindre suffisamment de gens. Il pourrait donc être nécessaire de tenir plusieurs journées d'accueil.
- Il est important de s'assurer que l'on dispose de tous les outils techniques adéquats.

Incidences financières

Généralement, le coût lié aux heures de travail du personnel en vue de la préparation et de la reproduction du matériel constitue la dépense la plus importante. Plus les présentations et la publicité sont élaborées, plus les coûts sont élevés. Le coût de l'emplacement pour la tenue de l'événement peut être élevé lui aussi.

Commentaires ou suivi

En règle générale, on se sert de brochures, de dépliants et d'autres documents écrits. Les formulaires d'évaluation, que les gens remplissent sur les lieux mêmes où se déroule l'événement ou à la maison, s'avèrent aussi adéquats.

Délais

La durée de l'événement en question est habituellement de trois à quatre heures. Cependant, si le nombre de personnes présentes est élevé ou si le projet prête à controverse, il pourrait être beaucoup plus long. Selon la complexité du projet et de la présentation, le temps de préparation peut varier d'une ou deux semaines et même s'étendre sur plusieurs mois.

Pièges possibles

- Il est difficile de prévoir le nombre de personnes qui se présenteront à l'événement.
- Il est difficile de prévoir l'information pertinente et de disposer de suffisamment de copies.

Niveau 1 – Technique :

Communiqués de presse (voir également les sections des événements médiatiques et des fiches de renseignements)

Définition

Les ministères se servent d'un communiqué de presse pour annoncer brièvement l'élaboration d'une initiative, d'un programme ou d'une politique en particulier. Les communiqués de presse constituent une forme de presse écrite, composée de documents écrits auxquels peuvent venir s'ajouter des fiches de renseignements ou des trousses d'information. Les communiqués de presse sont un outil important dont se sert le gouvernement pour communiquer directement avec les médias. Ils sont distribués aux journaux ainsi qu'aux stations de radio et de télévision et ils sont affichés sur des sites Web. Les médias, en retour, peuvent transmettre l'information à leurs lecteurs, auditoires de radio, téléspectateurs ou n'importe quel autre auditoire. Dans la plupart des cas, les communiqués de presse divulguent des renseignements précis qui touchent des programmes ou des politiques, et ils renferment le nom d'une personne-ressource du Ministère avec qui les journalistes peuvent communiquer pour poser des questions ou pour en savoir plus long sur les positions du gouvernement.

Fonctionnement

À titre d'exemple, les communiqués de presse à Santé Canada sont préparés par les agents de la Direction des communications et ils se rapportent aux programmes et aux divisions ou secteurs ministériels afin de pourvoir à leurs besoins. Tous les communiqués de presse sont distribués aux médias par l'intermédiaire du Service des relations avec les médias, qui est également responsable de la coordination des approbations en collaboration avec le bureau des communications. 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. Selon la distribution, les médias peuvent mettre en valeur l'information glanée des communiqués de presse dans leur présentation des nouvelles. En règle générale, les communiqués de presse sont élaborés comme l'une des tactiques utilisées dans le cadre d'une stratégie de communication.

Utilité des communiquées de presse

Les communiqués de presse représentent une façon efficace de faire connaître les nouvelles initiatives ministérielles. Ils s'adressent aux représentants des médias tant à l'échelle nationale qu'à l'échelle régionale de sorte que les renseignements qu'ils contiennent soient transmis à toute la population canadienne. Il arrive souvent qu'une stratégie média et un communiqué de presse efficaces fassent partie d'une approche stratégique de communications dans son ensemble. Les communiqués de presse consistent en une méthode convenable qui permet de transmettre avec précision la même information à de nombreuses publications. Ils doivent revêtir une grande importance et répondre aux questions « qui, quoi, où, quand, pourquoi et comment », et ils peuvent être élaborés à l'interne et à l'externe dans le cadre d'un contrat.

Logistique et limites

- Afin de rejoindre efficacement l'auditoire désiré et d'obtenir le degré maximal d'influence, la date d'émission des communiqués de presse doit coïncider avec celle des nouvelles initiatives.
- Les communiqués de presse ne doivent pas comprendre plus de trois pages.
- Il est important de cibler l'auditoire désiré (savoir qui rejoindre).
- On se doit de connaître la meilleure façon de communiquer avec l'auditoire désiré (à savoir l'envoi de copies sur papier ou celui de messages par courrier électronique, à l'échelle nationale, régionale ou les deux).
- Il est plus pratique de communiquer des renseignements sur une question à la fois.
- Les événements médiatiques pourraient se faire voler la vedette par d'autres événements d'importance.

Incidences financières

On doit tenir compte des coûts liés à la rédaction, à la révision et à l'impression, mais ceux-ci ont tendance à être plutôt minimes. La nécessité de faire une seule annonce ou une série d'entre elles contribuera également à déterminer l'ampleur des coûts.

Commentaires ou suivi

- Les communiqués de presse peuvent entraîner l'émission de commentaires considérables de la part du public et des médias selon le sujet traité, et les médias peuvent faire un suivi auprès des agents de communication pour obtenir de plus amples renseignements.
- Le suivi des communiqués de presse peut également 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.

Délais

- Les communiqués de presse 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.
- 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.

Pièges possibles

- Les communiqués de presse pourraient ne pas mériter d'être signalés dans les nouvelles.
- Ils pourraient être trop longs.
- L'information peut être faussée.
- Les communiqués de presse pourraient ne pas exercer l'influence souhaitée si d'autres événements d'importance se produisent au même moment.

Niveau 1 – Technique : Visites sur place

Définition

Une visite sur place est une visite organisée à l'intention des décisionnaires ou des membres d'un groupe de participation du public et dont l'objectif est de donner à ces derniers une idée pratique et réelle d'une question ou d'un point de discussion. Les types de visite sur place les plus courants sont les suivants :

- Visites facultatives suivies d'une conférence ou d'un atelier.
- Vérifications sur place liées à des processus de réglementation ou de révision qui peuvent être définis par la législation.
- 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, éco-régions, entreprises ou organisations publiques dans le cadre d'un vaste processus de débat.
- 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 (comme des écoles, des hôpitaux ou des bibliothèques) afin de mieux comprendre une question ou une préoccupation commune.
- Occasions de perfectionnement professionnel où les participants effectuent une visite prolongée d'une installation spécialisée afin de suivre un programme d'études particulier.

Une ou plusieurs visites peuvent avoir lieu dans le cadre d'une plus grande stratégie de participation du public.

Fonctionnement

Une visite sur place peut durer de deux heures à deux semaines selon le but, le contexte et l'auditoire propres à l'activité. Les meilleures visites sur place sont prévues longtemps à l'avance et soigneusement orchestrées, et on doit prêter une attention toute particulière aux moindres détails du contenu, de la séquence et de la logistique. Même si la visite est demandée par l'organisme hôte, il est préférable de discuter au préalable et de concevoir conjointement le processus à suivre sur place afin de s'assurer du ralliement et de la collaboration intégrals de chaque personne concernée.

Dans les cas où un groupe de participants doit s'inscrire à l'avance à une visite sur place, on devrait distribuer les documents publicitaires au moins six à dix semaines avant la tenue de l'événement et préciser la date, le coût (s'il y a lieu) et toute information particulière qui touche le confort et la sécurité (tenue appropriée et toute préparation préliminaire obligatoire). Pour ce qui est des conférences, il peut être nécessaire d'apporter un complément à la publicité d'amorçage en effectuant des annonces sur place, à partir de l'estrade ainsi que dans le bulletin d'information des conférences.

Les participants devraient obtenir tous les renseignements nécessaires au sujet de n'importe quelle question interculturelle ou de n'importe quel autre point délicat qui peuvent surgir au cours de la visite. Par exemple, dans le cas d'un groupe de participants non autochtones qui se prépare à visiter une Première Nation ou une collectivité inuite ou métisse, l'expérience sera bien plus enrichissante et les risques de mauvaise compréhension ou d'embarras seront réduits de beaucoup si le voyage se met en branle avec une séance donnée par un animateur chevronné qui connaît leur culture. La même remarque vaut pour une visite dans un centre ethnoculturel, pour l'évaluation d'un programme d'alphabétisation à l'intention des adultes, pour une visite dans un refuge pour les sans-abri ou les femmes battues, ou pour toute autre activité qui fait sortir les participants de leur milieu culturel habituel.

Les hôtes peuvent avoir besoin de temps pour préparer les présentations ou les démonstrations, ou pour recueillir les renseignements particuliers qui assureront le succès du programme. L'établissement du calendrier devrait être rigoureux de façon à ce que les participants vivent une expérience intense et tirent le meilleur parti du temps limité, mais il devrait aussi leur donner un délai suffisant pour se reposer et réfléchir.

Utilité des visites sur place

Les visites sur place sont utiles dans les conditions suivantes :

- Quand elles permettent de cerner une discussion théorique ou abstraite en étudiant une preuve directe qui se trouve uniquement sur le terrain ou dans un lieu précis.
- Quand une question peut être précisée au moyen d'une interaction personnelle avec des intervenants ou des spécialistes du domaine, ou avec différents groupes d'intervenants.

Logistique et limites

La logistique d'une visite sur place porte sur des préoccupations semblables à celles associées à toute conférence, à tout événement ou à toute visite. Pour les visites importantes, complexes ou de prestige, 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.

Incidences financières

Les coûts dépendent du but, de l'échelle et du concept général de la visite, ainsi que du nombre de visites d'une série donnée. Les éléments du coût de revient standard comprennent les dépenses liées au voyage, à l'hébergement et aux repas, les frais accessoires pour les experts et le personnel de soutien qui effectuent la visite, 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.

Commentaires ou suivi

Les mécanismes de rétroaction devraient être précisés dès le début pour les hôtes comme pour les experts. Si un groupe d'experts de délibération ou de prise de décision effectue une visite sur place dans le cadre d'un exercice général de participation du public, les autres participants voudront être tenus au courant des conclusions du groupe et les hôtes seront curieux de connaître le résultat final du processus.

Délais

Comme on l'a dit plus haut, la durée d'une visite sur place peut varier de deux heures à deux semaines, selon le but et le contexte de la visite. Au chapitre de la planification préliminaire, il est préférable de prévoir au moins de quatre à six semaines à l'avance pour une simple visite ou une plus longue période dans le cas d'une visite poussée.

Pièges potentiels

Les visites sur place 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. Il est aussi 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.

Niveau 1 – Références

Publicité et marketing social

- Berkowitz, Eric N. *et al. Marketing: First Canadian Edition*, USA: Richard D. Irwin, Inc., 1991.
- Secrétariat du Conseil du Trésor. *Communications : Politique sur les communications du gouvernement* Ottawa, (1er décembre 1996).
- *Social marketing*, Prevline: prevention online. http://www.health.org/pubs/primer/smarket.htm
- *Social-Marketing*.com, Weinreich Communications. http://www.social-marketing.com/
- *Qu'est-ce que le marketing social?* Social-Marketing.com, Weinreich Communications. http://www.social-marketing.com/whatis.html
- Réseau du marketing social, Santé Canada. http://www.hc-sc.gc.ca/hppb/marketingsocial/

Numéros 1 800

- Bell Canada http://www.bell.ca/fr/
- Sympatico http://canadasansfrais.sympatico.ca/Recherche/
- ICB Toll Free http://www.icbtollfree.com/
- TollFreeNumbers.com http://www.tollfreenumbers.com/

Foire d'information ou exposition

- Développement des ressources humaines Canada – Stratégie emploi jeunesse du Canada http://www.careerfair.org/background.htm
- Santé Canada http://www.hc-sc.gc.ca/emplois/
- Développement des ressources humaines Canada – Communiqué de presse, 14 novembre 1997 http://www.hrdc-drhc.gc.ca/common/news/youth/9766.shtml
- Industrie Canada, Strategis http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/wn00044f.html

Envois postaux

- *Careers and Employment*, University of New South Wales, Sydney 2052. http://careers.cac.unsw.edu.au/Employ/DMO.htm
- *Whats in a Puff?*, Santé Canada http://www.hc-sc.gc.ca/hppb/tobaccoreduction/publications/public/factsheets/inapuff.htm
- Social-Marketing.com, Weinreich Communications http

Communiqués de presse

- InfoScavenger Communications, Inc. http://www.infoscavenger.com/prtips.htm
- *Rapport sur la santé dans le monde 1999* – Communiqué de presse http://www.who.int/whr/1999/fr/press_release.htm
- La Maison-Blanche-Office of the Press Secretary http://www.cdt.org/crypto/CESA/whousepress091699.shtml

Événements médiatiques

- The Sleep Well Homepage http://www.stanford.edu/~dement/media.html
- Wordsworth Communications http://www.wordsworthweb.com/eventsFR.htm

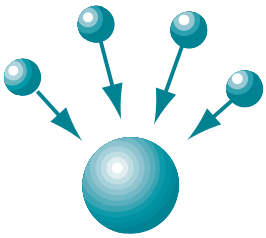
Trousses d'information

- Child Alert Foundation (CAF) http://www.childalert.org/download.htm
- International Diabetes Institute http://www.idi.org.au/infokit.htm
- The New Children's Hospital – Sidney Westmead Australia http://www.nch.edu.au/parents/health/books/bookli10.htm
- Suicide Information and Education Centre http://www.siec.ca/resource.html
- Population Action International http://www.populationaction.org/forms/ppik.htm

Fiches de renseignements

- Organisation mondiale de la santé http://www.who.int/substance_abuse/pages/facts.html
- Centres for Disease Control and Prevention http://www.cdc.gov/ncipc/cmprfact.htm
- Administration on Aging http://www.aoa.dhhs.gov/factsheets/
- National Institute on Allergy and Infectious Diseases – National Institutes on Health http://www.niaid.nih.gov/publications/aidsfact.htm

Niveau 2



Niveau 2
Quand recueillir de l'information et des opinions?

- L'objectif est avant tout d'écouter et de recueillir de l'information.
- Les décisions stratégiques ne sont pas encore définies et la discrétion est de rigueur.
- Il n'y a pas nécessairement d'engagement ferme selon lequel des mesures seront prises à l'égard des opinions recueillies (auquel cas on en avise les participants dès le départ de façon à ne pas créer de vaines attentes).

Cette partie inclut :

Niveau 2 – Étude de cas

- Le Secrétariat du Nord – L'Initiative sur le diabète chez les Autochtones

Niveau 2 – Techniques

- Rencontres bilatérales avec les intervenants
- Réunions communautaires ou publiques
- Comités parlementaires
- Panel du peuple (R.-U.)
- Sondage d'opinion
- Audiences publiques et séminaires
- Questionnaires
- Commissions d'enquête parlementaire
- Sondages
- Documents de travail

Références

Niveau 2 – Étude de cas :

Le Secrétariat du Nord – L'Initiative sur le diabète chez les Autochtones

Contexte

En février 1999, le gouvernement fédéral a fait l'annonce de la Stratégie canadienne de prévention et de contrôle du diabète dans le budget qu'il a déposé. L'élément principal de cette stratégie est l'Initiative sur le diabète chez les Autochtones (IDA), dont la mise en œuvre s'est effectuée en collaboration avec les Premières Nations, les Inuits et les Métis d'un bout à l'autre du pays. L'IDA s'articule autour de quatre axes précis, soit les suivants :

1. Programmes de soins directs, de traitement et de soutien
2. Éducation et formation adaptées à la culture pour la prise en charge et la prévention du diabète
3. Initiatives d'information et de surveillance en matière de santé qui visent à s'assurer de la satisfaction des besoins des Autochtones
4. Appui à l'égard du mode de vie pour améliorer la capacité de la collectivité de composer avec le diabète et ses complications selon une approche globale

La Direction générale des services médicaux (DGSM) de Santé Canada est celle qui est responsable de l'IDA. L'étude de cas qui suit se rapporte directement aux consultations dirigées conjointement par le Secrétariat du Nord et les gouvernements du Nunavut et des Territoires du Nord-Ouest. Cet exemple démontre la manière dont on s'est servi d'une initiative fédérale au cours d'un processus prébudgétaire pour recueillir des commentaires dans une région déterminée relativement à des questions qui touchent le diabète dans les collectivités autochtones, et pour obtenir de l'information sur une question potentielle liée au budget ainsi qu'un aperçu à ce sujet auprès du public.

Utilité de la participation du public

La DGSM consulte les Premières Nations et les Inuits depuis longtemps, et, en conséquence, cette approche est devenue une politique de la Direction générale. La DGSM est un organisme très décentralisé et axé sur la clientèle, qui est responsable de plusieurs programmes, en particulier ceux qui concernent la prestation de services de santé aux Indiens inscrits qui vivent dans des réserves ainsi qu'aux populations inuites. Le diabète est devenu un problème important au Canada, notamment dans les collectivités autochtones, et c'est pourquoi on a songé à la mise en place de l'IDA.

Les statistiques suivantes témoignent de l'importance sans cesse croissante du diabète au Canada :

- Une proportion de 1,2 à 2,2 millions de Canadiens souffrent de diabète.
- Environ le tiers des cas de diabète ne sont pas diagnostiqués.
- Le diabète serait la cause de 25 000 décès chaque année.
- Le coût économique total du diabète s'élève à 9 milliards de dollars par année.

Les grandes attentes du public et l'attention soutenue des médias à l'égard du problème de plus en plus répandu du diabète ont incité le gouvernement fédéral à prendre des mesures concrètes.

Participants

Le Comité directeur national, qui est composé, entre autres, de partenaires des Premières Nations, des Inuits et des Métis, a supervisé le processus de consultation. La DGSM et les gouvernements du Nunavut et des Territoires du Nord-Ouest, en partenariat avec les organismes représentant les Inuits et les Premières Nations, ont consulté les organismes de santé, les groupes des Premières Nations et des Inuits, les ONG (par exemple, l'Association médicale des T. N.-O. et l'Association des soins de santé des T. N.-O. et du Nunavut) et d'autres intervenants essentiels.

Les consultations ont porté sur quatre questions fondamentales afin de guider les discussions, à savoir :

1. Le diabète au sein des populations autochtones constitue-t-il un problème important pour votre organisme? Pourquoi?
2. a) Qu'avez-vous fait à cet égard?
   b) Que prévoyez-vous faire?
3. Selon vous, quel rôle votre organisme devrait-il jouer dans les domaines de la prévention, de l'éducation, des soins et du soutien, de la recherche, et de la surveillance?
4. Quelle sera la contribution de votre organisme à l'IDA une fois que celle-ci sera mise en œuvre? Veuillez indiquer le genre de contribution que vous ferez dont celle qui touche les liens, la coordination et l'intégration.

Description du processus

Des séances de consultation ont eu lieu à Iqaluit, à Rankin Inlet, à Yellowknife et à Cambridge Bay. Chacune d'elles a attiré en moyenne de quinze à vingt personnes et leur durée a varié de trois heures à trois jours. Les personnes et les collectivités invitées à prendre part au processus ont reçu une lettre conjointe des gouvernements territoriaux et de la DGSM. Aussi, un représentant de la Direction générale a communiqué directement avec certains intervenants.

Un représentant de la DGSM s'est rendu à chaque endroit où se sont déroulées les consultations pour donner un aperçu de l'IDA. Les citoyens et les principaux intervenants qui ont participé au processus de consultation avaient été choisis par les gouvernements fédéral et territoriaux en fonction de leur rôle au sein de la collectivité et/ou de leur expertise. On a passé la majeure partie du temps à animer une table ronde, au cours de laquelle on a discuté des quatre questions fondamentales.

Les consultations ont été tenues conjointement par les deux gouvernements territoriaux et la DGSM. Des séances tripartites, auxquelles ont participé des organismes autochtones nationaux, ont eu lieu à Yellowknife et à Cambridge Bay.

Ressources

Le budget de février 1999 prévoyait 55 millions de dollars, sur une période de trois ans, pour l'ensemble de la Stratégie canadienne de prévention et de contrôle du diabète. Toutefois, le montant exact qui sera consacré à l'IDA reste à être déterminé.

Pour ce qui est des consultations au Nunavut et dans les T. N.-O., la DGSM y a affecté deux personnes à plein temps, dont une qui devait se rendre à chaque endroit où se déroulaient les consultations. Les frais d'hébergement, les coûts liés à la traduction et les autres coûts essentiels ont été pris en charge par la DGSM, ce qui fait que les coûts de fonctionnement totaux ont été de 21 000 $ (ce qui ne comprend pas les salaires). Certains autres ministères fédéraux et gouvernements territoriaux ont fourni la salle de réunion, alors que les collectivités autochtones ont assuré la participation d'experts, de simples citoyens et d'autres personnes dignes de mention aux consultations. L'approche générale adoptée en vue du financement des consultations a été la limitation des coûts afin de maximiser les fonds existants.

Sommaire des résultats

L'objectif premier du processus de consultation était de répondre aux principales questions et les organisateurs sont d'avis qu'il a été atteint. Les réponses et les discussions ont été présentées sous la forme d'un rapport, et les participants aux rencontres ont été invités à le faire circuler et à le valider. Souvent, l'information, au lieu d'être envoyée par la DGSM à chaque participant, était transmise au coordonnateur territorial, qui devait ensuite la faire connaître aux participants.

Il est prévu que la DGSM travaille éventuellement avec les partenaires territoriaux (gouvernements et Autochtones) à l'élaboration de toutes les annonces budgétaires. Les chances de relations communes sont meilleures qu'auparavant en raison de l'expérience positive qu'a connue le projet dans les deux territoires. Ces consultations ont démontré que la DGSM a la capacité d'améliorer sans cesse ses méthodes de consultation afin d'obtenir les meilleurs résultats.

De plus, les consultations ont permis à la DGSM d'en apprendre davantage au sujet des programmes de lutte contre le diabète actuellement mis en œuvre dans diverses collectivités.

Analyses

Cette stratégie de consultation a été jugée efficace puisqu'on a pu trouver réponse à toutes les questions et que le processus de consultation conjoint a généralement bien fonctionné.

Facteurs de réussite :

- Les médias ont participé à certaines séances de consultation, ce qui a contribué à faire connaître davantage l'initiative et à sensibiliser le public face au diabète de type II.
- Le processus était ouvert et transparent en plus d'être adapté aux besoins et à la nature de la collectivité concernée.
- On a clairement défini les principales questions et stratégies.
- Les gens étaient heureux qu'on leur demande leur opinion et qu'on en tienne compte, et que la documentation de suivi en fasse mention.

Obstacles à la réussite :

- Aucune indication précise du financement de l'IDA n'a pu être divulguée aux collectivités.
- Les délais étaient très serrés puisque les consultations devaient être terminées au plus tard le 15 mai 1999.
- Les relations entre les partenaires fédéraux et territoriaux ainsi qu'entre les partenaires autochtones et fédéraux n'ont pas été bien définies et n'ont pas été consolidées préalablement à la planification des séances. Si ce processus devait être répété, il faudrait déployer plus d'efforts relativement à l'intensité des consultations mixtes.
- Souvent, d'autres ministères fédéraux ou directions générales de Santé Canada souhaitent tenir des séances de consultation dans les mêmes collectivités au sujet d'un grand nombre de questions. Les différentes séances finissent donc par réunir les mêmes principaux intervenants. Par conséquent, il faut tenir compte du danger de « surconsultation » des mêmes personnes. On peut prévenir ce danger en déterminant quelles autres consultations ont eu lieu ou sont envisagées à l'avenir dans une collectivité particulière.

Conséquences sur les politiques

La participation du public est une approche normalisée de la DGSM, et le succès de l'IDA au Nunavut et dans les T. N.-O renforce ainsi sa validité et sa crédibilité. Le succès de cette approche fait également en sorte qu'elle constitue un modèle utile en vue de la compréhension du processus de consultation.

Cependant, l'impact à long terme de ce modèle est limité jusqu'à un certain point. La DGSM et ses partenaires doivent attendre l'approbation du Cabinet et la prise des décisions relatives au financement avant de présenter leurs conclusions aux collectivités. En dépit de ces obstacles, on a déjà procédé à la mise en œuvre de certains programmes dans des collectivités en se fondant sur des programmes en place.

Techniques de participation du public utilisées

- Rencontres communautaires
- Groupes de concertation
- Tables rondes

Personne-ressource

Judith D. Ross
Coordinatrice et analyste principale de programmes
Secrétariat du Nord
Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits
Téléphone : (613) 957-6579
Courriel : Judith_Ross@hc-sc.gc.ca

Niveau 2 – Technique : Rencontres bilatérales avec les intervenants

Définition

Une rencontre bilatérale comprend généralement des rencontres individuelles entre deux groupes qui peuvent représenter des organismes, des secteurs, des régions ou des nations. Les rencontres bilatérales peuvent avoir lieu entre gouvernements, entre organismes ou entre n'importe quels organismes publics ou privés, et elles consistent d'abord et avant tout à écouter et à recueillir des renseignements. Les rencontres bilatérales avec les intervenants concernent des groupes qui démontrent un intérêt à l'égard des procédures dans le cadres desquelles il pourrait y avoir des rencontres bilatérales multiples avec divers groupes. Le fait de consulter des intervenants contribue au bon déroulement du processus d'établissement et de définition des questions pertinentes et entraîne l'amélioration des connaissances à l'égard du processus puisque cette démarche regroupe des personnes et des groupes essentiels qui disposent de compétences multiples, d'une vaste expérience et d'une expertise.

Un joueur, qui est généralement le gouvernement, assume la responsabilité de planifier des rencontres bilatérales avec d'autres intervenants dans le but de recueillir leurs opinions et commentaires. Ce processus signifie toutefois que le joueur en question a la responsabilité première d'agir, de trouver ou de mettre en œuvre des politiques et, ainsi, de rendre la décision finale.

Fonctionnement

Les rencontres bilatérales consistent en des séances d'information à l'intention d'intervenants où ceux-ci prennent connaissance de renseignements pertinents bien à l'avance. On procède à l'établissement d'un ordre du jour pour informer tous les participants de leur rôle et de leurs responsabilités. Les décisions stratégiques peuvent toujours faire place à des discussions, mais il n'y a pas nécessairement d'engagement selon lequel des mesures sont prises à l'égard des opinions recueillies. La portée et les paramètres des rencontres doivent donc être définis dès le départ de façon à ne pas créer de vaines attentes.

Utilité des rencontres bilatérales

Les rencontres bilatérales permettent au principal organisme décisionnel de s'assurer de la représentation et de la compréhension des opinions. Les rencontres bilatérales ou multilatérales s'avèrent 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. Elles peuvent servir à émettre des opinions, à faire part d'intérêts, à transmettre leurs valeurs et à recommander des objectifs, qui peuvent précéder le processus d'élaboration des politiques ou l'étape de mise en œuvre. 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. Par exemple, les rencontres bilatérales peuvent contribuer à trouver la meilleure façon de mettre en œuvre une décision d'un ministère ou un processus de conception des politiques. On peut aussi organiser des rencontres bilatérales avec les intervenants pour atteindre des objectifs, comme les suivants :

- Établir tous les groupes d'intervenants pertinents.
- Demander des conseils par rapport à des questions.
- Recueillir des commentaires sur les programmes de participation du public, ainsi que des renseignements locaux et communautaires et des conseils sur des options.

Logistique et limites

- Il appartient au joueur organisateur de décider du contrôle des résultats.
- Les discussions se limitent à des échanges unidirectionnels entre deux partenaires.

On doit distinguer les rencontres bilatérales des consultations multilatérales qui sont davantage axées sur la participation et qui comprennent généralement une plus grande variété d'intérêts ainsi qu'un débat sur des questions. Dans le cas des consultations multilatérales, la participation du public sur le continuum est plus importante et il y a une plus grande interaction entre les intervenants.

Incidences financières

Les rencontres bilatérales peuvent entraîner des coûts considérables liés au voyage selon l'endroit où elles se tiennent. 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.

Commentaires ou suivi

Les rencontres bilatérales avec les intervenants peuvent se dérouler à divers moments, comme aux étapes suivantes :

- Définition des problèmes
- Étape de l'élaboration des politiques
- Mise en œuvre des politiques
- Étape de surveillance

Il pourrait être nécessaire de tenir d'autres séances de suivi. De plus, le gouvernement ou les intervenants peuvent 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.

Délais

On peut avoir recours aux rencontres bilatérales pour l'exécution d'une étape distincte d'un processus ou on peut s'en servir comme un niveau de référence continue, ce qui signifie qu'elles peuvent avoir lieu une ou deux fois par année et prendre la forme d'un processus officiel de consultation. De façon typique, les rencontres s'étendent sur une courte période, selon le nombre de séances prévues. Leur durée peut varier de quelques heures à deux jours ou deux semaines, ce qui dépend du nombre de questions à l'ordre du jour et de la complexité de ces dernières.

Pièges possibles

Il se pourrait que le processus ne touche pas à tout et qu'il ne permette pas de traiter adéquatement des préoccupations des divers intervenants. On pourrait croire que son contenu a été déterminé à l'avance et qu'on a recours à la tenue de rencontres dans le seul but de « rallier » les intervenants aux politiques et d'avoir leur soutien à cet égard plutôt que de partager des idées et de l'information avec eux.

Niveau 2 – Technique : Réunions communautaires ou publiques

Définition

Une réunion communautaire ou publique consiste en 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. Les réunions ont généralement lieu dans une collectivité et, plus particulièrement, dans des centres communautaires, des églises ou des écoles. Les représentants et les organismes du gouvernement se servent considérablement des réunions communautaires et publiques pour recueillir des renseignements et des commentaires à propos de questions particulières.

Fonctionnement

Les réunions publiques peuvent être présentées sous différentes formes, selon la question débattue, l'étendue de l'auditoire prévu et le niveau d'interaction désiré et prévu avec les participants et entre ces derniers. On procède essentiellement au regroupement des membres d'une communauté pour discuter d'une préoccupation qui les concernent tous. Il incombe qu'un avis de convocation aux réunions soit émis et celles-ci doivent avoir lieu au début du processus de consultation afin de rassurer le public et qu'il sache que son opinion est importante.

Les réunions peuvent prendre les formes suivantes :

- Présentation suivie d'une période de questions et de réponses
- Réunion à l'hôtel de ville
- Table ronde ou groupe de discussion
- Grand groupe ou petit groupe

Critères d'efficacité :

- S'assurer que la réunion est présidée par un animateur impartial si le sujet prête à controverse.
- Établir un ordre du jour, l'afficher et y demeurer fidèle.
- Choisir la forme adéquate de présentation de la réunion en s'appuyant sur l'auditoire et, en particulier, sur les facteurs suivants :
  - taille de l'auditoire;
  - proportion de l'intérêt public;
  - familiarité avec la forme de présentation de la réunion;
  - crédibilité de l'organisme.
- Choisir avec soin l'agencement de la salle et la disposition des sièges, car ils doivent refléter le type de réunion, l'importance du groupe attendu ainsi que la grandeur et l'utilité de la pièce.

Utilité des réunions publiques

Les réunions publiques peuvent s'avérer un véhicule de consultation du public utile :

- Elles peuvent être utiles à titre d'activité de partage d'échange de renseignements.
- Elles peuvent être 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.
- Elles peuvent être utiles, car elles 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.

Logistique et limites

Les réunions communautaires et publiques doivent être bien ciblées et elles doivent être fréquentes de façon à permettre à un organisme de démontrer sa véritable crédibilité. De plus, les réunions doivent avoir lieu au début du processus pour atténuer les craintes qu'elles sont de routine.

Incidences financières

Les coûts liés à la tenue des réunions communautaires ou publiques sont relativement peu élevés, particulièrement si celles-ci ont lieu dans un centre communautaire, dans une église ou dans une école publique locale.

Commentaires ou suivi

En règle générale, la tenue d'une réunion communautaire ou publique ne nécessite qu'un mince suivi officiel par écrit. Cependant, selon le sujet traité, la collectivité s'attendra probablement à ce qu'on donne suite à ses préoccupations (c'est-à-dire au moyen d'une modification dans la législation, etc.).

Délais

Une réunion générale ne devrait pas durer plus de deux heures. Il est important de faire preuve de flexibilité relativement à la tenue des réunions le soir ou le jour de la semaine et à une heure déterminée, selon l'auditoire ciblé. Les réunions ont souvent lieu un soir de semaine. Le sujet traité pourrait faire en sorte qu'il soit préférable de tenir une série de réunions qui viseraient différents auditoires et dont l'emplacement et l'heure varieraient.

Pièges possibles

Le processus présente de vrais défis dont les suivants :

- Dynamiques imprévisibles en raison du peu de contrôle qui peut être exercé sur les participants
- Participation potentielle de groupes non constructifs et de particuliers qui monopolisent la réunion
- Public susceptible d'être sans expérience, qui pourrait avoir peur de parler devant un grand groupe et qui ne s'exprimera donc pas
- Absence possible de la transmission de renseignements précieux
- Possibilité que des gens soulèvent des questions qui ne se rattachent pas au sujet traité
- Résistance des dirigeants locaux
- Risque élevé d'échec en raison du fait que l'équipe de conseillers ne dispose que d'une chance pour faire les choses correctement.

Niveau 2 – Technique : Comités parlementaires

Définition

À chaque séance du Parlement, de grands débats et de grandes discussions ont lieu avant qu'on ne procède à l'établissement de comités permanents chargés de superviser différents aspects des activités du gouvernement fédéral. À l'occasion, la Chambre des communes et le Sénat peuvent aussi créer des comités spéciaux afin d'approfondir une ou plusieurs questions particulières. Dans le processus parlementaire, les comités constituent souvent des 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.

Dans le cadre de l'étude qu'ils font de la législation recommandée, les comités permanents 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. L'horaire des réunions des comités est très serré de sorte que le temps limité soit utilisé de la meilleure façon possible.

Dans un numéro récent de la *Revue parlementaire canadienne*, l'avocate Diane Davidson souligne l'importance du pouvoir dont dispose les comités parlementaires. « Bien que les comités parlementaires ne soient souvent considérés que comme un autre rouage dans la machine gouvernementale, il n'en demeure pas moins qu'ils font partie intégrante de la Chambre des communes ou du Sénat », soutient-elle. Ils peuvent examiner toute question qui leur est confiée par le Sénat ou par la Chambre et ils ont le droit de lancer leur propre étude sur toute question qui s'inscrit dans leur mandat général. Dans les deux cas, 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.

Tant qu'il travaille sur un sujet qui relève de la compétence du Parlement et cadre avec ses propres attributions, un comité parlementaire jouit virtuellement du pouvoir illimité, selon Me Davidson, « d'exiger la comparution de témoins et d'ordonner la production de documents ». Les témoins peuvent être invités ou obligés à comparaître devant un comité parlementaire; ils peuvent devoir prêter serment et, en théorie, n'ont pas le droit de refuser de répondre à une question.

David McInnes, spécialiste des relations gouvernementales et auteur d'un autre article dans la *Revue parlementaire canadienne*, voit dans les comités parlementaires le meilleur point d'accès des citoyens au processus législatif. « C'est également en comité que les parlementaires se mettent vraiment à la tâche pour étudier les questions à fond » dit-il. Les comités « restent le meilleur moyen pour la population canadienne de faire connaître ses opinions au gouvernement », mais il souligne l'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.

Fonctionnement

M. McInnes fait remarquer que « les témoins qui comparaissent devant un comité permanent de la Chambre des communes ou du Sénat, qu'ils soient du secteur privé ou public, sont aux prises avec un défi de taille : ils doivent communiquer leur message aux parlementaires et s'assurer que leur comparution est marquante ». L'aide-mémoire qu'il a dressé à l'intention des témoins comprend, entre autres, les points suivants (veuillez consulter le site Internet indiqué à la fin de la présente section de la trousse pour obtenir la liste intégrale) :

- Téléphoner au greffier la veille pour confirmer les détails de la rencontre (heure et endroit).
- Confirmer le délai dont on disposera pour lire les observations préliminaires ainsi que la durée de la période de questions qui suivra.
- Vérifier si des membres du comité ont été remplacés ou si des témoins de dernière minute comparaîtront avant ou après soi.
- Vérifier si l'audience sera télévisée.

- Au moment de se rendre à l'audience, prévoir assez de temps pour passer à la sécurité, trouver la salle et s'installer.
- 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 (ce rôle revient aux ministres qui sont responsables des décisions de principe).
- Répéter et chronométrer les présentations à l'avance et, si possible, le faire avec des collègues. Recueillir des commentaires sur son style de lecture et de présentation.
- Décider à l'avance comment on terminera son intervention si le délai imparti est écoulé ou si la présentation est interrompue.
- Insérer des paragraphes anglais et français dans ses observations préliminaires, ce qui contribuera à créer une impression favorable.
- Consigner à l'avance par écrit les réponses aux questions posées pendant les principales discussions et qui pourraient être les plus difficiles à répondre.
- Adopter sciemment une attitude positive et constructive au moment d'entrer dans la salle du comité. Le but est d'aider les membres à comprendre une position et non pas à la confronter.

Les témoins peuvent renforcer leur présentation devant les comités parlementaires en y intégrant l'opinion d'un grand nombre de citoyens ou d'un plus grand éventail d'intervenants.

Au chapitre de la participation du public, un fonctionnaire peut apporter une contribution positive importante en aidant les intervenants à comparaître devant les comités parlementaires et à tirer le meilleur parti du processus. Au minimum, les demandes de renseignements devraient être transmises rapidement et efficacement au greffier responsable du comité concerné (il est possible de trouver des renseignements à jour sur les personnes-ressources dans le répertoire téléphonique en ligne du gouvernement fédéral). Si plusieurs groupes d'intervenants semblent vouloir participer au même processus, il peut être bon d'élaborer une trousse d'information standard prête à être envoyée dès la réception d'une demande. Cette trousse pourrait comprendre l'horaire des réunions du comité et le mandat de ce dernier, les règles particulières de procédure (soumission des documents à l'avance, durée des présentations, forme des questions et de la discussion), le nom d'une personne-ressource qui pourra fournir des renseignements à jour ou détaillés, ainsi que des tirés à part des documents figurant à la fin de la présente section de la trousse.

Utilité des comités parlementaires

Il peut être difficile pour le public de participer pleinement aux débats des comités en raison du calendrier parlementaire ou d'autres contraintes, mais il est important de souligner que les délais et les règles de procédure sont beaucoup plus restrictives à la Chambre des communes et au Sénat. Par conséquent, 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. Également, 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.

Selon la capacité et les tendances locales, les comités parlementaires 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.

Logistique et limites

Le personnel des comités affecté à la Chambre des communes et au Sénat s'occupe des besoins en matière de logistique liés à la structure des comités parlementaires. Pour ce qui est de la comparution des témoins potentiels devant un comité parlementaire, les difficultés logistiques peuvent toucher la date limite annoncée pour le dépôt des mémoires, le temps limité imparti aux témoignages en personne, et la nécessité de se rendre au lieu de réunion du comité.

Incidences financières

Les coûts liés au processus des comités figurent dans le budget des opérations parlementaires. Les intervenants peuvent engendrer des dépenses liées à la recherche, au déplacements et aux communications de suivi avec les membres des comités.

Commentaires ou suivi

Les comités parlementaires produisent généralement des rapports après avoir examiné des questions ou des projets de loi particuliers. 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.

Délais

Le délai en vue de l'accomplissement du processus des comités est en fin de compte dicté par la durée utile d'un parlement (de quatre à cinq ans). L'ordonnancement des mesures législatives particulières peut coïncider avec la mise en œuvre de grandes initiatives gouvernementales, comme le dépôt d'un budget ou un discours du Trône. Les gouvernements essaient souvent d'accélérer l'adoption d'une loi avant que la Chambre des communes ou le Sénat n'ajourne ses débats pour l'été ou pour des vacances importantes.

Pièges possibles

Le caractère formel du processus des comités peut être intimidant pour certains témoins potentiels. 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.

En raison du large éventail d'intérêts qui doivent être pris en compte et conciliés dans la prise de décisions parlementaires, 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.

Niveau 2 – Technique : Panel du peuple (R.-U.)

Définition

Le panel du peuple a été créé en 1998 par le Service First Unit du secrétariat du Cabinet britannique à la demande du gouvernement en reconnaissance du besoin d'écouter l'opinion publique et d'en tirer quelque chose au fil du temps. L'unité a demandé à une entreprise d'études de marché et à la Birmingham University's School of Public Policy d'élaborer le « panel du peuple ». L'objectif du panel est de faire augmenter la participation du public dans les affaires gouvernementales à l'échelle régionale et nationale, et de s'assurer que le gouvernement intervienne face aux besoins du public. Il s'agit d'un mécanisme permanent dont le but est de faire participer des citoyens ordinaires au traitement d'une variété de questions.

Caractéristiques du panel du peuple :

- Il permet aux organismes gouvernementaux d'évaluer les opinions publiques ainsi que la façon dont elles changent et les raisons pour lesquelles elles le font.
- Il 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.
- Il constitue un outil idéal pour l'étude de questions à facettes multiples.

Le panel du peuple peut être utilisé pour l'étude d'une variété de questions comme les répercussions des politiques du gouvernement sur les services publics, la recherche portant sur les éléments de l'information qui se rattache aux services publics, et l'élaboration d'idées ou de recommandations relativement à des politiques et services publics. On se sert ensuite de cette recherche pour informer les secteurs des services publics, ce qui donne une voix véritable au grand public dans l'élaboration de politiques.

Fonctionnement

Le panel est formé de 5 000 adultes de plus de 16 ans qui ont été choisis au hasard et qui viennent de partout au pays. Il a été conçu pour être un échantillon représentatif de la population selon le sexe, l'âge, le milieu et d'autres facteurs démographiques. 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.

Cette liste de personnes constitue un moyen rentable de définir des groupes et des utilisateurs de services représentatifs. Elle est suffisamment importante pour que l'on puisse faire des études régionales, ce qui permet d'entreprendre des recherches locales et d'en comparer les résultats aux normes nationales. Ce moyen est plus efficace et il 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.

Utilité du panel du peuple

- On a recours au panel quand on a besoin d'un grand échantillon du public pour l'exécution d'analyses qualitatives et quantitatives.
- On l'utilise quand deux ministères veulent effectuer une recherche en même temps, ce qui permet de partager les coûts. L'établissement d'une ressource principale comme le panel du peuple facilite le partage de données entre des ministères.
- On y a recours quand on essaie de déterminer les changements qui s'effectuent sur le plan des idées et des opinions pendant une certaine période.
- On s'en sert quand on doit comparer des données régionales et nationales.

Logistique et limites

Le panel du peuple constitue une formule qui doit être utilisée à l'échelle nationale plutôt qu'à l'échelle régionale ou locale. La mise en route nécessite du temps et de l'argent.

Incidences financières

Les coûts se rattachent à la création d'une base de données de représentants, à l'embauche d'employés et à l'installation de bureaux pour assurer le fonctionnement de ce mécanisme continu. Chaque organisme gouvernemental paie pour l'utilisation du panel du peuple.

Commentaires ou suivi

En principe, on s'attend à ce que l'ensemble des résultats du panel du peuple soit publié pour permettre au public et au gouvernement de les utiliser et de les étudier.

Délais

Il s'agit d'un mécanisme permanent dont le temps de préparation est assez long en raison du nombre de personnes avec qui on doit communiquer.

Pièges possibles

Bien qu'il soit formé d'un échantillon représentatif de la population, le panel du peuple n'a pas été conçu pour représenter les citoyens inconditionnellement. Il a plutôt été créé pour informer le gouvernement des idées et des opinions émises par les responsables des services publics de sorte qu'ils puissent aider davantage les citoyens.

Niveau 2 – Technique : Sondage d'opinion

Définition

Le sondage d'opinion est souvent considéré comme une enquête visant à recueillir des opinions et il est utilisé pour l'évaluation des attitudes, valeurs et perceptions publiques à l'égard de diverses questions. Le sondage d'opinion se sert 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. Les nouveaux faits sont inondés des derniers renseignements provenant des sondages, et les partis politiques s'en servent fréquemment. De plus, il existe de nombreuses entreprises qui se spécialisent dans le recueil de votes à l'égard de diverses questions.

Fonctionnement

Les interviewers formés posent une série de questions testées au préalable à des gens choisis au hasard dans la population. Les sondages peuvent se faire de trois principales façons, soit en personne à la maison, par téléphone ou par correspondance. Les sondages par voie postale peuvent fournir une excellente source d'information, mais ils peuvent représenter un processus opportun, ce qui signifie qu'on ne peut accéder aux résultats et les traiter aussi rapidement que dans le cas d'un sondage téléphonique. De plus, les sondages par voie postale sont davantage enclins à diminuer le taux de réponse que les sondages téléphoniques. Les sondages sont souvent effectués à partir de centres téléphoniques qui ont recours à l'interview téléphonique assistée par ordinateur (ITAO) parce que cette option contribue à réduire les risques d'erreur de programmation.

Les firmes de sondage obtiennent souvent des échantillons aléatoires en ayant recours à la composition aléatoire (CA), qui constitue un processus qui utilise la technologie de l'informatique pour générer des numéros de téléphone à partir d'une base de données. Les sondages d'opinion sont valides sur le plan statistique quand ils ont une faible marge d'erreur et quand un niveau élevé de confiance s'y rattache. Plus la marge d'erreur est basse, plus l'opinion des gens interrogés correspondra à celle de la population tout entière. On calcule généralement cette proportion en utilisant un niveau de confiance de 95 %. Le niveau de confiance, en terme de pourcentage, représente la probabilité à long terme que les résultats s'avèrent exacts. Par exemple, si 50 % d'un échantillon de 1 000 Canadiens choisis au hasard se disent en faveur du contrôle des armes à feu, dans 95 cas sur 100, 50 % de la population canadienne entière aurait donné la même réponse à une question si on la lui avait posée, ce à quoi on ajoute ou enlève trois points de pourcentage (la proportion réelle serait donc de 47 % ou de 53 %).

L'établissement de 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.

Afin de déterminer la taille d'un seul échantillon au hasard, le chercheur doit faire ce qui suit :

- Estimer l'écart-type (variabilité de la population).
- Décider de la quantité d'erreurs désirée en se servant de son jugement.
- Établir un niveau de confiance.

Utilité du sondage d'opinion

Le sondage d'opinion peut être utile pour évaluer l'opinion, pour obtenir des données brutes, pour connaître les options d'un intervenant ou de groupes de clients et pour établir le niveau de compréhension du public relativement à certaines questions. Les décisionnaires peuvent se servir du sondage d'opinion pour demander le point de vue des gens, pour améliorer les solutions et pour obtenir un « ralliement ».

Avantages

- Les principales forces d'un sondage d'opinion consistent en sa nature très représentative.
- Les échantillons provenant des sondages d'opinion utilisent de techniques élaborées sur le plan scientifique et ils entraînent ainsi un appariement précis de la population.

- Les sondages d'opinion permettent l'analyse factorielle des questions en raison de l'émission immédiate de commentaires.
- Les sondages d'opinion peuvent être effectués de façon continue, ce qui permet d'effectuer le suivi de l'état actuel de l'opinion.

Logistique et limites

- Les sondages d'opinion n'évaluent que la réponse immédiate à une question, ce qui limite de beaucoup le recueil d'opinions informées ou la discussion au sujet de questions particulières.
- L'information provenant des sondages d'opinion est nulle si elle n'est pas valide sur le plan statistique.
- Les sondages d'opinion n'offrent aucune clôture et aucune certitude au niveau des décisions qui se rattachent aux commentaires émis.
- Les sondages d'opinion se servent souvent de questions fermées, ce qui oblige les répondants à choisir parmi des réponses déjà établies à l'avance.

Incidences financières

Les coûts liés aux sondages d'opinion et à la tabulation des résultats sont généralement élevés. Également, il y aura une variation des coûts selon les différentes méthodes utilisées pour le recueil d'information par les sondages d'opinion.

Par exemple :

- Les sondages téléphoniques sont plus coûteux que les questionnaires postaux.
- Un autre facteur déterminant consiste en la taille de l'échantillon servant au sondage; plus la taille sera grande, plus les coûts seront élevés.
- Les firmes de sondage téléphonent aux participants, ou il est possible de se procurer des listes créées par ordinateur auprès de certaines entreprises;
- Les coûts varieront aussi selon l'interprétation des résultats.

Commentaires ou suivi

- L'interprétation des données est nécessaire et doit constituer une activité de suivi.
- On devrait établir un sommaire des résultats et mettre en place des lignes de communication dans l'optique de commentaires de la part des médias et d'autres intervenants.
- En règle générale, on n'émet aucun commentaire direct aux participants (c'est-à-dire, des comptes rendus, etc.).

Délais

Les sondages téléphoniques fondés sur l'ITAO donnent des renseignements rapides en terme de recueil des données, quoique les tâches additionnelles comprennent l'interprétation des résultats. Les sondages offrent des résultats opportuns, mais les événements externes peuvent exercer une influence dramatique sur les résultats de sondages. L'interprétation des résultats d'un sondage devrait ainsi se faire selon le moment où celui-ci a été effectué par rapport aux autres événements pertinents. La taille de l'échantillon peut aussi contribuer à accélérer ou à ralentir le processus.

Pièges possibles

Les sondages d'opinion peuvent être influencés par des 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 à des résultats biaisés. La marge d'erreur d'échantillonnage (la quantité d'erreurs que le chercheur est prêt à tolérer) peut constituer une autre source d'imprécision. Les autres questions qui peuvent poser problème comprennent, entre autres, une formation inadéquate en interview, une mauvaise supervision et des erreurs liées au traitement des données. Cependant, ces erreurs sont moins susceptibles de se produire quand on a recours aux services d'une firme de sondage professionnelle.

Niveau 2 – Technique : Audiences publiques et séminaires

Définition

Une audience publique ou un séminaire consiste en une réunion à délai limité qui est mise sur pied dans le but de recueillir les commentaires de la collectivité ou pour lui donner des renseignements sur un sujet en particulier. Chaque année, au Canada et dans beaucoup d'autres pays, la population est invitée à participer à des audiences et à des séminaires portant sur une vaste gamme de questions (qu'il s'agisse de réunions régulières traitant du renouvellement de permis ou de modifications de règlements, ou de séances de consultation intenses et très en vue touchant les questions les plus controversées qui se posent dans la société).

L'objet d'une audience publique ou d'un séminaire peut être particulier ou général, purement technique ou surtout philosophique. Les discussions peuvent s'adresser principalement à des experts ou elles peuvent être organisées de façon à regrouper un large éventail d'intérêts et de types de connaissances. Selon le sujet traité, le contexte et le temps disponible, un processus d'audience publique peut se dérouler en une seule fois ou s'échelonner sur plusieurs dizaines de réunions qui ont lieu dans une ou plusieurs collectivités. Les réunions peuvent prendre la forme d'audiences officielles ou semi-officielles, où des particuliers ou des organismes font une présentation à un groupe d'experts et discutent ensuite avec eux, ou elle peuvent représenter des tables rondes. Quoique la Commission Berger soit considérée comme un modèle d'audience publique des plus ambitieuses, reconnues et fructueuses, un article récent sur Internet décrit un processus de deux ans à Sauk County, dans l'État du Wisconsin, au cours duquel plus de 70 réunions publiques ont eu lieu pour avoir l'avis de la population sur un plan d'aménagement du comté.

La catégorie générale des audiences publiques et des séminaires comprend les éléments suivants :

- Examen des règlements et des lois
- Audiences pour l'octroi et le renouvellement de permis
- Examen du zonage ou des règlements municipaux;
- Réunions uniques ou multiples visant à informer les intervenants au sujet des nouvelles politiques et/ou à obtenir l'opinion de la population dans le cadre du processus de prise de décisions
- Réunions de consultation à participation relativement libre ou enquêtes publiques, par exemple, la Commission Berger sur le pipeline de la vallée Mackenzie, dans les années 70, et plus récemment, la Commission royale sur les peuples autochtones, où un groupe indépendant d'experts a recueilli l'opinion de nombreux intervenants dans le but qu'on en tienne compte dans une série importante de recommandations sur la politique ou sur la répartition des ressources

Fonctionnement

Un groupe d'experts qui effectue une audience publique peut se composer de l'un ou de l'autre des groupes suivants ou de la totalité d'entre eux : élus, responsables de l'élaboration des politiques, spécialistes du sujet traité, membres du public. Les membres du groupe peuvent être nommés par une instance élue ou recommandés par des intervenants. 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.

La composition d'un groupe d'experts devrait refléter le caractère polyvalent des partenaires qui participent à la prise d'une décision, la gamme d'expertise requise pour en arriver à une conclusion réfléchie, et toute question liée à la géographie, aux intérêts du secteur ou à des opinions contraires. Dans la mesure du possible, 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; sinon, il faudra peut-être déployer des efforts particuliers pour instaurer la confiance

à l'égard du processus et de ses résultats définitifs. Le choix entre une audience ou une table ronde (ou la combinaison la plus appropriée de formules) peut être déterminé par la loi ou, sinon, être dicté par la portée et les objectifs du processus d'un groupe d'experts particulier.

Une fois qu'un groupe d'experts a été formé et que la question à traiter a été précisée, on annonce l'audience ou le séminaire de la façon la plus convenable qui soit dans les médias généraux ou spécialisés et dans les médias du quartier. Avant la tenue de 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. Dans le cas d'un séminaire, la publicité devrait renfermer de l'information sur l'ordre du jour prévu, dont le thème des présentations, le nom et les qualifications des orateurs et des membres du groupe d'experts, et le temps réservé aux questions et à la discussion. Si un sujet est susceptible de provoquer des remous, les organisateurs devraient énoncer clairement les règles de procédure de la séance, y compris l'heure du début et de la fin, les tranches de temps imparties, et les occasions de suivi ou de rétroaction qui seront offertes à quiconque n'aura pas réussi à exposer pleinement son point de vue lorsque la séance aura été levée.

Utilité des audiences publiques

Les audiences publiques sont caractérisées par un style assez linéaire dans le cas de nombreux processus de réglementation et d'octroi de permis, ce qui permet de s'assurer que les intervenants se conforment aux exigences juridiques ou aux attentes des collectivités. Des processus itératifs et plus ouverts peuvent 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. Les audiences publiques peuvent aussi se dérouler en deux étapes ou plus, afin de 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.

Les groupes d'experts qui tiennent des audiences publiques 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. L'utilisation de techniques spéciales décrites dans la présente trousse comme le télésondage permet aussi de 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.

Logistique et limites

Le délai entre l'annonce initiale et l'audience elle-même doit être suffisant de façon à permettre aux intervenants de se renseigner sur le processus, de consulter des collègues ou des commettants, et de préparer un document de principe ou une présentation verbale. Idéalement, 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). Selon le sujet et l'auditoire visé, 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, comme les immigrants récents, les personnes peu alphabétisées ou les ménages à faible revenu. Le meilleur conseil, dans ce cas, est d'entamer les démarches de bonne heure et de communiquer avec des associations communautaires, des organismes de service ou d'autres organisations ayant les liens voulus avec la population.

Incidences financières

Les coûts habituels liés à la tenue d'audiences publiques touchent 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.

Pour les audiences qui se penchent sur certains sujets, 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.

Commentaires ou suivi

Les intervenants qui participent à des audiences publiques consacrent beaucoup de temps et d'effort au processus et s'attendent presque invariablement à ce qu'il y ait des commentaires tangibles en retour. Chacun peut être satisfait de résultats différents, selon l'intensité de la controverse et de la polarisation qui entourent un sujet et selon sa prise de position initiale. Certains participants à une audience publique peuvent se contenter du fait que leurs points de vue ont été entendus et pris en considération pour la prise d'une décision consensuelle, alors que d'autres sont vexés et déçus si le processus ne donne pas un résultat précis. Dans un cas ou dans l'autre, tous les participants devraient recevoir un exemplaire imprimé ou électronique du rapport découlant de l'audience. Des mises à jour périodiques peuvent être utiles, si cette option est possible, puisqu'elles peuvent contribuer à évaluer les retombées finales de l'exercice.

Délais

La durée d'une audience publique unique peut varier de deux heures à deux ou trois jours. Un processus plus général, y compris le temps de préparation adéquat, peut quant à lui durer de six à huit semaines et s'étendre jusqu'à deux ans ou plus.

Pièges possibles

Le défi principal de tout processus d'audience publique consiste à 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. Si les participants estiment que leur opinion a été ignorée ou jugée futile, ils concluront que le processus les a trahis et ils feront des remarques cyniques sur l'organisme hôte de l'événement. Ils seront aussi beaucoup moins enclins à participer à d'éventuels exercices de consultation.

Dans une collectivité de l'Ontario, une série récente d'audiences publiques a mobilisé quelque 200 bénévoles qui ont passé plus de 10 000 heures à effectuer de la recherche, à négocier et à tenir des réunions pendant trois ou quatre mois. Finalement, ces personnes ont déclaré presque à l'unanimité que leurs conclusions n'avaient eu aucun effet sur les décisions de l'organisme responsable. On peut comprendre que très peu d'entre eux reviendront pour une deuxième ronde.

Niveau 2 – Technique :
Questionnaires (voir également la section des sondages)

Définition

Les questionnaires constituent une méthode de collecte de données qui s'effectue par l'utilisation d'un échantillon de personnes et on s'en sert généralement pour recueillir de l'information par téléphone ou par une interview directe, ou on fait parvenir les questionnaires par courrier à des individus pour que ceux-ci les remplissent eux-mêmes. L'utilité finale d'un questionnaire dépendra en partie de la définition adéquate des problèmes et des objectifs précis.

Fonctionnement

Élaboration d'un questionnaire

Le questionnaire doit traduire les objectifs de recherche en questions précises et convaincre les répondants de fournir les renseignements demandés. Les principales questions à prendre en considération dans la formulation des questions consistent en leur contenu, leur structure, leur forme et leur ordre de classement. Le degré de subtilité qu'un expert recherche peut faire en sorte qu'il serait préférable que celui-ci procède lui-même à la conception du questionnaire.

1. Contenu : La plupart des questions peuvent être classées dans l'une ou l'autre des catégories suivantes : questions de fait et questions subjectives.
   - Questions de fait : Elles sont conçues pour recueillir de l'information relativement au cadre de vie et aux habitudes d'un répondant.
   - Questions subjectives : Elles s'intéressent aux croyances, aux attitudes, aux sentiments et aux opinions du répondant.

2. Structure : Il existe trois principaux types de structure de question. Les questions peuvent être fermées, ouvertes ou de contingence.
   - Questions fermées : On présente une série de réponses au répondant et on lui demande de choisir celle qui correspond le plus à son opinion. Ce type de question permet de trouver rapidement une réponse et il est facile de l'analyser. Par contre, le fait de demander au répondant de choisir parmi une liste de réponse déjà établies à l'avance peut entraîner des biais.
   - Questions ouvertes : Le répondant ne dispose d'aucun choix de réponses et on inscrit sa propre réponse. L'avantage des questions ouvertes est que le répondant n'est pas contraint de s'en tenir à des réponses déjà catégorisées. Cependant, il pourrait éprouver des difficultés à y répondre, et l'analyse pourrait s'avérer difficile.
   - Questions de contingence : Il s'agit d'un type de question fermée qui ne s'applique qu'à un sous-groupe de répondants. On forme ce dernier en étudiant les réponses fournies par tous les répondants à une question de sélection précédente, qui contribuera à les inclure ou à les exclure du sous-groupe. Ces questions sont utiles parce qu'il pourrait être nécessaire de sélectionner des questions qui ne pourraient s'appliquer qu'à certains répondants.

3. Forme : Il existe de nombreuses techniques de structuration des catégories de réponses aux questions fermées.
   - L'échelle d'évaluation capte l'intensité du répondant à l'égard d'une série de catégories ordonnées, par exemple, « tout à fait d'accord », « en faveur » ou « très souvent ».
   - L'échelle de différenciation sémantique constitue une échelle de cotation qui évalue la réaction des répondants face à des sujets et à des idées. Elle s'exprime en échelle bipolaire et est caractérisée par des adjectifs différentiels qui figurent à la fin de chaque énoncé, par exemple, « Bon 3 2 1 0 1 2 3 Mauvais ».
   - Le classement est utilisé pour recueillir de l'information relativement au degré d'importance ou aux priorités que les répondants accordent aux attitudes et aux sujets. Cette forme contribue à allouer un ordre relatif, mais elle ne donne aucun renseignement sur la distance entre les nombres classés.

4. Progression des questions : On retrouve principalement des questions sont la progression en entonnoir et la progression en entonnoir inverse.
   - Progression en entonnoir : Les questions se rattachent aux questions précédentes et elles sont de plus en plus particulières, comme si elles formait un entonnoir. Cet ordre de classement est utile quand le sondage vise à recueillir des renseignements détaillés. Si le sondage en lui-même est plus axé sur l'exploration, la progression en entonnoir est une méthode efficace qui permet de poser les questions plus générales en premier.
   - Progression en entonnoir inverse : Les questions les plus particulières sont suivies des questions plus générales. Cette méthode est utilisée quand un chercheur veut généraliser une situation précise et s'il n'est pas familier avec les faits alors que le répondant, lui, les connaît.

Utilité des questionnaires

Le questionnaire peut s'avérer utile pour recueillir de l'information dans le but d'évaluer les attitudes des gens et de connaître leur opinion. En règle générale, les questionnaires ne doivent pas contenir plus de six pages en raison des contraintes de temps du répondant.

Logistique et limites

- 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.
- Un investissement adéquat effectué pour la forme et la typographie du questionnaire entraînera probablement un taux de réponse plus élevé.
- Dans le cas d'une lettre d'envoi, il est important de mentionner le nom du parrain de l'étude, d'expliquer le but de cette dernière, de nommer les raisons pour lesquelles les répondants devraient remplir le questionnaire, d'expliquer à ceux-ci comment ils ont été choisis et de les rassurer quant à la confidentialité de l'étude.
- L'absence d'enveloppes-réponses pré-affranchies contribuera à réduire le taux de réponse.
- Il pourrait être nécessaire d'effectuer un appel de suivi (rappel) auprès des personnes qui n'étaient pas disponibles la première fois afin de faire augmenter le taux de réponse par interview téléphonique.

Incidences financières

Les coûts liés aux questionnaires postaux sont faibles par comparaison avec ceux des interviews sur place ou ceux des sondages téléphoniques, mais ces questionnaires ne sont pas bon marché puisque des envois additionnels pourraient être requis.

Commentaires ou suivi

- Dans le cas des questionnaires postaux, il est presque toujours nécessaire de faire parvenir une lettre de rappel au répondant pour lui dire de ne pas oublier de renvoyer le questionnaire dûment rempli afin de faire augmenter le taux de réponse.
- On pourrait également devoir avoir recours à un questionnaire de suivi.
- L'offre de primes pourrait être essentielle, surtout si le questionnaire est long.

Délais

Pour ce qui est de la rapidité de la collecte de données, l'interview téléphonique s'avère la méthode la plus efficace et il est suivi de l'interview sur place et de l'enquête postale. Le chercheur n'a essentiellement aucun contrôle sur le retour des questionnaires postaux à remplir soi-même.

Pièges possibles

- Il est essentiel que la question soit formulée dans des mots que le répondant pourra comprendre.
- Il est important de varier les questions ou la forme de ces dernières pour éviter la tendance chez certains répondants à répondre à toutes les questions en adoptant une direction particulière sans tenir compte de leur contenu.
- On doit éviter les questions insidieuses, c'est-à-dire celles formulées de façon à ce que le répondant devine la réponse précise recherchée. Un exemple de ce type de question pourrait être le suivant : « Vous ne diriez pas que vous êtes en faveur de la peine de mort, n'est-ce pas? ».
- 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.
- On doit éviter les questions à deux volets, c'est-à-dire celles qui renferment deux questions ou plus.
- Un expert doit faire une enquête par questionnaire en utilisant des méthodes subtiles.

Niveau 2 – Technique : Commissions d'enquête parlementaire

Définition

Les commissions d'enquête parlementaire, ou commissions d'enquête, sont nommées par le Cabinet en vertu de la *Loi sur les enquêtes* pour mener des enquêtes complètes et impartiales sur des problèmes nationaux précis. Le mandat de la commission ainsi que le pouvoir et le nom des commissaires sont officiellement établis par décret. Une fois l'enquête terminée, les conclusions de la commission sont rapportées au Cabinet et au Premier ministre en vue de la prise des dispositions nécessaires.

On fait souvent référence aux commissions en se servant du nom du président ou du commissaire. Par exemple, la Commission royale d'enquête sur l'avancement des arts, lettres et sciences au Canada est communément connue sous le nom de commission Massey (présidée par Vincent Massey de 1949 à 1950).

Fonctionnement

Une commission d'enquête parlementaire est généralement mise en marche par le gouvernement fédéral pour traiter de préoccupations ou de questions particulières, mais elle a généralement des capacités contractuelles en vertu de la Loi sur les enquêtes. Une commission a un mandat et des objectifs officiels et elle possède un budget et un déroulement administratif à part. Les questions sont principalement établies par la commission, même si elles sont souvent jointes aux consultations initiales avec le public. Les commissions se servent souvent de plusieurs techniques du domaine public et de l'expertise des avocats du début à la fin de leur mandat afin de recueillir plus d'information auprès du public. Les techniques de participation du public peuvent comprendre les témoins, les propositions papier et les entrevues. Les commissions sont dirigées indépendamment par des commissaires nommés et elles doivent déposer un rapport ou des recommandations au Cabinet et au Premier Ministre en vue d'une réforme. Même s'il s'agit d'un processus qui n'a pas nécessairement recours aux techniques de participation du public, une commission d'enquête parlementaire peut être un forum qui incite les intervenants à discuter et à réagir.

Les considérations organisationnelles suivantes s'appliquent aussi :

- 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. 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 d'enquête.
- Il est important d'établir la commission en deux phases différentes, soit :
  a. une consultation initiale pour déterminer l'importance de la commission ainsi que son mandat et ses procédures
  b. un plan officiel qui traitera
     - des participants
     - du calendrier et des procédures
     - du budget
     - du contrôle administratif
     - des documents à produire, comme des rapports, des documents de recherche et des communiqués de presse
     - des besoins en matière de communication (information, éducation)
     - des relations avec le public, les médias et les décisionnaires
3. Il faut surveiller le processus de près et y apporter les ajustements nécessaires au fur et à mesure; il est important de contrôler la qualité et le processus du début à la fin.

Utilité

Une commission d'enquête parlementaire est un véhicule de consultation publique utile dans les circonstances ou pour les raisons suivantes :

- Quand le sujet est d'importance fondamentale, comme une politique ou une législation considérables.
- Quand il y a beaucoup de mécontentement et que peu de personnes s'entendent sur un sujet.

- Quand il y a un manque de confiance envers les représentants du gouvernement.
- Quand il y a un appui ministériel marqué pour un changement.
- Quand le conflit de valeur sous-jacent d'un sujet semble sans résolution.
- Parce que la commission fonctionne indépendamment des politiciens et des bureaucrates.
- Parce que le public prend généralement les résultats qui en ressortent au sérieux, ce qui fait en sorte que l'enjeu pour les ministères, pour les politiciens et pour les participants prend plus d'importance.
- Parce que la commission crée des attentes, ce qui contribue souvent à une meilleure qualité de l'information et de l'analyse.
- Parce qu'elle donne aux groupes d'intérêt l'occasion de donner plus de poids à leurs paroles, ce qui deviendra encore plus fort s'il y a consensus.

Logistique et limites

Voici quelques leçons essentielles apprises quant à la direction d'un organisme qui peut soutenir le travail d'une commission d'enquête parlementaire et qui, de façon plus particulière, établit et coordonne le travail du personnel :

1. Préciser le rôle du président et celui du directeur administratif et les respecter ensuite sans exception.
2. Décider promptement si la situation nécessite l'intervention d'un grand organisme en voie d'expansion ou celle d'un petit organisme flexible, et gérer ensuite strictement le choix.
3. N'embaucher que les personnes qui désirent réellement être présentes.
4. Rendre la communication interne et la prise de décisions faciles et rapides.
5. Faire en sorte que les locaux soient propices à l'accomplissement du travail.
6. Prêter attention aux détails.
7. Chaque trimestre, penser au moment où le prochain déphasage important aura lieu et commencer à planifier les conséquences organisationnelles.
8. Gérer et fournir de l'information de manière constante et prendre rapidement des mesures à l'égard des problèmes.
9. Ne pas sous-estimer le temps, les aptitudes, les ressources et les efforts nécessaires à la publication des rapports importants.
10. Annoncer directement et sans tarder les changements organisationnels.

Incidences financières

La longueur et l'ampleur du sujet déterminent fortement le coût d'une commission particulière.

Commentaires ou suivi

Un rapport public et des recommandations sont présentés au corps administratif.

Délais

De nombreuses commissions d'enquête parlementaire sont continues. Les commissions temporaires durent généralement d'un à dix ans. La durée du mandat d'une commission dépend en grande partie de la longévité du sujet abordé.

Pièges possibles

Les défis importants comprennent, entre autres, les suivants :

- Comprendre le rôle de la commission, des commissaires, du président, du personnel et des autres parties concernées.
- Planifier le travail, c'est-à-dire prendre une décision quant à savoir ce qu'il faut faire et quelles méthodes contribueront le mieux à accomplir le travail.
- Gérer et adapter le travail.
- Décider des recommandations à présenter.
- Rédiger et publier les rapports.
- Favoriser l'efficacité en groupe.
- Être à l'affût des régularités pour éviter qu'elles ne prennent le contrôle.
- Éviter d'être montré du doigt en raison d'une conduite individuelle inadéquate.

Niveau 2 – Technique :
Sondages (voir également la section des questionnaires)

Définition

Un sondage est une méthode de collecte de données brutes fondée sur la communication avec un échantillon représentatif d'individus. Les sondages de par eux-mêmes sont généralement descriptifs, mais ils peuvent également servir à fournir des explications à l'occasion ou à examiner de nouvelles idées. On peut les effectuer en utilisant différentes techniques de recueil de l'information comme les questionnaires postaux, les interviews sur place et les sondages téléphoniques. Il y a également une augmentation de l'utilisation des sondages axés sur la technologie et effectués par télécopieur, par courrier électronique et sur Internet. Le choix de la méthode la plus adéquate dépend en partie de facteurs comme les suivants :

- 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
- Les ressources dont dispose le chercheur

Utilité des sondages

Les sondages peuvent permettre d'atteindre des objectifs comme l'établissement des caractéristiques d'un groupe, l'évaluation des attitudes et la description des comportements. Les questionnaires postaux, les interviews sur place et les sondages téléphoniques sont avantageux pour les raisons suivantes :

- Ils sont exacts.
- Ils sont peu coûteux.
- Ils sont efficaces.
- Ils sont rapides.

Logistique et limites

Comparaison des trois méthodes de sondage

Questionnaires postaux

Les questionnaires postaux sont assez bien structurés et les questions qu'ils renferment devraient avoir la même signification pour chaque répondant, ce qui veut dire que les questions et les instructions doivent être claires et faciles à lire.

On doit apporter une attention particulière aux gens qui répondront aux questions par eux-mêmes.

- Les répondants doivent être en mesure de lire les questions et de les comprendre selon la langue et la terminologie utilisées dans le cadre de l'étude.
- Les chercheurs doivent s'assurer que la terminologie utilisée dans la formulation des questions est adéquate.
- On doit prévoir les ambiguïtés et les malentendus au moment de concevoir les questions.

Avantages

- Les questionnaires postaux réduisent le taux d'erreur qui peut provenir de la variabilité des aptitudes de l'interviewer.
- Ils offrent un plus grand anonymat.
- Ils sont utiles quand les questions exigent une réponse réfléchie plutôt qu'immédiate.
- Ils permettent d'avoir accès à une grande partie d'un secteur géographique à peu de frais.

Inconvénients

- Ils exigent la formulation de questions simples en raison de l'absence d'un interviewer.
- Ils ne fournissent aucune occasion pour le répondant d'approfondir ses pensées.
- On ne peut déterminer qui, exactement, remplit le questionnaire.
- En règle générale, le taux de réponse est faible (varie entre 20 % et 40 %, sans suivi).

Interviews

Une rencontre en tête à tête entraîne plus souvent un taux de réponse plus élevé et permet d'élucider les ambiguïtés ou les malentendus chez les répondants et de s'assurer que ces derniers se conforment aux conditions au moment de remplir le questionnaire. Les questionnaires et les interviews sur place procurent des avantages et des inconvénients parce qu'ils sont tous les deux interactifs et s'appuient sur les réponses fournies par les répondants.

Avantages

- Les interviews offrent une polyvalence ainsi que l'occasion d'entendre les commentaires des répondants.
- Elles permettent de faire un suivi ou de demander des précisions sur des réponses complexes.
- Elles sont plus favorables à la présentation de longs questionnaires.
- Les interviews sur place augmentent les chances que les répondants remplissent les questionnaires au complet.

Inconvénients

- Les répondants ne disposent d'aucun anonymat, ce qui signifie qu'ils pourraient être hésitants à l'idée de fournir des renseignements confidentiels.
- Il pourrait y avoir des préjugés biais en raison d'aptitudes différentes des interviewers.
- Les caractéristiques des interviewers peuvent influencer les réponses fournies.

Interviews téléphoniques

L'interview téléphonique, souvent appelée sondage téléphonique, peut être décrite comme une méthode semi-personnelle de recueil de renseignements. Autrefois, on était sceptique à l'égard des interviews téléphoniques en raison de la probabilité élevée de biais d'échantillonnage causée par la surreprésentation de la population qui pouvait se payer le téléphone. Maintenant, l'interview téléphonique est une méthode de recherche respectée et elle peut en fait contribuer à améliorer la qualité des données parce qu'il est possible d'en faire la supervision.

Avantages

- L'avènement de la technologie fait en sorte que les interviews téléphoniques sont devenues une méthode adéquate, rapide et rentable.
- Les interviews téléphoniques obtiennent souvent un taux de réponse plus élevé que les interviews de porte-à-porte parce que les gens peuvent ne pas vouloir ouvrir la porte à des étrangers.
- La surveillance des interviews augmente la précision de leurs données.

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.

Incidences financières

Les interviews sur place sont généralement plus coûteuses que les interviews téléphoniques et les questionnaires postaux. 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.

Les prises en considération additionnelles en matière de coût comprennent les suivantes :

Questionnaires postaux

Méthode peu coûteuse :

- Frais de papeterie
- Timbres
- Suivis

Interviews téléphoniques

Méthode plus coûteuse :

- Coût élevé et efficacité des avancées technologiques quand l'établissement du moment de la collecte de données n'est pas un critère.

Interviews sur place

Méthode assez coûteuse :

- Coûts liés au déplacement des interviewers

Commentaires ou suivi

Pour ce qui est des questionnaires postaux, l'envoi de lettres de suivi pourrait s'avérer nécessaire pour rappeler aux répondants de retourner leur questionnaire. De plus, afin d'augmenter le taux de retour des questionnaires, on peut indiquer dans la lettre d'envoi la façon dont on fera connaître les résultats du sondage à tous les répondants. Également, il pourrait être avantageux de s'assurer de la disponibilité des résultats sur demande.

- Les résultats du sondage doivent 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.
- Un rapport final de même qu'un sommaire des résultats et des interprétations sont presque toujours préparés.
- Il est possible d'établir des liens de communication avec les médias et d'autres intervenants.

Délais

- Les interviews sur place fournissent un accès rapide aux données.
- De toutes les méthodes décrites, les questionnaires postaux s'avèrent le processus le plus lent pour recueillir de l'information.
- Toutes les méthodes nécessitent une prise en considération minutieuse de la conception du questionnaire.
- Il faut également du temps pour saisir et encoder l'information.

Pièges possibles

On doit prêter une attention toute particulière à l'exécution des sondages pour éviter tout inconvénient général lié aux erreurs, telles les suivantes :

Erreurs d'échantillonnage aléatoires

- Il s'agit de la différence entre le résultat d'un échantillon et celui d'un recensement de la population tout entière obtenus par la mise en œuvre de procédures identiques.

Erreurs systématiques

- Biais d'échantillonnage : quand l'échantillon n'est pas représentatif de la population.
- Erreur due à la non-réponse : causée par les personnes échantillonnées mais qui ne répondent pas au questionnaire et par celles qui pourraient différer des répondants de façon importante.
- Erreur commise au moment de l'inscription des réponses.

Niveau 2 – Technique : Documents de travail

Définition

Un document de travail est une 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. On peut également se servir des documents de travail pour faire connaître des aptitudes liées à la participation du public (ou n'importe quel ensemble de connaissances). Les questions à traiter de même que l'ampleur et la profondeur des commentaires fournis feront en sorte qu'un document de travail pourra être distribué comme outil autonome de participation du public ou qu'il fera partie d'un exercice plus important de consultation ou de délibération.

Fonctionnement

La publication est produite par un organisme ou un groupe d'experts responsables d'une question particulière et elle 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. Le document de travail doit comprendre toute donnée ou information documentaires dont les lecteurs et les utilisateurs auront besoin pour émettre une opinion informée. Les références détaillées doivent être résumées dans un langage simple de façon à ce que personne n'ait à faire de la recherche dans une bibliothèque ou sur Internet pour obtenir des renseignements complémentaires. Les lecteurs peuvent être invités à remplir un questionnaire ou un formulaire et à les retourner à l'intérieur d'une période bien définie. Ils peuvent aussi avoir l'occasion de participer à un processus de délibération en tête à tête après avoir complété le document de travail.

Un document de travail peut être élaboré par les fonctionnaires responsables d'une questions particulière ou d'un exercice de consultation précis, et ceux-ci peuvent ou non avoir recours à l'aide de rédacteurs, de chercheurs ou de spécialistes en matière de participation du public de l'extérieur. D'un point de vue qui touche la participation du public, il peut être extrêmement utile de faire participer les groupes d'intervenants principaux à la planification du document de travail et à l'approbation de sa présentation et de son contenu finaux, tant pour instaurer la confiance et favoriser le ralliement que pour s'assurer de l'aspect convenable de la publication auprès des auditoires cibles prévus. 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.

La mise en œuvre d'un plan solide de distribution est essentielle pour assurer le succès de n'importe quel document de travail. Si on doit recueillir des commentaires auprès d'un auditoire cible précis, il pourrait être nécessaire d'acheter et/ou d'établir une liste d'adresses à jour et de faire un suivi par téléphone tout le moins auprès de certains répondants. Cette tâche peut s'avérer particulièrement importante et consommer inutilement le temps si l'on s'attend à ce qu'un document de travail génère des résultats quantitatifs. Il est possible de se procurer une liste d'adresses auprès d'agents commerciaux, mais le coût peut être important et même les listes les plus à jour, une fois publiées, contiennent une série d'adresses incorrectes. À l'autre bout du continuum, il serait possible de distribuer tout simplement 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. Par exemple, lors d'un récent exercice de consultation, Agriculture et Agroalimentaire Canada a décidé de laisser des boîtes de documents de travail aux succursales postales rurales. Le Ministère a également été en mesure de réduire les coûts d'impression et de distribution en recommandant aux répondants de se rassembler en petits groupes dans des centres communautaires ou des fermes afin de remplir le document de travail de façon conjointe. 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.

La mise en place d'un plan précis et systématique s'impose pour faire la compilation des réponses inscrites dans les documents de travail avant la fin de l'ébauche finale de la publication. Un processus particulier pourrait exiger l'inscription de résultats quantitatifs, qualitatifs ou une combinaison des deux, mais le choix peut également être dicté par la logistique. Les réponses quantitatives s'appliquent aux questions qui se répondent par oui ou par non ou dont la réponse se trouve dans une échelle numérotée de un à cinq, et leur compilation est plus facile. Par contre, un format quantitatif pourrait dicter la mise en œuvre d'un plan de distribution plus agressif, plus coûteux et plus long si le document de travail vise à capter un échantillon représentatif de l'auditoire cible. La compilation des réponses qualitatives aux questions ouvertes est plus difficile, mais ces réponses peuvent entraîner le recueil de plus de commentaires qui permettraient de connaître les motivations, les préoccupations et les besoins sous-jacents des répondants.

Il est également possible de produire des documents de travail dans un format électronique et de les distribuer par Internet, mais les répondants qui ont un accès interactif limité doivent être en mesure de se procurer rapidement une copie imprimée des guides. L'ordonnancement de projet devrait accorder un délai suffisant pour faire connaître un document de travail électronique.

Utilité des documents de travail

Les documents de travail peuvent être distribués comme ressource autonome ou on peut s'en servir dans le cadre d'un processus de facilitation. Ils permettent d'exécuter les tâches suivantes :

- Formuler le mandat, l'engagement ou les objectifs d'un organisme promoteur.
- Définir un problème ou un défi, particulièrement si des aspects différents de la question nécessitent une prise en considération minutieuse ou des connaissances précises.
- Poser une série de questions, ce qui constitue une façon de recueillir les commentaires d'une collectivité relativement à des priorités ou à des stratégies, d'engendrer une cause commune parmi les citoyens, les intervenants ou les deux.
- Favoriser la discussion et l'interaction collective.
- Établir une base de données qui fait état de l'opinion ou des besoins d'une collectivité (la base de données peut être en catégories selon l'âge, le sexe, le niveau de revenu, la distribution géographique ou d'autres facteurs si des questions démographiques adéquates figurent dans le questionnaire).
- Créer ou maintenir une lancée entourant un processus de délibération ou un événement.
- Recueillir et diffuser les nouvelles connaissances ou l'expérience récente et encourager le perfectionnement autonome quant à un sujet particulier.

Logistique et limites

Il pourrait être nécessaire de déployer des efforts soutenus pour s'assurer de la distribution efficace d'un document de travail, surtout si la liste de personnes-ressources en cours n'est plus à jour ou si elle est incomplète, ou si la publication vise à générer une réponse valide sur le plan statistique.

Incidences financières

En plus des coûts liés à l'élaboration du contenu des documents de travail, on trouve ceux qui se rattachent à l'impression des publications et à l'envoi des copies imprimées, les frais d'interurbain pour les lignes sans frais et le service interactif de renseignements par télécopieur, et les frais de programmation pour les formulaires en ligne.

Commentaires ou suivi

Le document de travail est l'une des composantes d'un processus de délibération plus important, mais les réponses fournies par les participants peuvent aussi être prises en considération dans le rapport final de l'exercice. Dans les cas où le document de travail est utilisé comme outil autonome, tous les répondants doivent recevoir une copie imprimée ou électronique des résultats finaux et présentés. D'une façon ou de l'autre, on doit accuser réception des réponses reçues par courrier en envoyant une carte postale de réponse aussitôt que possible. Il pourrait être souhaitable ou nécessaire que l'on vérifie le rapport sommaire en compagnie des participants avant de procéder à sa publication, et de tenir compte des commentaires fournis par ces derniers en les apposant dans une annexe.

Délais

Le temps requis pour l'élaboration et la génération de commentaires qui font suite à un document de travail dépend de la complexité du contenu et du temps dont on dispose pour l'exécution du processus dans son ensemble.

Pièges possibles

Un document de travail 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. Cette situation pourrait ou non s'avérer opportune, selon le but et la conception du processus de discussion dans son ensemble.

Niveau 2 – Références

Rencontres bilatérales avec les intervenants

- Table ronde nationale sur l'environnement et l'économie, *TRNEE Initiative sur les villes durables : Rapport final et recommandations* (1999)
  http://www.nrtee-trnee.ca/fre/programs/sustainable_cities/report_complete_f.htm
- Site canadien de Metropolis. *Réunions avec les partenaires fédéraux* (Le 20 juillet 1998, vol. 1 nº 4)
  http://canada.metropolis.net/generalinfo/newsflash/newsflash4_f.html
- Agence canadienne d'évaluation environnementale. Annexes A-H *Guide de préparation d'une étude approfondie à l'intention des promoteurs et des autorités responsables* –
  http://www.ceaa.gc.ca/comps/appendices_f.htm
- Transports Canada. *Politique de surface, Transport et manutention du grain*
  http://www.tc.gc.ca/railpolicy/kroeger/english/sh/stakeholders.htm
- *Ambassade du Mexique au Canada : Relations bilatérales*
  http://www.embamexcan.com/decl+ap_english.html

Réunions communautaires ou publiques

- Centre canadien de gestion. Guide de consultation du public : *modifier les rapports entre le gouvernement et les Canadiens*. Mai 1997.
- Centre canadien de gestion http://www.ccmd-ccg.gc.ca/mainpage.html
- PEI Literacy Alliance Homepage. *MEETINGS: A Guide To Holding a Meeting*
  http://www.nald.ca/PROVINCE/PEI/LITALL/holdmeet/meetcov.htm
- U.S. Department of Transportation – http://www.fhwa.dot.gov/reports/pittd/pubmeet.htm

Comité parlementaires

- Description générale de la procédure parlementaire – http://www.parl.gc.ca
- *Les Pouvoirs des Comités parlementaires*, par Diane Davidson
  http://www.parl.gc.ca/infoparl/articles/david_f.htm
- *Testifying Before Parliamentary Committees*, par David McInnes
  http://www.parl.gc.ca/infoparl/articles/McInn_e.htm
- Auditions publiques pour les comités de l'Assemblée nationale
  http://www.assnat.qc.ca/fra/publications/participation/consulta.html

Panel du peuple (R.-U.)

- UK Cabinet Office, Service First Unit http://www.cabinet-office.gov.uk/servicefirst/index/pphome.htm

Sondage d'opinion

- Industrie pétrolière canadienne. *Planning, Implementing, Evaluating. Public Consultation Guidelines for the Canadian Petroleum Industry* (1989)
- Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques. *Draft #2 Public Dialogue: A Manual for Federal Departments and Agencies* (18 novembre 1999)
- Canada West Foundation. *Meaningful Consultation: A Contradiction in Terms? Enhancing Public Consultation in the 21st Century* (septembre 1997. ISBN nº 1- 895992-50-8)
- Site Web de la firme Opinion Search Inc. (recherche quantitative et qualitative) http://www.opinionsearch.com
- Public Agenda Online. *The Journalist's Inside Source for Public Opinion and Policy Analysis* – http://www.publicagenda.org/aboutpubopinion/aboutpubop.htm

Audiences publiques et séminaires

- Office national de l'énergie http://www.oipcbc.org/investigations/site_visits/oipcbc_visits.html
- Ville de Vancouver http://www.city.vancouver.bc.ca/ctyclerk/publichearing_whathappens.htm

Questionnaires

- BERG, Bruce. *Qualitative Research Methods for the Social Sciences*, Allyn et Bacon, 1995.
- NACHMIAS, Chava et David NACHMIAS. *Research Methods in the Social Sciences*, St. Martin's Press, 1992.
- ZIKMUND, William G. *Business Research Methods*, Harcourt College Publishers, 2000.

Commissions d'enquête parlementaire

- Centre canadien de gestion. *Guide de consultation du public : modifier les rapports entre le gouvernement et les Canadiens*. Mai 1997. http://ccmd-ccg.gc.ca/mainpage.html
- Index des commissions royales d'enquête fédérales http://www.nlc-bnc.ca/indexcommissions/index_f.htm
- Liste des commissions royales d'enquête
  Anglais : http://www.nlc-bnc.ca/indexcommissions/index_e.htm
  Français : http://www.nlc-bnc.ca/indexcommissions/index_f.htm

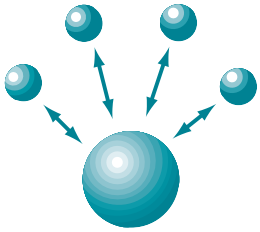
Sondages

- BERG, Bruce. *Qualitative Research Methods for the Social Sciences*, Allyn & Bacon, 1995.
- McMILLAN, Bill et MURGATROYD, Stephen. *Opening the Door: Improving Decisions Through Public Consultations*, Edmonton, Equus Consulting Group Inc., 1994.
- NACHMIAS, Chava et NACHMIAS, David. *Research Methods in the Social Sciences*, St. Martin's Press, 1992.
- ZIKMUND, William G. *Business Research Methods,* Harcourt College Publishers, 2000.

Documents de travail

- *Document de travail pour le dialogue rural*, Agriculture et Agroalimentaire Canada http://www.rural.gc.ca/workbook_f.html (fichier PDF 1.4-MB)
- *CAP Workbooks & Handbooks*, Industrie Canada – http://cap.unb.ca/workbook/
- *Community Toolbox*, University of Kansas – http://ctb.lsi.ukans.edu/ctb
- *Self-Help Resources for Community Groups*, Iowa State University Extension to Communities http://www.extension.iastate/edu/Pages/communities/tools/resources.html

Niveau 3



Niveau 3
Quand discuter avec le public ou le faire participer?

- Quand il est nécessaire d'échanger de l'information
- Quand certaines personnes et certains groupes sont intéressés par le sujet et que les résultats sont susceptibles d'avoir des répercussions sur eux
- Quand il est possible d'influencer le résultat final
- Quand on souhaite encourager la discussion entre et avec les intervenants
- Quand les commentaires reçus peuvent déterminer les orientations stratégiques et le mode de prestation des programmes

Cette partie comprend :

Niveau 3 – Étude de cas

- Publicité directe des médicaments d'ordonnance

Niveau 3 – Techniques

- Comité ou conseil consultatif
- Introduction : participation assistée par ordinateur I
- Participation assistée par ordinateur II : sites Web dynamiques et conférence électronique
- Participation assistée par ordinateur III : groupes de discussion en ligne et serveurs de liste
- Participation assistée par ordinateur IV : télévote
- Conférences thématiques
- Technique de groupe nominal
- Ateliers

Références

Niveau 3 – Étude de cas :
Publicité s'adressant directement aux consommateurs

Contexte

Le Programme des produits thérapeutiques (PPT) de la Direction générale de la protection de la santé (DGPS), a amorcé un processus de consultation du public pour élaborer un nouveau programme réglementaire régissant les médicaments d'ordonnance. Ce processus de consultation a comme objectif général d'aborder les inquiétudes des intervenants et de reconnaître les réalités présentes tout en continuant de satisfaire les objectifs de santé et de sécurité. Les intervenants ont plusieurs opinions contradictoires quant à la publicité directe des médicaments d'ordonnance (PDMO) auprès des consommateurs. Certains voudraient que la PDMO n'ait aucune restriction alors que d'autres voudraient qu'elle soit entièrement abolie. Finalement quelques personnes sont satisfaites de la situation actuelle.

À l'heure actuelle, la PDMO est limitée en vertu de la *Loi sur les aliments et drogues*. La Loi interdit de faire la publicité d'une drogue, soit à titre de traitement ou de mesure préventive d'une maladie, d'un désordre ou d'un état physique anormal énumérés à l'annexe A de la Loi (section 3), soit à titre de moyen de guérison. L'annexe A énumère des maladies, telles que le cancer, le diabète et les cardiopathies. La Loi interdit aussi de vendre ou d'annoncer tout médicament susceptible d'induire le public en erreur ou de le tromper (section 9).

La Réglementation limite la publicité de médicaments d'ordonnance au nom, au prix et à la quantité d'un médicament. La publicité directe des médicaments vendus sans ordonnance est permise et elle est réglementée en vertu de la *Loi sur les aliments et drogues* et administrée par les Normes canadiennes de la publicité (NCP). Le Conseil consultatif de publicité pharmaceutique (CCPP) administre aussi la publicité des médicaments d'ordonnance s'adressant aux professionnels de la santé, laquelle est permise. Le PPT garde l'autorité en matière d'application et de conformité de la publicité des médicaments et il offre des conseils et une orientation en ce qui a trait à la publicité lorsque requis par le CCPP et les NCP. Au Canada, il n'existe actuellement aucune source unique et pondérée d'information sur les médicaments pour les consommateurs.

Puisque les médicaments d'ordonnance ne sont disponibles que par l'intervention d'au moins deux professionnels de la santé, le médecin et le pharmacien, certaines parties pourraient affirmer que le système actuel de soins de santé est suffisamment équilibré pour assurer la santé et la sécurité du consommateur. Le fait que les dispositions actuelles limitent la liberté du discours commercial est donc contesté. Certains intervenants ont même remis la loi en question, en vertu de la Charte canadienne des droits et libertés. S'ils parviennent à leurs fins, la réglementation actuelle serait abolie, permettant ainsi d'avoir au Canada une publicité illimitée sur les médicaments d'ordonnance faite directement auprès des consommateurs, sans qu'il soit possible d'étudier le côté santé et sécurité des substances en question.

Utilité de la participation du public

On incite de plus en plus les consommateurs à prendre part au processus décisionnel. Les consommateurs veulent aussi avoir leur mot à dire au sujet des décisions stratégiques les touchant. Ils demandent l'avis des professionnels de la santé pour choisir des traitements et ils recherchent de l'information objective concernant les médicaments d'ordonnance. De plus, on note une tendance vers les autosoins. Certaines sources fiables d'information sur les médicaments ont été préparées, mais elles ne sont pas facilement accessibles ni même connues des consommateurs.

Dans le guide du développement de la politique du PPT, on réitère que, pour des questions de politiques importantes ou complexes, des consultations doivent être tenues à au moins trois des étapes : à l'étape de l'analyse du sujet (définition du problème ou du sujet), à l'étape des solutions de rechange générées et à l'étape du classement et du choix des solutions. En raison de l'étendue et de la complexité de la question de la PDMO et de ses conséquences sur tous les Canadiens, le PPT favorise la participation du public à chacune des phases du processus d'élaboration des politiques.

Participants

Les responsables du PPT ont travaillé à l'interne avec la Division de l'évaluation continue, qui fait partie du Bureau de surveillance des médicaments, le Bureau des médicaments vétérinaires, la Division des politiques et du système de santé et les services juridiques de Santé Canada. De plus, il y a eu échange d'informations entre l'équipe de transition de la Direction générale de la protection de la santé et le groupe de travail du PPT chargé de la publicité.

Parmi les personnes consultées, on comptait des intervenants clés de différents secteurs : provinces, gouvernement, milieu universitaire, milieu de la santé, industrie pharmaceutique, médias ainsi que des groupes de protection du consommateur, des publicitaires et des associations non gouvernementales.

Description du processus

La participation publique à la PDMO comprend quatre phases distinctes :

1. L'analyse initiale de la politique

La première étape, qui s'est déroulée de juin 1996 à juillet 1998, comprenait des consultations internes et externes visant à évaluer les sujets et à former un consensus autour des buts et des objectifs en matière de diffusion d'information sur les médicaments d'ordonnance.

Le PPT a entrepris l'examen réglementaire de la PDMO avec un atelier de consultation tenu en juin 1996. Parmi les personnes présentes à cette session figuraient des représentants des provinces et du millieu universitaire, des professionnels de la santé, des représentants de l'industrie pharmaceutique, des groupes de protection du consommateur et des gens des médias. Les participants à cet atelier devaient se prononcer sur les objectifs de la réglementation de la PDMO. Cette initiative de participation du public avait pour but d'élaborer un cadre de réglementation portant sur des principes clés reliés à la PDMO, y compris :

- garantir la sécurité du consommateur;
- aider le consommateur à faire des choix éclairés en veillant à ce qu'il ait les informations nécessaires;
- respecter les rôles des professionnels de la santé;
- tenir compte des coûts relatifs aux soins de santé;
- prévoir une approche « authentiquement canadienne » qui est exécutoire aussi bien que conforme à la Charte.

En réponse aux résultats de cet atelier, les provinces ont demandé d'avoir la possibilité d'étudier la PDMO de leur point de vue d'administrateurs du système de santé canadien. Des consultations bilatérales avec les provinces et les territoires ont eu lieu en 1997 et en 1998. Les provinces ont réitéré leur préférence pour le maintien de l'interdiction de la PDMO.

2. Propositions de solutions

À l'automne 1998, la phase suivante du processus de consultation a été amorcée lorsque le PPT a réuni un petit groupe d'intervenants pour qu'il examine la question de la PDMO, propose des options de politiques et l'aide à mettre au point l'atelier de consultation multilatérales tenu en avril 1999.

3. Évaluation des options

Au cours de la phase 3, quelques options ont été étudiées en évaluant leurs avantages et leurs inconvénients, et ce par le biais d'une consultation externe à grande échelle. La session de consultation portant sur la PDMO, organisée par le PPT, a eu lieu du 14 au 16 avril 1999. Elle visait à recueillir les points de vue, les préoccupations et les commentaires des participants en ce qui a trait aux choix possibles pour la révision du cadre de réglementation de la PDMO. Un rapport « tel que rapporté » a été produit en juin 1999 et publié sur le site Web du PPT au mois d'août. Tous les documents d'orientation et les directives en matière de politiques concernant la publicité de médicaments sont aussi publiés sur le site Web du PPT, ce qui favorise la transparence et aide à mieux comprendre le rôle du gouvernement fédéral en matière de publicité des médicaments.

4. Décision finale et mise en application

L'analyse du matériel de consultation sera entreprise dans l'espoir d'élaborer des propositions de politiques à long terme, et éventuellement d'amorcer un plan

d'application de politique. Quelques options seront présentées afin de faire l'objet d'une analyse approfondie. Une des options favorisées a dû être écartée à la troisième étape en raison des divergences d'opinion des participants. La direction du PPT doit appuyer ces options et, par la suite, d'autres consultations peuvent être tenues et coordonnées avec le renouveau législatif de la transition de la DGPS. À l'issue de ces discussions, une option sera choisie, et on élaborera des ébauches de règlement, de lignes directrices, de codes de conduite, etc. Le tout fera ensuite l'objet d'une autre série de consultations. Ce n'est qu'à ce moment-là qu'une décision finale sera prise et que l'approbation ministérielle sera exigée.

Ressources

Au cours des trois dernières années, les dépenses du processus consultatif engagées par le PPT se sont élevées à environ 50 000 $. Si vous désirez des renseignements sur d'autres dépenses, communiquez avec M. Ross Duncan.

Sommaire des résultats

L'initiative de la PDMO est entrée dans sa troisième phase à la mi-août; elle est sur le point de se terminer. Un bon nombre d'options ont fait l'objet d'une étude au cours de la session de consultation d'avril 1999 sur la PDMO. Cependant, on n'a pas privilégié d'options en raison du manque de données et de la divergence d'opinions au sujet de la PDMO auprès des consommateurs. Les options suivantes ont été examinées au cours de l'atelier :

- Le modèle actuel (voir la partie « Contexte », ci-dessus)
- La permission pour toute partie de faire la PDMO pour un sous-ensemble de médicaments d'ordonnance qui ont un profil de sécurité acceptable après commercialisaiton, et dans des circonstances définies (respect du code de pratique portant sur la forme et le contenu)
- La permission pour toute partie de faire la PDMO pour tous les médicaments d'ordonnance dans des circonstances défnies, comme le respect du code de pratique portant sur la forme et le contenu
- D'autres modèles mis de l'avant par les participants
- L'élimination du nom, du prix et de l'exemption de quantité dans le Règlement. Aucune permission de PDMO. Cueillette des données par l'entremise d'un système national d'information sur les médicaments
- Démarche en plusieurs phases : passer du statu quo à l'option deux et, ultimement, à l'option trois. Mise à l'essaides résultats progressant et adaptation de la phase suivante de mise en œuvre aux résultats

Analyses

Ce processus de consultation a permis d'informer les intervenants clés du rôle que joue le PPT dans la PDMO : ses responsabilités, ses relations de travail avec les autres, l'état actuel de la recherche sur les effets de la PDMO sur la santé et la sécurité (au moyen d'un examen de la documentation) et les options potentielles. Ce processus a grandement amélioré le dialogue multisectoriel en ce qui concerne la question de la protection de la santé. Il a favorisé la créativité et la collaboration des intervenants concernant des questions et des approches importantes en matière de publicité et de diffusion de l'information des médicaments d'ordonnance. Jusqu'à maintenant le processus de consultation a permis au PPT de définir les options disponibles et de mieux comprendre le point de vue des intervenants en PDMO afin de renforcer le processus décisionnel.

Facteurs de succès

La consultation a permis aux intervenants d'être informés des préoccupations en matière de réglementation. Le processus a favorisé une meilleure compréhension des points de vue et des problèmes de chaque groupe participant. Ce qui est encore plus important, elle a permis aux intervenants de comprendre toutes les questions auxquelles l'agent chargé de la réglementation devait faire face.

La recherche sur les effets de la PDMO sur la santé et la sécurité est coordonnée de façon continue au sein du PPT ainsi qu'avec d'autres sections de Santé Canada et avec la United States Food and Drug Administration.

Obstacles au succès

On a pu remarquer des divergences d'opinions importantes au sein du groupe. Dans certains cas, elles étaient plus évidentes. Certaines personnes estimaient que la publicité des médicaments d'ordonnance, à condition d'être réglementée efficacement, pouvait être un bon moyen de diffuser des informations de qualité aux consommateurs, aux patients et au grand public. D'autres croyaient que la nature et les objectifs fondamentaux de la publicité en faisaient un mécanisme inapproprié pour la diffusion d'information de qualité aux consommateurs, aux patients et au grand public.

Les participants aux ateliers du PPT ont été choisis en fonction de leur intérêt pour les questions abordées et en fonction des recommandations du personnel du PPT. Cependant, pour avoir une meilleure idée des opinions des parties concernées, il aurait fallu avoir une plus vaste sélection de participants.

Le manque de preuves voulant que la PDMO comporterait des avantages l'emportant sur les conséquences financières ainsi que l'absence de données indiquant que la PDMO a des conséquences positives ou du moins neutres sur l'utilisation, la santé et la sécurité ont compliqué la tâche du groupe, qui devait prendre une décision éclairée et collective au sujet de la PDMO.

Conséquences sur les politiques

Ce type de processus consultatif pourrait servir à guider les décisions en matière de politique dans d'autres domaines de santé connexes. Le processus pourrait mener à une meilleure compréhension et à un meilleur échange des préoccupations et des problèmes des intervenants et du gouvernement.

Néanmoins, dans ce cas-ci, on ne pas peut pas évaluer l'impact à long terme en raison du manque de données sur les conséquences de la PDMO sur la santé.

Techniques utilisées pour favoriser la participation du public

- Ateliers
- Documentation et communication accessibles sur Internet
- Coordination des efforts de recherche entre les paliers de gouvernement (fédéral-provincial)

Personne- ressource

Ross Duncan
Analyste de la politique
Direction des produits thérapeutiques,
Division de la politique
Direction générale de la sécurité des milieux et des produits
(613) 941-6226
Ross_Duncan@hc-sc.gc.ca

Niveau 3 – Technique : Comité ou conseil consultatif

Définition

Un comité ou un conseil consultatif consiste en un groupe de représentants d'une collectivité précise ou partageant les mêmes intérêts, nommés ou choisis par des organismes gouvernementaux pour se prononcer sur une question. En général, on constitue des comités ou des conseils consultatifs pour régler des questions locales ou régionales, mais ils peuvent aussi se pencher sur des questions nationales. Souvent, on fait appel à ces comités ou à ces conseils pour recueillir des commentaires sur des politiques déterminées ou sur des lois devant être réformées. On peut aussi demander au comité ou au conseil de faire des recommandations à un organisme dirigeant relativement à une réforme éventuelle.

Fonctionnement

Un comité consultatif a comme tâche d'organiser des assemblées et des conférences publiques et d'y participer. Il doit aussi faire des recommandations reflétant fidèlement l'opinion publique, s'assurer de la participation d'un large éventail de personnes et la coordonner. Le comité consultatif a aussi comme rôle de donner des conseils et de faire des commentaires relativement à l'élaboration de projets, de politiques et/ou de lois. Il aide à définir des priorités, mettre au point des solutions de rechange et choisir des conseillers. En outre, il doit aussi réviser tous les documents écrits avant leur publication.

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 d'un ou de tous les groupes susmentionnés;
- la nomination de personnes par les comités consultatifs ou les conseils.

Par ailleurs, les participants devraient constituer un échantillon représentatif des intérêts.

Directives visant à assurer l'efficacité :

- Veiller à ce que tous les intérêts et toutes les valeurs soient représentés par le comité.
- Clarifier le rôle du comité dans la prise de décision.
- Donner suffisamment de temps aux membres pour leur permettre de communiquer avec les parties intéressées afin de bien représenter les points de vue de leur organisation.
- Établir des procédures et des processus décisionnels, définir des exigences relatives à la participation (remplaçant) et des directives régissant la participation des observateurs ou des remplaçants, la confidentialité et le remboursement des dépenses.

Utilité des comités ou conseils consultatifs

Les comités ou conseils consultatifs permettent d'accomplir ce qui suit :

- Consulter la population au sujet de la planification et de la mise en place d'un projet ou d'une politique.
- S'entendre sur les mesures à prendre relativement à des questions complexes concernant la collectivité.
- Faciliter les contacts entre la collectivité et l'organisme de consultation ou l'organisme finançant la consultation.
- Favoriser l'échange d'informations et la discussion de stratégies et de solutions.
- Assurer le dialogue avec un certain nombre de parties intéressées.
- Profiter de l'expertise et recueillir les commentaires des parties intéressées.
- Examiner des données techniques ou d'autre document et faire des recommandations concernant des propositions, des processus décisionnels et des budgets.
- Contribuer à informer la population.
- Résoudre des conflits entre les groupes.

Logistique et limites

Le mandat, la durée et la fréquence des comités ainsi que les endroits où ils sont tenus devraient être précisés et limités au cadre des fonctions. De plus, le pouvoir réel du comité d'influencer les changements doit être exercé dès le départ. Les activités du comité consultatif perdront de leur crédibilité si l'application des réformes recommandées reçoit peu d'appui.

Incidences financières

Garantir la participation de professionnels sérieux conscients du temps nécessaire pour organiser des réunions, rédiger des procès-verbaux et des rapports de suivi, s'occuper des modalités administratives et d'autres questions pratiques.

Commentaires ou suivi

La population devrait pouvoir participer à toutes les activités du comité consultatif. Par conséquent, dans tous les rapports et toutes les réunions, on devrait tenir compte des commentaires du public. L'organisme dirigeant qui a nommé le comité doit s'engager à assurer un suivi.

Délais

Souvent, la durée du mandat des membres du comité varie entre un et deux ans, bien que des mandats plus courts pourraient être indiqués, selon la question ou la réforme.

Pièges possibles

Si le comité consultatif n'est pas assez transparent ou si ses activités ne permettent pas la participation du public, il perdra de la crédibilité. En outre, si l'organisme dirigeant est divisé sur la mise en œuvre des recommandations proposées par le comité consultatif, son incapacité à remplir son mandat nuira aussi à la crédibilité du comité.

Niveau 3 – Technique :
Introduction : participation assistée par ordinateur I

Définition

La participation assistée par ordinateur désigne une catégorie de structures et de stratégies faisant intervenir le courrier électronique et les communications Internet pour promouvoir la participation du public au processus décisionnel. Un certain nombre de techniques précises de participation assistée par ordinateur sont présentées dans cette trousse.

Dès les débuts de la mise au point des communications Internet, un observateur faisant autorité a décrit de la façon suivante le potentiel unique de ce regroupement de ressources faisant appel à la participation du public :

> Les communications interactives soutiennent toutes les formes de communications dynamiques : personne à personne, petit groupe, diffusion de masse et une forme entièrement nouvelle de communication interactive de masse. Ce qui les caractérise le plus, c'est qu'elles peuvent enrichir les communications en combinant toutes les autres formes de communications – écrites, audio, graphiques et vidéo – dans un message unique. La distance ou le décalage horaire n'a plus d'importance étant donné que le destinataire peut stocker et conserver ses messages jusqu'au moment de les lire et d'y répondre. Comme elles permettent d'accéder rapidement et en tout temps à l'information et aux connaissances, elles offrent de nombreuses possibilités.
>
> L'aspect le plus important des communications interactives, c'est qu'elles stimulent les participants à s'impliquer plutôt qu'à rester passifs ou observateurs. Leur potentiel unique, c'est qu'elles permettent à chaque participant de devenir éditeur ou producteur d'information aussi bien que consommateur. L'expérience d'Internet, des services commerciaux comme America Online, des systèmes de babillard électronique et des réseaux locaux indique que c'est ce que les gens veulent le plus, et de loin.[1]
>
> Au moins un centre d'échange américain sur la démocratie électronique évalue les techniques de participation assistée par ordinateur sur une échelle de trois points, représentant un ensemble composé des commentaires des citoyens et d'un pouvoir décisionnel plus ou moins contraignant.

Fonctionnement

Les aspects pratiques de la participation assistée par ordinateur varient d'une technique à l'autre. Généralement, pour les exercices de la participation assistée par ordinateur, on utilise le courrier électronique, les sites Web ou les liaisons téléphoniques avec vote assisté par ordinateur pour faire participer plus de citoyens aux délibérations. Les questions et les informations documentaires peuvent être distribuées à l'avance sous forme électronique ou transmises par la télévision locale. À un moment donné, les participants ont généralement la possibilité d'exprimer leur point de vue ou de se prononcer sur la question discutée. Ainsi, ils participent au processus décisionnel.

Voici quelques exemples de participation assistée par ordinateur en action :

- À Honolulu, en 1987, la participation téléphonique des citoyens a joué un rôle décisif dans la conclusion d'une audience publique électronique sur le projet des travaux publics proposés. Un témoignage en direct a permis de démontrer une divergence d'opinion radicale entre les quelque 100 participants dans la salle du conseil municipal et les 10 000 téléspectateurs qui ont suivi au moins une partie de l'audience. Près de 7 500 citoyens se sont prononcés sur l'initiative en composant un des deux numéros de téléphone du système de vote informatisé. Les conseillers municipaux ont rejeté la proposition par un vote de 3 contre 1.
- Une initiative de réseautique en direct a permis d'obtenir un taux élevé de participation publique grâce à l'importante couverture médiatique qui en

1 *Morino Institute*, The Promise and Challenge of a New Communications Age, *1995.*

avait été faite par les journaux locaux. Depuis lors, on fait appel au courrier électronique et à la publicité dans les journaux pour faire participer les citoyens à une série de conférences en direct portant sur des questions précises.

- Aux États-Unis, de nombreux organismes sans but lucratif et coalitions communautaires ont organisé des assemblées électroniques locales pour accroître la engagement des citoyens à l'administration publique et aux réseaux communautaires. Les résumés de projets précis soulignent l'importance d'utiliser les technologies informatiques les plus récentes pour revigorer les collectivités locales, appuyer et renforcer le leadership communautaire, réunir les gens pour discuter des problèmes du quartier et les résoudre. Une initiative fondée sur la réseautique et élaborée par le Media Lab au Massachusetts Institute of Technology vise à « soutenir les activités des collectivités réelles par opposition aux collectivités virtuelles ». La présence de terminaux à la maison, dans les centres communautaires, les établissements de soins de santé, les écoles et les établissements religieux démontre « comment les infrastructures du quartier peuvent être développées par les technologies de l'information ».
- Les défenseurs de la participation assistée par ordinateur et les spécialistes de cette technique accordent généralement moins de crédibilité aux structures visant à diffuser le contenu ou à favoriser la communication non officielle, sans mécanisme d'habilitation des collectivités faisant connaître le processus politique ou prenant en compte l'opinion publique.
- Les communications sur Internet peuvent aussi être utilisées pour stimuler les communications non électroniques. À Los Angeles, des participants partageant les mêmes idées utilisent un babillard électronique pour organiser des discussions face à face et des groupes d'échange sur des questions précises. Au cours d'une expérience effectuée dans le Nord de Londres, 23 ménages d'une même rue ont utilisé des ordinateurs et des modems d'avant-garde fournis par un important fabricant de logiciels pour créer un « quartier virtuel » – ce qui a contrarié les 67 autres ménages n'ayant pas participé au projet.

Veuillez vous reporter aux rubriques de la trousse portant sur les sites Web dynamiques et les conférences électroniques, les groupes de discussions en ligne et les serveurs de liste ainsi que sur le télévote pour de plus amples renseignements sur des aspects précis de la participation assistée par ordinateur.

Utilité de la participation assistée par ordinateur

La participation assistée par ordinateur est un outil précieux pour rejoindre le public, favoriser l'interaction entre les citoyens sur des questions précises et s'assurer que les opinions et les préoccupations du grand public sont prises en compte dans les décisions stratégiques.

Logistique et limites

Le succès des techniques utilisées peut dépendre 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. Dans une certaine mesure, il est possible de combler cette lacune en utilisant les terminaux d'accès communautaires subventionnés par deux programmes d'Industrie Canada : le Réseau scolaire canadien et le Programme d'accès communautaire. Toutefois, 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.

Incidences financières

Les coûts reliés aux différentes techniques de participation assistée par ordinateur 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.

Commentaires ou suivi

Comme d'autres techniques de participation du public, la participation assistée par ordinateur donne à croire que grâce à elle les opinions et les préoccupations des citoyens se reflètent dans les décisions stratégiques. Bien que la documentation disponible ne fasse aucune référence à des mesures de suivi précises, les participants à un exercice de participation assistée par ordinateur aimeraient être tenus au courant des développements au moyen de documentation écrite ou électronique.

Délais

Aucun délai n'est précisé dans la documentation disponible, mais pendant la période de planification d'un exercice de participation assistée par ordinateur, 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. La durée du processus de discussion réel peut varier entre plusieurs heures pour une assemblée publique transmise par câblodistribution et une ou plusieurs semaines pour un groupe de discussion modéré.

Pièges possibles

Par définition, tel que nous l'avons mentionné plus haut, la plupart des formes de participation assistée par ordinateur excluent les membres de la collectivité qui ont un accès limité aux ordinateurs, au courrier électronique et à Internet ou qui ne sont pas à l'aise avec Internet. Bien que l'utilisation d'Internet ait explosé et que les frontières démographiques ne soient plus aussi délimitées qu'auparavant, les internautes semblent être surtout masculins, de race blanche et mieux nantis que les personnes qui ne sont pas branchées. Mondialement, les pays riches comptent le plus d'internautes et l'anglais continue d'être la langue dominante.

Les collectivités qui font l'expérience de la participation assistée par ordinateur peuvent se heurter à des résistances de la part des institutions. À Honolulu, par exemple, même si l'audience publique électronique a connu un vif succès en terme de participation, le conseil municipal n'a jamais répété l'expérience.

La communication électronique peut être un outil extrêmement efficace pour soutenir un débat ou des délibérations déjà amorcés, mais ce n'est pas le meilleur moyen d'entamer des discussions ou d'en définir ses paramètres. Pour les questions complexes, pénibles ou délicates, la participation assistée par ordinateur n'est pas nécessairement le meilleur moyen de remplacer les groupes de discussion en ligne, quoiqu'elle puisse faciliter la tenue de sessions en direct ou prolonger les périodes de discussion au-delà d'une seule journée. Pour les questions controversées, un modérateur en ligne peut jouer un rôle essentiel pour empêcher les participants de dévier du sujet sans indûment les empêcher d'exprimer leurs opinions.

La participation assistée par ordinateur peut être très accaparante pour le modérateur de discussion et par conséquent, coûteuse, sauf si le modérateur travaille bénévolement. Tel que mentionné ailleurs dans cette trousse, 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.

Niveau 3 – Technique :

Participation assistée par ordinateur II : sites Web interactifs et conférence électronique

Définition

Le Web est une composante fondamentale d'Internet, conçu au départ pour favoriser les interactions globales et le partage des connaissances.

L'éventail des applications interactives sur le Web et sur Internet n'est limité que par la capacité des citoyens à définir leurs besoins de communication et d'information ainsi que par la créativité dont on fait preuve pour répondre à ces besoins. Un outil interactif précis peut être conçu pour desservir une communauté géographique ou une communauté virtuelle définie par une question ou une préoccupation commune.

Les sites Web et d'autres outils interactifs peuvent être utilisés pour 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 – particulièrement si les personnes concernées ont déjà exprimé leur intérêt pour la question ou un sujet connexe. Cette réponse rapide peut être très utile pour poser les jalons d'un processus de délibération plus officiel, comme un panel de citoyens ou un vote.

Les outils de communication électronique peuvent également être utilisés pour 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 (électroniques et conventionnels) et de constituer de façon progressive un groupe important de visiteurs. Les sites Web peuvent également permettre aux visiteurs 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.

Le Web et les outils de conférences électroniques comprennent ce qui suit :

- 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.
- Des outils d'apprentissage interactifs, y compris des programmes d'enseignement à distance et des trousses d'apprentissage personnalisées ou parascolaires.
- Des jeux éducatifs exigeant des participants qu'ils recueillent des informations en vue de résoudre des problèmes.
- 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.
- 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.

Fonctionnement

Pour se servir des techniques du Web ou de la conférence électronique, il faut tout d'abord se familiariser avec la technologie, son fonctionnement et la façon dont on s'en sert. Pour commencer, il vous faut un compte de courrier avec accès à Internet, si l'entreprise pour laquelle vous travaillez le permet, vous pouvez vous arranger avec l'administrateur de système ou sinon contactez un fournisseur de services Internet.

Les bibliothèques, les librairies et Internet en soi sont remplis de ressources d'avant-garde sur les conférences électroniques qui seront périmées trois à six mois après que vous les aurez obtenues. Quiconque envisage un exercice de participation publique comprenant un volet virtuel doit prendre en considération les étapes suivantes :

- Prévoir un accès en ligne, si ce n'est pas déjà fait.
- Parcourir un guide à jour des ressources virtuelles pour s'assurer de comprendre le processus fondamental d'ouverture de session et de navigation.
- Visiter les sites Web traitant de participation publique énumérés dans cette trousse pour avoir une idée de la façon dont les autres s'y prennent pour mettre en place des volets électroniques dans leurs stratégies communautaires.
- 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.

Pour des services spécialisés, tel le vote assisté par ordinateur lié à un site Web, vous devrez probablement faire appel à des ressources extérieures. Pour les tâches un peu moins complexes, comme la conception d'un site Web avec peu d'interaction, vous pourrez probablement vous en occuper avec l'aide d'employés internes ou en recevant un soutien matériel. Mais vous constaterez peut-être que faire le travail vous-même est plus simple et plus rapide qu'il n'y paraît.

Utilité des sites Web dynamiques et des conférences électroniques

Les médias interactifs permettent aux animateurs et aux participants d'échanger des informations rapidement et efficacement, sans les vérifications et les délais habituellement imposés par les contrôleurs ou les intermédiaires. Les participants aux délibérations peuvent se joindre aux discussions au moment qui leur convient le mieux plutôt que de devoir convenir d'une heure et d'un lieu précis. Les médias interactifs 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.

L'anonymat des forums virtuels peut permettre de dissimuler ou de réduire les différences superficielles qui entravent souvent la communication réelle, par exemple la position sociale, un handicap physique, le sexe ou l'origine ethnoculturelle.

Logistique et limites

La logistique sous-jacente des techniques interactives peu complexes est simple pour quiconque a accès à un courrier électronique et/ou à Internet. Des connaissances spécialisées en programmation sont nécessaires pour les jeux éducatifs et les autres outils comportant des scripts spécialisés et des commentaires en direct. Tout plan de participation publique reposant sur la collecte ou la diffusion de l'information électronique doit permettre une collecte méticuleuse, l'analyse et la synthèse de l'information – et prévoir un budget raisonnable pour couvrir les salaires des employés auxquels on pourrait avoir recours.

Incidences financières

Le coût des médias interactifs dépend de la complexité de chaque outil particulier ainsi que des efforts déployés pour leur conception et de la qualité de la conception.

Commentaires ou suivi

La possibilité d'interagir directement avec d'autres intéressés et avec des décideurs incite de nombreux participants, surtout ceux les plus engagés dans les délibérations, à croire que leur participation donnera des résultats concrets et qu'ils seront tenus au courant des développements.

Délais

La durée utile d'un outil interactif dépend du processus de participation publique duquel il fait partie et de la fréquence de ses mises à jour. Si un site Web est périmé et qu'il n'y a aucune possibilité de le mettre à jour, il vaut mieux le supprimer d'Internet plutôt que de donner l'impression qu'une initiative en cours est figée dans le temps. Un site Web peut être mis à jour ou supprimé en obtenant le mot de passe approprié d'un administrateur de système interne ou d'un fournisseur de services Internet.

Pièges possibles

Tel que mentionné ailleurs dans cette trousse, l'efficacité d'un outil de participation en direct est limitée par l'accès des participants au courrier électronique et à Internet, l'aisance avec laquelle ils les utilisent et leurs capacités de lecture et d'écriture. De même, l'anonymat associé à la communication en direct peut encourager la distribution d'un contenu faux, trompeur ou malicieux. Le caractère immédiat et dispersé des communications sur Internet exige que les utilisateurs adoptent des habitudes de prudence – un message affiché dans un moment de colère ou de confusion pourrait être distribué (et redistribué) dans tout le pays ou dans le monde entier, ayant de graves conséquences pour la personne, son organisation et tout le processus dans lequel la discussion se déroule. Enfin, 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.

Niveau 3 – Technique :

Participation assistée par ordinateur III : groupes de discussion en ligne et serveurs de liste

Définition

Les groupes de discussion en ligne, y compris les serveurs de liste (listservs), font partie des outils de participation publique axés sur le caractère interactif d'Internet. Ils consistent en une série de messages électroniques ou d'articles de forum portant sur un ou plusieurs sujets, permettant aux participants d'analyser des sujets librement.

La plupart des groupes de discussion sont organisés de l'une ou l'autre des façons suivantes :

- 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.
- Un serveur de liste 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.

Dans un groupe de discussion libre, les messages sont postés au fur et à mesure qu'ils sont créés. 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. Le modérateur peut être un employé ou un bénévole, mais en général, il doit pouvoir être capable de faire preuve d'indépendance et de pondération relativement au sujet de discussion.

Fonctionnement

Tel que mentionné plus tôt à la rubrique portant sur les techniques du Web et de la conférence électronique, il faut tout d'abord se familiariser avec la technologie, son fonctionnement et la façon dont on s'en sert. Pour commencer, il vous faut un compte de courrier avec accès à Internet, si l'entreprise pour laquelle vous travaillez le permet, vous pouvez vous arranger avec l'administrateur de système ou sinon contactez un fournisseur de services Internet.

La plupart des ressources imprimées et virtuelles portant sur Internet et les communications électroniques comportent des sections sur le courrier électronique et peuvent contenir des renseignements détaillés sur les serveurs de liste. Quiconque envisage de faire un exercice de participation publique au moyen du courrier électronique doit suivre les étapes ci-dessous :

- Prévoir un accès en ligne, si ce n'est pas déjà fait.
- Parcourir brièvement un guide à jour des ressources virtuelles pour vous assurer de comprendre le processus fondamental d'ouverture de session et de navigation.
- Consulter des listes de diffusion, reliées ou non à vos domaines d'intérêt, pour voir comment elles fonctionnent (http://www.onelist.com constitue un bon début).
- 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 publique plus classiques.

Une liste de diffusion libre exige de nombreuses heures de travail et beaucoup de patience, mais relativement peu de compétences ou de ressources techniques de la part de l'administrateur. Des progiciels sont disponibles pour soutenir les serveurs de liste plus organisés. De toute façon, il faudra beaucoup de temps pour tenir une liste à jour, filtrer les messages inappropriés ou trop provocants (dans le cas d'une liste modérée) et aider les utilisateurs à résoudre des problèmes techniques précis.

Utilité des groupes de discussion en ligne

Les groupes de discussion en ligne peuvent être très utiles pour :

- diffuser de l'information très rapidement à des groupes d'intéressés prédéfinis;
- obtenir une réponse rapide d'une communauté virtuelle établie relativement à une question, une annonce ou une décision précise;
- 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.

Il peut s'avérer extrêmement utile d'avoir des sommaires périodiques des commentaires issus des groupes de discussion en ligne. Les sommaires peuvent être rédigés par le modérateur bien qu'il vaille souvent la peine de faire appel à une personne-ressource de l'extérieur ayant le temps et l'objectivité nécessaires pour donner aux participants et aux observateurs de l'extérieur un aperçu thématique de la discussion à mesure qu'elle se déroule. Cette stratégie est particulièrement utile pour garder la discussion vivante tout en incitant les participants à fusionner leurs commentaires avec des délibérations élargies. Une série de sommaires peuvent également favoriser la communication entre les groupes linguistiques – par exemple, si une discussion se déroule en français et en anglais, les participants unilingues peuvent se tenir au courant des questions soulevées dans l'autre groupe linguistique en examinant le sommaire.

Logistique et limites

La logistique sous-jacente des groupes de discussion en ligne est assez simple pour quiconque a accès au courrier électronique et/ou à Internet.

Les groupes de discussion sont ouverts à quiconque souhaite y participer de bonne foi, mais les fils de discussion peuvent rapidement perdre leur élan et disparaître, et les listes peuvent perdre leur dynamisme et leur pertinence si une grande majorité d'utilisateurs s'en désintéressent ou y consacrent moins de temps.

Dans une certaine mesure, les limites juridiques des listes de diffusion et des serveurs de liste doivent être entièrement définies. Par exemple, il peut s'avérer prudent de filtrer les messages des participants qui semblent offrir des conseils médicaux sur un sujet particulier même s'ils sont nuancés par une réserve. De même, la plupart des modérateurs apprennent à exercer une certaine forme de censure. Toutefois, les groupes de discussion libres ne sont pas protégés contre un contenu inapproprié qui pourrait limiter leur crédibilité ou conduire à une poursuite judiciaire.

Incidences financières

Hormis le temps de connexion requis, la participation à un groupe de discussion en ligne est gratuite pour quiconque a déjà accès au courrier électronique et à Internet. Le logiciel nécessaire pour héberger un serveur de liste est souvent gratuit ou accessible à peu de frais.

Commentaires ou suivi

Dans un groupe de discussion en ligne, les commentaires sont immédiats. De façon plus générale, les participants à un groupe de discussion 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.

Délais

Les discussions en ligne 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.

Pièges possibles

Les participants à un groupe de discussion en ligne sont souvent surpris et déçus d'avoir à y consacrer entre une et deux heures par jour.

Agir comme modérateur ou animateur d'une liste de diffusion ou d'un serveur de liste peut prendre autant de temps. Cela peut soulever la question de la viabilité. Ainsi, il est possible que seules les personnes qui ont le plus de temps à consacrer à la liste évalueront les questions ou prendront position.

Les discussions en ligne peuvent aussi dévier du sujet et porter sur des questions peu ou pas pertinentes au thème original. Même si les modérateurs laissent passer beaucoup de choses, ils doivent parfois intervenir pour ramener les discussions sur la bonne voie et contrôler le nombre de messages que les participants doivent lire dans les délais qui leur sont impartis.

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.

Niveau 3 – Technique :
Participation assistée par ordinateur IV : télévote

Définition

Le télévote fait référence à une 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.

Certains observateurs considèrent cette « démocratie du bouton-pressoir » comme une 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. Ailleurs, le télévote est décrit comme une application plus élargie et complète des machines à voter électroniques déjà utilisées dans certaines juridictions pour des élections générales.

Conforme à la grande variété d'approches entrant dans cette catégorie, la documentation décrit certaines mesures de télévote qui seraient obligatoires et d'autres pas.

- En 1992, le Parti libéral de la Nouvelle-Écosse devenait le premier parti de l'histoire de la démocratie représentative à choisir un dirigeant par vote téléphonique. Pour un montant minime, tous les membres ayant payé leur cotisation pouvaient recevoir un numéro d'identification personnel pour voter de chez eux après avoir regardé le congrès à la télévision ou assister au congrès en direct et voter à partir d'un centre téléphonique installé sur les lieux. Bien que l'ordinateur du Maritime Telephone & Telegraph soit tombé en panne à la première tentative, deux semaines plus tard, la deuxième tentative fut un succès.
- À Palo Alto, en Californie, un groupe de citoyens a mis sur pied un site Web de discussion et de vote pour sonder l'opinion publique au sujet d'un plan d'aménagement controversé proposé par une université locale. Le processus de scrutin a été intégré à des discussions continues, au cours desquelles les participants pouvaient retirer leur signature des pétitions ou changer leur vote à mesure que de nouvelles informations leur parvenaient. Une liste des électeurs et de leur vote était à la disposition du public en tout temps. On avait ainsi la même transparence qu'avec un vote à mains levées.

Fonctionnement

Quand on veut mettre en place un système de télévote, il faut tout d'abord appeler les compagnies de téléphones locales et/ou des fournisseurs de services Internet pour définir les limites techniques et les coûts. Si la démarche initiale est faisable et rentable, il est important de 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 (en heures, jours ou semaines) et dans quelle mesure les processus de délibérations publics peuvent ou doivent être diffusés (canal local, radio ou autres modes) aux électeurs à la maison. La question finale qu'il faut se poser, en fonction des expériences de télévote faites par le passé, c'est si les partenaires de l'exercice de participation publique 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.

Utilité du télévote

Bien que le « télévote » décrive un certain nombre de techniques de participation publique indépendantes, ses défenseurs et ceux qui y ont recours en font la description suivante :

- Il permet d'établir des liens plus étroits entre les citoyens et leurs représentants élus.
- Il permet d'accentuer la sensibilisation des citoyens et les interactions en matière de questions stratégiques complexes.
- Il permet d'établir une base pratique pour la démocratie participative, en favorisant et en mesurant la formation d'une opinion publique éclairée.

Dans une publication récente, on mentionne que les principes de la probabilité et la physique quantique peuvent contribuer à l'élaboration d'initiatives de télévotes fructueuses.

Logistique et limites

Les solutions logistiques varient d'une technique de télévote à l'autre et dépendent en grande partie de l'étendue géographique et de la durée de l'exercice. 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. En général, les considérations logistiques se divisent en deux catégories : le processus délibératif réel (location d'espace, photocopie et publicité, déplacements et hébergement des gens de l'extérieur, rafraîchissements sur place) et la technologie assurée très probablement par la compagnie de téléphone locale ou un autre fournisseur qualifié.

Incidences financières

On estime que le télévote est moins coûteux que le tour de scrutin classique, mais les coûts varient selon la structure de chaque exercice. Les coûts comprennent les aspects standard d'un événement en direct (location d'espace, photocopie et publicité, déplacements et hébergement des conférenciers de l'extérieur, salaire de l'animateur). Les frais d'installation et de connexion relatifs aux aspects électroniques de l'événement devraient être estimés à l'avance par la compagnie de téléphone locale ou un autre fournisseur.

Commentaires ou suivi

Une participation continue et éclairée constitue un objectif du télévote, tel que soutenu par ses défenseurs. En ce sens, un plan de suivi devrait être intégré à toute initiative de télévote et devrait être présenté aux participants à la première occasion. Le plan devrait comprendre au minimum des rapports écrits acheminés aux participants. Idéalement, 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.

Délais

Le congrès du Parti libéral de la Nouvelle-Écosse s'est déroulé dans les limites des délais standard pour la tenue d'événements similaires, et l'élection primaire en Oregon s'est tenue à l'intérieur des 20 jours. D'autres initiatives, telles le site Web de discussion et de vote de Palo Alto, semblent impartir des délais plus longs pour les analyses et les délibérations.

Pièges possibles

Dans la mesure où le télévote garantit un échantillon représentatif de l'opinion publique éclairée, son efficacité peut être limitée par ce qui suit :

- L'accès des participants au courriel et à Internet et leur familiarisation avec ces derniers.
- L'accès des participants au téléphone et leur facilité à communiquer avec un sondeur téléphonique.
- Les aptitudes d'écriture et de lecture des participants, à moins que les questions ne soit posées d'une façon convenant au plus large éventail possible de niveau de langue et de lecture.

Même si on a considéré fructueuse l'expérience faite en Nouvelle-Écosse, il est démontré que des événements asservis au temps peuvent être vulnérables aux défaillances d'équipement. Au Danemark, le vote électronique a suscité une vive opposition de la part de certains représentants élus, qui ont souligné la possibilité d'une fraude des électeurs ou d'une panne informatique prématurée.

Niveau 3 – Technique : Conférences thématiques

Définition

Une conférence thématique est une rencontre organisée se déroulant pendant un ou plusieurs jours. On la convoque pour examiner des questions associées à des domaines de décision, et elle permet de faire une récapitulation des analyses des recherches faites dans le domaine ainsi que de jeter la lumière sur ces dernières. La conférence thématique est avant tout une technique qui met à contribution des spécialistes dans le processus d'analyse.

Fonctionnement

On choisit environ 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. En tant que groupe, les participants représentent une variété de visions et de points de vue.

La conférence suit un ordre du jour défini fondé sur des thèmes principaux reliés au domaine de décision. Elle est généralement animée par un président nommé par les organisateurs. Cette personne doit avoir des connaissances spécialisées dans le domaine et connaître les techniques de processus de groupe. Un preneur de notes officiel transcrit les débats. L'animateur traite les thèmes un par un et invite les participants à se prononcer pour ou contre l'application de différents aspects de la recherche au domaine de décision. Par la suite, on tient des discussions ouvertes portant sur chaque thème.

Les opinions majoritaires et minoritaires constitueront le produit final, qui accompagné des motifs à l'appui sera transmis aux décideurs. Un rapport écrit des débats comprenant une section sur les recommandations principales relatives à chaque thème sera rédigé après la conférence.

Utilité des conférences thématiques

Les conférences thématiques sont très utiles au début du processus décisionnel alors que les dirigeants veulent connaître les « meilleures opinions » sur le bien-fondé relatif de la recherche disponible sur le sujet.

Logistique et limites

Il est important de définir clairement la notion d'« expert » compte tenu du sujet et de s'assurer que les experts présents constituent un échantillon représentatif des points de vue.

Incidences financières

Comme les participants sont originaires de différents pays, les frais de déplacement et d'hébergement peuvent être très élevés. Toutefois, 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.

Commentaires ou suivi

Les participants s'attendront 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.

Délais

Veuillez avertir les participants au moins deux à quatre mois à l'avance puisque vous avez affaire à des experts en demande.

Pièges possibles

En mettant l'accent sur des « experts », on met de côté le public « ordinaire ». Il est important de faire savoir au public qu'on fait appel à des experts à point nommé et que cette démarche n'empêche pas la tenue d'autres processus de consultation publique.

Niveau 3 Technique : Technique de groupe nominal

Définition

La technique de groupe nominal est une 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. Des étapes précises du processus sont réservées aux échanges entre les participants afin qu'ils puissent proposer leurs idées. Le processus permet d'évaluer les connaissances des participants sur une question, de déceler les idées similaires proposées par différents participants et de favoriser l'innovation.

Fonctionnement

En général, 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. Les participants reçoivent à l'avance de la documentation portant sur le sujet. L'animateur commence la séance en soumettant un problème ouvert s'inspirant du modèle suivant : « La préoccupation la plus importante en (domaine) est... » ou « La meilleure façon de gagner la confiance du public dans le domaine de ... ». L'énoncé du problème ne doit pas comprendre de détails précis pouvant orienter ou limiter les réponses des participants.

On passe ensuite aux étapes suivantes :

- Période de silence au cours de laquelle les participants mettent leurs idées sur papier
- Partage d'idées à tour de rôle, où les participants expliquent chacune de leurs idées et l'animateur les inscrit sur un tableau de papier
- Période de discussion et de clarification permettant aux participants de comparer, de clarifier et de justifier les idées soumises sans porter de jugement
- Classement des idées par ordre de priorité à l'aide d'un système d'évaluation par points
- Réévaluation des idées sur la base des discussions du groupe concernant leur classement, après quoi, le groupe choisit cinq priorités à l'aide d'un système d'évaluation similaire
- Évaluation des nouveaux jugements pendant laquelle les points sont inventoriés et la liste finale des priorités est consignée. Ce mécanisme met fin au processus.

Une grande diversité de personnes peut être invitée 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. Toutes les idées appartiennent aux personnes les ayant proposées et toutes peuvent faire l'objet de critiques. Même si le processus vise essentiellement à échanger des informations, il peut servir à recueillir des données documentaires servant à des plans d'action ou à des stratégies.

Utilité du processus de groupe nominal

La technique de groupe nominal sert à :

- définir des objectifs;
- repérer des obstacles;
- sonder les opinions sur des questions précises;
- recueillir une grande variété de réponses à des questions précises;
- trouver des solutions à des problèmes précis et à faire des recommandations.

Logistique et limites

Cette technique peut uniquement être utilisée pour examiner un thème ou une question à la fois, et les participants doivent recevoir à l'avance la documentation nécessaire. Un groupe ne peut comprendre plus de 12 participants.

Incidences financières

Les coûts directs de la technique de groupe nominal comprennent l'achat de fournitures standard, telles que le papier, les crayons, stylos, photocopies, timbres et télécopies. (Certains coûts anticipés peuvent être réduits, voire éliminés si les participants ont facilement accès au courriel.) D'autres facteurs coûts pourraient comprendre les frais de déplacement des participants étrangers, les frais de commodités et le salaire du rédacteur de comptes rendus. Il est possible de réduire certains coûts en faisant affaire avec des employés internes.

Commentaires ou suivi

Il est possible que les participants demandent copie d'un rapport final sur le processus ainsi que des informations sur les réactions de l'organisme parrain à leurs conclusions. Le processus peut favoriser une implication à plus long terme de certains participants.

Délais

Un groupe nominal peut être formé dans un délai variant entre deux et quatre semaines, à moins que des recherches poussées soient nécessaires pour identifier des participants. Si on alloue une période de planification, les frais de location et ceux rattachés à la distribution de documentation peuvent être réduits.

Pièges possibles

Les courts délais impartis pour la technique de groupe nominal peuvent créer de l'insatisfaction chez certains participants n'ayant pas assez de temps pour exposer leurs opinions. Il peut être impossible de clarifier complètement des questions ou des problèmes, ce qui peut avoir des incidences sur les résultats.

Niveau 3 – Technique : Ateliers

Définition

Les ateliers sont des rencontres où les participants s'attendent à prendre part à des discussions collectives. Ils portent généralement sur un ou plusieurs sujets. Les sujets sont souvent définis par un groupe de travail composé de représentants des groupes d'intérêts qui participeront aux rencontres.

Les ateliers permettent aux participants ayant des valeurs et des priorités divergentes de s'entendre sur des problèmes communs. Les ateliers sont conçus pour déceler des problèmes et définir des attentes ou encore pour recommander des solutions.

Fonctionnement

Les ateliers peuvent durer entre un et cinq jours. Ils se déroulent généralement de la façon suivante :

Observations préliminaires

Le président du comité de travail ou le « dispensateur d'atelier » accueiller les participants et présenter les sujets qui seront traités ainsi que l'horaire de la journée.

Session plénière

L'atelier débute de façon conventionnelle par des observations du conférencier principal ou par la présentation, par un groupe d'experts, des questions et des problèmes qui seront abordés.

Sessions de travail

À ce stade-ci, les participants vont assister à divers mini-ateliers portant sur les domaines abordés. Ces mini-ateliers peuvent consister en une série de présentations individuelles ou collectives sur un point particulier de l'atelier, suivies soit d'une période de questions soit, à la demande du conférencier, de la formation de plus petits groupes en vue d'élaborer des solutions possibles. Les animateurs de ces groupes improvisés sont généralement choisis par le groupe. On peut aussi nommer une personne pour inscrire sur un tableau de papier les points essentiels de la discussion.

Une autre formule pourrait faire appel à du travail en équipe. Les participants examinent des situations expérientielles au cours desquelles ils peuvent élaborer et appliquer diverses stratégies qui peuvent servir à régler les problèmes abordés dans les ateliers. L'idée est la suivante : « S'il existe un scénario politique particulier concernant ce volet de la question et mettant en jeu X, à Y moment, comment devrions-nous procéder? » Selon le temps alloué, divers scénarios pourraient être possibles, chacun traité par divers petits groupes. À ce moment-ci, l'animateur présente la question et cherche à faire avancer le groupe. Il encourage les participants, mais ne donne pas les solutions. Chaque groupe présente son scénario. L'animateur dirige ensuite la discussion sur la stratégie démontrée, sa valeur et les difficultés qu'elle comporte. Lui-même ou le rapporteur note les idées principales sur le tableau de papier.

Souvent, on combine les activités susmentionnées. Dans la plupart des cas, des « observateurs itinérants » participent aux ateliers. Il peut s'agir de conférenciers ou de membres du groupe, des organisateurs des ateliers ou d'experts locaux reconnus maîtrisant les sujets. Leur tâche consiste à observer le rythme de la discussion de tous les mini-ateliers ou sessions d'activité de groupe et à en extraire les thèmes principaux. Avant la fin de l'atelier, les observateurs se réunissent 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.

Clôture de la session plénière

À ce moment-ci, lorsqu'il s'agit d'une formule avec panel d'experts, les observateurs itinérants présentent leurs thèmes principaux et les étapes à venir tel que décrit plus haut. En outre, il y a une session de questions ouvertes où les participants peuvent échanger avec les membres du panel.

Clôture

Le président fait ses dernières remarques. En général, il révèle la façon dont les travaux de l'atelier seront communiqués (p. ex. rapport imprimé, courriel, site Web, etc.) et peut présenter les projets futurs fondés sur les conclusions de cet atelier.

Utilité des ateliers

Les ateliers sont particulièrement utiles pour rassembler des représentants de divers groupes intéressés par une même question mais ayant des opinions divergentes quant à la façon de la régler. Ils sont indiqués pour des groupes de tailles variées, par exemple pour 20 à 30 personnes ou même pour 80 à 120 personnes.

Logistique et limites

Les ateliers donnent de meilleurs résultats lorsque les gens qui y participent sont vraiment préoccupés par le sujet. Ils auront un intérêt réel et seront motivés à trouver des solutions réalistes aux problèmes soulevés.

Incidences financières

Les frais engagés comprennent ce qui suit : location d'une salle, services de traiteur ainsi qu'honoraires et frais de déplacements des conférenciers et des experts principaux. Les participants peuvent ou non être défrayés des frais de déplacement. La publicité (brochures, envois postaux), les pochettes d'information, les porte-noms, les tableaux de papier, l'équipement multimédia, les microphones (s'il y a un grand nombre de participants), les fournitures de base et les coûts de préparation des rapports ainsi que leur distribution par courrier postal ou électronique entrent dans les frais accessoires.

Commentaires ou suivi

Les participants s'attendront 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.

Délais

Les ateliers peuvent durer entre un et cinq jours. On conseille d'allouer au moins six à huit mois pour la planification et l'élaboration de l'atelier, et ce peu importe le nombre de participants. De cette façon, on a suffisamment de temps pour communiquer avec les conférenciers, les experts et les observateurs itinérants afin qu'ils prennent leurs dispositions. En outre, il faut s'y prendre à l'avance pour réserver des salles de conférences, des chambres d'hôtel et les services d'un traiteur.

Pièges possibles

Les participants doivent se concentrer sur ce qui est « faisable » avec les ressources disponibles, compte tenu de la dynamique politique. Ils peuvent avoir tendance à recommander des changements rapides et globaux à la structure sociale et politique du pays. Les animateurs doivent s'efforcer de diriger les participants vers des solutions réalistes.

Niveau 3 – Références

Conseil ou comité consultatif

- Berkeley – http://campus.chance.berkely.edu/wwwsteer/committee_charge.html
- Centre canadien de gestion – http://ccmd-ccg.gc.ca/mainpage.html
- Centre canadien de gestion. Public Consultation Guide (Guide de consultation publique), *Changing the Relationship Between Government and Canadians*, mai 1997.
- Department of Housing and Municipal Affairs for the Government of Nova Scotia (ministère du logement et des affaires municipales de la Nouvelle-Écosse) – http://www.gov.ns.ca/homa/muns/plan/planact/pac.htm
- McMaster University – http://www.humanities.mcmaster.ca/~misc2/mgtheme.htm
- Meteorites Impact Advisory Committee – (comité consultatif sur l'impact des météorites) http://dsaing.uqac.uquebec.ca/~mhiggins/MIAC/information- english.htm
- Occurrence Reporting Special Interest Group Steering Committee – (compte rendu du comité directeur sur les groupes d'intérêts) http://www.orau.gov/or/scguid.htm
- Comité d'orientation des conseils sectoriels http://www.councils.org/about/index.html
- Task Force on Gender Issues (groupe de travail sur la question des genres) – http://www.itu.int/ITU-D-Gender/Execsum.htm
- Oregon Department of Education (ministère de l'éducation de l'Oregon)– http://www.pcc.edu/edserv/acadpol/acad5.htm
- Planning Advisory Committees of Nova Scotia (comités consultatifs de planification) – http://gov.ns.ca/homa/muns/plan/planact/pac.htm
- Université d'Ottawa – http://www.uottawa.ca/associations/clinic/steering.html
- U.S. Department of Transportation -(département américain du transport) – http://www.fhwa.dot.gov/reports/pittd/cac.htm
- Workplace Education Manitoba Steering Committee (comité directeur sur l'enseignement en milieu de travail au Manitoba) – http://www.wem.mb.ca/whatis.htm

Participation assistée par ordinateur

- Teledemocracy Action News + Network: http://www.auburn.edu/tann/tann2/project3.html
- Global Ideas Bank: http://www.globalideasbank.org/crespec/CS- 96.HTML et ...CS-97.HTML
- *The Promise and Challenge of a New Communications Age* (promesses et défis de l'ère des nouvelles communications): http://morino.org/publications/promise.html
- Service électronique de Bell Canada : http://www.bell.ca/en/minisite/products/govt/
- RESCOL Canada : http://www.schoolnet.ca/home/e/index.html
- Programme d'accès communautaire d'Industrie Canada : http://cap.unb.ca/english.html

Sites Web dynamiques et conférence électronique

- Service de conférences électroniques : http://ccen.uccb.ns.ca/econf/
- Articles de discussion sur la technologie des communications interactives : http://www.markle.org
- Communautés interactives canadiennes en action : http://cap.unb.ca.interact/
- Early philosophy of the World Wide Web, in the words of WWW founder Tim Berners-Lee (philosophie initiale du Web selon son fondateur Tim Berners-Lee) : www.w3.org/talks/1999/0408-cfp-tbl

Groupes de discussion en ligne et serveurs de liste

- Service de nouvelles communautaires par courrier électronique ONElist : http://www.onelist.com
- Explore the Internet!!! (explorer Internet) http://www.ou.edu/research/electron/internet/
- Listserv Conferencing : http://ftp.cac.psu.edu/pub/courses/la283/jth/listserv.html
- Listserv FAQ (guide des commandes standard d'un serveur de liste) http://www.ou.edu/research/electron/internet/list-faq.htm
- Aperçu des services virtuels offerts par courriel : ftp://rtfm.mit.edu/pub/usenet/news.answers/internet-services/access-via-e mail
- List server software : http://www.tucows.com donne des informations sur des logiciels gratuits et peu coûteux.
- Listes Tucows http://www.ntmail.co.uk : on y retrouve un programme de gestion de courrier gratuit comprenant une fonction de serveur de liste.

Télévote

- Teledemocracy Action News + Network : http://www.auburn.edu/tann/tann2/index.html
- Bedford, NS televoting initiative : http://www.cipa.com/win96/html/default_win_bedford.html

Conférences thématiques

- McMillan, Bill et Murgatroyd Stephen. *Opening the Door: Improving Decisions through Public Consultation*, publié par le Equus Consulting Group Inc., Edmonton (Alberta, Canada), Dark Horse Books, 1994.
- Agriculture et Agroalimentaire Canada. *Consultations – Manuel de référence : guide de ressources pour les personnes qui participent à la planification et à la tenue de consultations ministérielles.*

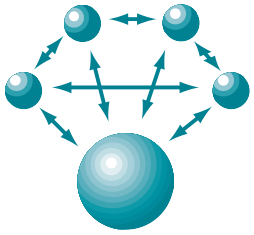
Processus de groupe nominal

- Delbecq, A.L., A.H. Van de Ven, D.H. Gustafson. *Group Techniques for Program Planning*, 1975.
- Site Web de l'Iowa State University Extension : http://www.exnet.iastate.edu/Pages/communities/tools/decisions/nominal.html
- Site Web de la Cleveland State University : http://www.csuohio.edu/mlr605/mlrnom.htm

Ateliers

- McMillan, Bill, et Stephen Murgatroyd. *Opening the Door: Improving Decisions through Public Consultation*, publié par le Equus Consulting Group Inc., Edmonton (Alberta, Canada), Dark Horse Books, 1994.
- Notes personnelles sur l'élaboration et la tenue d'ateliers.

Niveau 4



Niveau 4
Quand passer à l'engagement des citoyens?

- Il est nécessaire que les citoyens se parlent au sujet de questions complexes et délicates.
- Les citoyens peuvent influencer les politiques et les programmes les concernant.
- Il est possible d'établir un programme de concertation et des délais d'exécution ouverts pour délibérer des questions en jeu.
- Les options proposées seront prises en compte.

Cette partie comprend :

Niveau 4 – Étude de cas

- Groupe de travail mixte sur le secteur bénévole

Niveau 4 – Techniques

- Charrette
- Assemblée constituante
- Techniques Delphi
- Journées de réflexion
- Tables rondes

Références

Niveau 4 – Étude de cas :
Groupe de travail mixte sur le secteur bénévole

Contexte

Il existe une longue tradition de collaboration et de coopération entre Santé Canada et des organismes bénévoles de santé. Ces derniers renforcent la santé des Canadiens grâce à la prestation de services, à l'éducation du public et des professionnels, à des activités de recherche, la participation à l'élaboration de politiques ainsi qu'à leur rôle au niveau de la participation du public.

Le Groupe de travail mixte sur le secteur bénévole (GTM) est une initiative des Organisations bénévoles nationales de santé, visées par l'élimination projetée du programme de subvention et de contributions. Les organisations bénévoles se sont liguées pour examiner la façon de donner suite à la décision relative au programme et ont rencontré l'ancien sous-ministre de la santé pour discuter des conséquences de l'abolition des subventions. À la demande du sous-ministre, un GTM a été mis sur pied en mars 1997. Le mandat du GTM, auquel collaboraient Santé Canada et des intervenants du milieu bénévole, consistait à préparer un cadre proposé pour rétablir la relation de travail de Santé Canada avec les organisations bénévoles nationales compte tenu des réductions de financement.

Importance de la participation du public

En raison du grand nombre d'organismes bénévoles actifs dans le secteur de la santé au Canada, il était important pour Santé Canada que leurs points de vue se reflètent dans le GTM. L'objectif était de créer un cadre durable pour une relation de travail améliorée et à long terme et un dialogue continu entre le Ministère et les organisations bénévoles nationales œuvrant en santé. La pleine participation du secteur bénévole était donc essentielle.

Participants

Le GTM était présidé par un représentant supérieur de Santé Canada et un haut fonctionnaire représentant les organisations bénévoles nationales de la santé. Les membres du GTM ont été choisis parmi les directions générales ministérielles et les organisations bénévoles. Reconnaissant le rôle de premier plan du GTM au niveau national, il a été décidé d'un commun accord de se concentrer sur des travaux d'ordre national, tout en sachant que ce plan national guiderait aussi les activités des organisations bénévoles œuvrant aux niveaux local et régional.

Les efforts du GTM ont été appuyés au niveau bureaucratique par le comité inter-directions générales sur le secteur bénévole de Santé Canada. Les services de secrétariat ont été coordonnés par la Division de la coordination et de l'élaboration des politiques de la DGPPS. On a fait appel au centre de promotion de la santé de Toronto, en raison de sa réputation d'excellence autant auprès du gouvernement qu'auprès des gens du secteur, pour tenir des ateliers sur le plan d'action auxquels participaient quelque 160 organisations bénévoles nationales de la santé.

Description du processus

L'élaboration du plan d'action s'est révélée un exercice inédit ayant nécessité près de deux ans de collaboration entre les organisations bénévoles nationales de la santé et Santé Canada. Le GTM a demandé à la société d'experts-conseils PPF de préparer une première version du plan, qui a lui été remise en décembre 1997. Interquest Canada a rédigé un document de suivi qu'on a remis, en mai 1998, à plus de 160 organisations bénévoles nationales de la santé, qui ont été invitées à le commenter. Le mois suivant, ces mêmes organisations ont été invitées à participer à des sessions plénières et à des réunions de petits groupes d'une journée portant sur le plan, organisées par le centre de promotion de la santé. Soixante-dix des cent soixante organisations invitées ont participé à l'une ou l'autre des activités, tenues à Ottawa et à Toronto. Les organisations n'ayant pas pu prendre part aux activités ont reçu un questionnaire sur lequel elles pouvaient

inscrire leurs commentaires. Beaucoup de temps leur a été accordé pour remplir le questionnaire vu que les activités se déroulaient l'été.

En août 1998, le GTM s'est réuni pour examiner les conclusions des ateliers et rédiger un nouveau plan. À la mi-octobre, un plan révisé fondé sur les conclusions a de nouveau été envoyé aux quelques 160 organisations pour recueillir leurs commentaires. En décembre 1998, le GTM a achevé la version finale du plan proposé, fondée sur les nouveaux commentaires. En janvier 1999, il a été officiellement présenté au sous-ministre de la Santé. Des exemplaires ont été envoyés à tous les organismes qui avaient participé au processus de consultation.

Ressources

Le processus n'a pas exigé tellement de ressources, moins de 50 000 $ ayant été nécessaires pour appuyer l'initiative sur une période de deux ans. Des ressources ont été allouées aux conseillers pour l'organisation des ateliers, la rédaction des documents et les frais de déplacement des membres du GTM. Le soutien logistique des travaux du GTM a été assuré par la Division de la coordination et de l'élaboration des politiques de la DGPPS. Cette équipe avait pour responsabilité d'appuyer le coprésident ministériel dans son travail, d'organiser des réunions, et de coordonner la réponse stratégique du gouvernement fédéral aux initiatives proposées dans le cadre du GTM. Les organisations ont consacré plusieurs heures de leur temps aux ateliers, et ce bénévolement.

Sommaire des résultats

Ce processus de participation publique constitue une première initiative de collaboration entre les organisations bénévoles nationales de la santé et Santé Canada en vue d'élaborer un plan proposé visant à renforcer les liens entre le Ministère et les intervenants du secteur bénévole. Même si ce sont les contraintes de financement qui ont amené la création du GTM, cela a permis d'élaborer un plan d'action mixte recommandant des mesures à prendre à plusieurs égards et soulignant l'importance de renforcer les liens et d'en établir de nouveaux.

Le plan d'action proposé souligne l'objectif commun, qui consiste à aider les Canadiens à améliorer leur état de santé, celui des autres et celui des membres de leur collectivité. On fait aussi ressortir les principes communs à Santé Canada et aux organisations bénévoles : collaboration visant à améliorer la santé des Canadiens, reconnaissance de la diversité, respect, transparence et obligation de rendre compte.

Depuis l'approbation du document, on a travaillé, de façon continue, à l'application conjointe des recommandations mentionnées dans le plan. Des représentants du secteur bénévole et le Sous-ministre se sont entretenus afin de définir la meilleure façon d'appliquer les recommandations. Aucune évaluation officielle de ce processus n'a été entreprise.

Cette initiative a aussi eu des conséquences sur les relations entre les organisations bénévoles nationales de la santé. Elle leur a permis de se réunir pour discuter de questions et de préoccupations communes. Par ailleurs, elle a facilité la formation d'associations nationales d'organisations bénévoles, telles que les Canadian Institutes on Health Research.

Le GTM a aussi été examiné en profondeur par d'autres ministères fédéraux. Plus particulièrement, le plan d'action a servi de base à l'initiative du Bureau du Conseil privé visant à faire participer le secteur bénévole en 1999.

Analyse

Le processus du GTM constitue un modèle pratique pour inciter les groupes d'intervenants à prendre part à des activités de participation publique à long terme. L'élaboration du plan d'action a favorisé une meilleure compréhension des points de vue du Ministère et du secteur bénévole et a renforcé les voies de communication entre les deux. Le plan sert maintenant de point de départ aux relations futures entre Santé Canada et l'un de ses partenaires les plus importants pour la promotion de la santé, la prestation des programmes et des services.

Facteurs de succès

- Les hauts fonctionnaires de Santé Canada ont participé activement à cette initiative particulièrement en terme de soutien des politiques.
- Cette initiative a été renforcée par le fait que les organisations bénévoles nationales de la santé en sont à l'origine.
- Les deux ans qu'a duré le processus ont permis de faire le tour des questions pertinentes et d'en débattre.
- La structure du GTM (coprésidents de Santé Canada et organisations bénévoles nationale de la santé) a favorisé un climat de franche discussion.
- Un des principaux facteurs de succès a été le consensus auquel sont arrivés les divers groupes du secteur bénévole.

Obstacles au succès

- Le processus était représentatif, mais ce ne sont pas tous les intervenants qui ont pu y prendre part. Les organisations présentes ont été choisies conjointement par Santé Canada et les membres du secteur bénévole du GTM pour représenter un éventail d'opinions appropriées.
- Étant donné que l'évaluation n'a pas été intégrée au processus, il est difficile d'appliquer les leçons apprises aux futures initiatives de participation publique.
- Les activités de participation publique visaient uniquement le niveau organisationnel des groupes bénévoles et non la clientèle.
- Il y avait un manque de représentation locale et régionale au sein du GTM.
- Les organisations bénévoles nationales de santé ne s'entendent pas sur un mécanisme unique représentant l'ensemble du secteur.
- Il y a eu de nombreux changements de représentants du gouvernement en cours de route, mais aucun parmi ceux du secteur bénévole.

Conséquences sur les politiques

Le Groupe de travail mixte est tout indiqué pour stimuler la participation et solliciter les points de vues de divers intervenants. Le plan aura des conséquences importantes et durables sur le processus d'élaboration des politiques puisqu'il servira de base à l'établissement de liens futurs et aux discussions entre le Ministère et les intervenants du secteur bénévole. On a appliqué ce mécanisme de participation publique pour guider d'autres initiatives stratégiques de Santé Canada et de l'ensemble du secteur gouvernemental. Ce mécanisme a également marqué le début d'une nouvelle relation avec les organisations bénévoles nationales qui jouent un rôle essentiel dans la prestation des soins de santé au Canada.

Techniques de participation du public utilisées :

- Comité consultatif
- Réunions multilatérales avec des intervenants
- Ateliers

Personne-ressource

Mary Jane Lipkin
Chef, Groupe des politiques
Direction de la politique et des grands projets
Direction générale de la santé de la population et de la santé publique
(613) 946-2067
Mary_Jane_Lipkin@hc-sc.gc.ca

Niveau 4 – Technique : Charrette

Définition

Une charrette est une réunion qu'on convoque pour régler un problème ou une question précise dans un délai fixe. Les participants travaillent en coopération pour trouver une solution originale et innovatrice au problème dans un contexte d'urgence favorisant des discussions sans détours et libres.

Fonctionnement

Vingt à soixante personnes peuvent assister à une charrette, selon l'étendue de la question et le temps imparti. Quiconque est intéressé par la question, y compris des experts et des membres du personnel, peut y prendre part. La charrette devrait durer deux heures au minimum. Généralement, elle dure une journée ou plus. Une charrette devrait être préparée avec soin et méthode, et un animateur d'expérience devrait la présider.

Une charrette comprend généralement les étapes suivantes :

- définition des questions à régler
- analyse de groupe du problème et discussion des méthodes et solutions possibles
- répartition des participants dans des petits groupes de travail pour examiner et clarifier des points (on recommande d'inclure au moins un expert ou un membre du personnel dans chaque groupe)
- élaboration en groupe de propositions et de solutions pour répondre à des questions précises
- présentation et analyse collectives des propositions définitives de chaque groupe
- débats et discussions pour en arriver à un consensus et à une solution définitive

Comme une charrette est un événement ponctuel, il faut définir attentivement la liste des participants et les délais d'exécution pour en maximiser l'utilité. Les objectifs et les délais doivent être fixés d'avance et connus de tous les participants. Des feuilles vierges des tableaux de papier sont accrochées au mur au début de la réunion afin que les participants puissent y inscrire des suggestions pouvant stimuler des idées nouvelles chez les autres participants, et les nouvelles idées sont inscrites sur les tableaux de papier au fur et à mesure que les discussions progressent.

Les idées avancées servent de base aux délibérations. Le débat se poursuit jusqu'à ce qu'on en arrive à un accord unanime. À la fin de la réunion, on fait généralement un rapport pour indiquer comment la solution avancée a été mise en œuvre.

Utilité des charrettes

Les charrettes servent à :

- régler des questions complexes faisant intervenir un grand nombre de personnes et/ou d'intérêts différents;
- recueillir des idées et des points de vue pratiques au début d'un processus de planification;
- faciliter les décisions touchant des questions complexes lorsque le processus est déjà bien avancé;
- mettre fin à des indécisions ou résoudre des impasses vers la fin du processus;
- encourager la collaboration d'un large éventail de participants, y compris des membres du personnel et des experts étant directement concernés par la question.

Logistique et limites

Les charrettes exigent beaucoup de discipline et peuvent être un exercice difficile quand des personnes particulièrement volubiles sont invitées à y participer. Elles nécessitent beaucoup de préparation; il faut parfois leur consacrer un mois ou plus. Une charrette plus courte (deux à trois heures) serait moins efficace en terme de nombre d'idées avancées.

Incidences financières

Dans les facteurs de coûts, on doit inclure la location d'une salle suffisamment grande, des documents de référence, un animateur chevronné, des personnes-ressources et les fournitures sur place. Il peut aussi être nécessaire d'assumer les frais de déplacement, d'hébergement et d'accueil ainsi que d'indemniser

des personnes qui doivent s'absenter de leur travail régulier pour y participer.

Commentaires ou suivi

Un rapport de suivi qu'on distribue au participants fait généralement partie du processus.

Délais

Au moins deux à quatre mois peuvent être nécessaires pour rassembler des documents de référence et convoquer des experts. Comme nous l'avons indiqué, le processus en soi prend au moins une journée.

Pièges possibles

Selon la définition qu'on donne à « expertise », l'importance accordée aux experts dans une charrette risque d'exclure des membres de la collectivité du processus. Cela pourrait mettre en doute la crédibilité du plan global de participation du public duquel le groupe fait partie. Le caractère continu d'une charrette plus longue peut empêcher la participation de certaines personnes dont l'intérêt à l'égard d'une question de santé particulière concerne un handicap ou lorsque les personnes sont limitées par un handicap.

Niveau 4 – Technique : Assemblée constituante

Définition

Les assemblées constituantes sont des réunions auxquelles participent des organismes extra-parlementaires réunis pour étudier des questions ou des réformes constitutionnelles importantes. Elles permettent aux citoyens de sentir que leur opinion compte dans le processus décisionnel entourant une réforme politique. On utilise de plus en plus ces assemblées pour examiner un vaste éventail de questions d'administration publique, tant à l'échelle locale que nationale. Réunir les citoyens et les représentants élus est essentiel. Par ailleurs, cette démarche donne de meilleurs résultats lorsqu'elle porte sur une seule question même si les recommandations suggérées peuvent comprendre plusieurs volets.

Fonctionnement

Un certain nombre de citoyens délégués et de représentants élus ou désignés pour un mandat déterminé composent l'assemblée. Les informations concernant les principaux sujets sont transmises au moment de la conférence, et des experts impartiaux en la matière (c.-à-d. des représentants constitutionnels) devraient être assignés pour animer les sessions.

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. Dans ce cas-ci, les bénévoles donnent des avis au conseil régional (représentants élus) en s'appuyant sur leurs constatations. Ce genre d'assemblée doit être appuyée par l'organisme élu afin de s'acquitter de son mandat et elle est souvent convoquée par des représentants du gouvernement afin qu'un organisme externe décrète les réformes nécessaires.

Utilité de l'assemblée constituante

L'assemblée constituante est utile dans les cas suivants :

- pour examiner une seule question, telle un débat constitutionnel;
- pour réunir des citoyens et des représentants élus afin qu'ils échangent leurs points de vue relativement à un sujet précis;
- lorsqu'il s'avère utile d'informer les participants pour faciliter les discussions, surtout quand il s'agit de questions d'administration publique;
- lorsqu'on essaie d'en arriver à un consensus autour d'une question controversée, comme lorsqu'on veut apporter des changements à la constitution ou faire des réformes gouvernementales.

Logistiques et limites

L'assemblée constituante, telle que nous l'avons décrit plus tôt, est une formule utilisée essentiellement au niveau national plutôt qu'au niveau régional ou local. Néanmoins, elle peut être adaptée avec succès à la politique régionale, comme on l'a fait dans la municipalité de Hamilton-Wentworth. Même si l'assemblée constituante peut être convoquée par un organisme gouvernemental, l'assemblée doit être indépendante des structures gouvernementales. En outre, elle doit être publique et ouverte afin de susciter l'intérêt public et d'obtenir son appui.

Incidences financières

Au début, la mise en place peut exiger beaucoup de temps et d'argent, mais la démarche s'avère rentable une fois l'infrastructure en place.

Commentaires ou suivi

Tous les efforts doivent être faits pour favoriser la participation publique, et ce, à l'aide d'un vaste éventail de méthodes de consultation. On s'attend à ce que toutes les recherches et recommandations soient publiées pour le bénéfice du public et du gouvernement. De plus, les citoyens doivent avoir l'impression que leur participation n'a pas été veine. Ainsi, les consultations pourraient se poursuivre.

Délais

En général, il s'agit d'un processus continu pouvant exiger jusqu'à un an de pleine participation du public. En fait, l'assemblée pourrait durer une semaine ou il pourrait s'agir de petites rencontres entre les participants.

Pièges possibles

L'assemblée peut être exigeante en main d'œuvre, et 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. En outre, si elle ne gagne pas l'appui du public (considérée comme une démarche descendante) ni celui des représentants élus (considérée comme une démarche déléguant trop de pouvoirs), elle ne donnera pas de résultat. Par ailleurs, cette démarche n'est pas indiquée pour les questions très controversées ou vastes.

Niveau 4 – Technique : Technique Delphi

Définition

La technique Delphi sert principalement à dégager un consensus sur les tendances futures parmi un groupe d'experts, mais elle peut aussi appuyer la prise de décision collective au sujet d'une grande variété de questions. Cette méthode repose sur une série ordonnée de discussions planifiées entre des participants, dirigées par un animateur. Les personnes peuvent se trouver l'une en face de l'autre pour discuter ou elles peuvent le faire par correspondance. La participation est limitée à des experts ou à des personnes ayant un intérêt commun pour une question précise, et les groupes sont organisés de façon à ce que chaque participant apporte un éclairage unique à la démarche.

Fonctionnement

L'animateur commence la session en présentant le ou les sujets à l'étude. En général, il n'est pas nécessaire de donner d'informations documentaires étant donné que les participants ont été choisis en fonction de leur compétence. L'animateur doit aussi connaître la question à fond puisqu'il jouera un rôle clé pour dégager un consensus entre les participants.

Après l'introduction, le groupe commence le débat dirigé par l'animateur, au cours duquel les participants expriment leurs points de vue et évaluent verbalement le point de vue des autres participants. Le débat a comme objectif de rendre un jugement éclairé sur la question; il se poursuit jusqu'à ce que les participants et l'animateur sentent que la question a été vidée et qu'un accord général se dessine. Tous les commentaires et opinions sont consignés par l'animateur ou un preneur de notes désigné. De cette façon, on s'assure que les informations ne seront pas mal interprétées par la suite. Les discussions à distance doivent avoir lieu à intervalles réguliers (une téléconférence par semaine ou des lettres aux deux semaines) afin que la question reste fraîche à la mémoire des participants.

Dans les heures suivant la discussion, l'animateur rédige un rapport qui présente la réponse du groupe au problème. Les participants comparent leurs commentaires individuels à la réponse normative du groupe, puis prennent part à une deuxième discussion visant à exprimer, à appuyer et à tester divers points de vue. À la fin de la discussion, les participants font des observations anonymes sur la question en écrivant leurs idées sur des fiches. Un nouveau rapport est rédigé, et la démarche se répète jusqu'à ce que le groupe en vienne à un consensus ferme ou à un désaccord.

Utilité de la technique Delphi

La technique Delphi sert à prendre des décisions et à élaborer des stratégies fondées sur des faits, reflétant l'opinion des experts sur des questions bien définies. C'est une démarche particulièrement utile pour connaître l'opinion des experts à distance, sans organiser de rencontre en personne. Elle peut aussi permettre d'abattre les barrières lorsque les différences d'opinion des participants menacent la libre expression des idées. Étant donné que les commentaires sont faits de façon anonyme avec la technique Delphi, les risques que les idées de certains l'emportent sur d'autres sont réduits.

Logistique et limites

La démarche est limitée à des experts ou à des personnes préoccupées par une même question, dont l'animateur. Des contacts réguliers et opportuns sont essentiels lorsqu'on tient des consultations à distance.

Incidences financières

Les coûts directs associés à des consultations à distance se limitent à l'impression et à la distribution de lettres et de documents, à la préparation de rapports, aux frais de télécopie et d'interurbains. Les fournitures, la documentation imprimée ainsi que les frais de déplacement et d'hébergement feront probablement partie du budget consacré à une série de rencontres en personnes. Il peut aussi être nécessaire de dédommager les personnes ayant dû s'absenter de leur travail habituel pour participer aux rencontres.

Commentaires ou suivi

Il est possible que les participants demandent d'avoir un rapport final sur la démarche. Des informations de suivi au sujet de la réaction de l'organisme parrain à leurs conclusions peuvent aussi être utiles.

Délais

Deux ou trois mois peuvent être nécessaires pour mettre sur pied un groupe Delphi, vu que les experts auront probablement d'autres engagements. Comme nous l'avons déjà souligné, la durée de la démarche varie. Les discussions en tête à tête durent généralement une demi-journée.

Pièges possibles

Selon la définition qu'on donne à « expertise », l'importance accordée aux experts dans un groupe Delphi risque d'exclure des membres de la collectivité du processus. Cela pourrait mettre en doute la crédibilité du plan global de participation du public duquel le groupe fait partie.

Niveau 4 – Technique : Journées de réflexion

Définition

Une journée de réflexion est une rencontre tenue dans un environnement reposant et favorable, souvent dans la nature ou à la campagne. Les participants restent ensemble et ils peuvent s'adonner à des activités récréatives et sociales inscrites à l'horaire. L'objectif est d'avoir un endroit plus agréable qui présente moins de distractions, ainsi que du temps et de l'espace pour terminer le travail.

Fonctionnement

Beaucoup de soin doit être apporté à la préparation et à la planification des journées de réflexion afin de tirer le maximum de profit de l'environnement. L'ampleur et la longueur des journées de réflexion varient selon l'objectif, mais elles durent rarement plus de trois jours en raisons des obligations familiales et autres. 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.

La plupart des journées de réflexion commencent par une activité visant à briser la glace ou une activité sociale. Pour garantir la réussite d'une journée de réflexion, il est important 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, par exemple porter des vêtements décontractés, abolir la hiérarchie parmi les participants.

Il est important de clarifier l'objectif et les résultats escomptés lors d'une journée de réflexion afin que les participants les connaissent. Dans le programme de la journée, il faudrait prévoir du temps afin que les participants puissent socialiser, s'amuser et profiter de l'environnement et non seulement travailler dans un environnement plus agréable. Pour ce faire, il arrive souvent qu'on modifie l'horaire de travail, par exemple, une séance de travail le matin et le soir et un tournoi de golf l'après-midi.

Il arrive souvent qu'on organise des petits groupes de discussion en dehors de la salle de conférence, dans un environnement plus décontracté. Avec cette formule, les petits groupes doivent connaître leurs tâches et les délais alloués afin de poursuivre les activités prévues tout en tirant profit de l'environnement.

Utilité des journées de réflexion

Une journée de réflexion est utile dans les cas suivants :

- L'environnement actuel comporte trop de distractions.
- La démarche est aussi importante que le produit final, c'est-à-dire que les gens doivent sentir qu'ils ont apporté leur contribution et ils acceptent de donner suite aux résultats.
- Il est nécessaire de renforcer les relations interpersonnelles et d'avoir des équipes plus fortes.
- Il est nécessaire d'établir des normes de comportement différentes, c'est-à-dire la façon dont les gens agissent avec les autres dans l'environnement de travail.
- Un public « captif » constitue le meilleur moyen d'atteindre les résultats voulus.

Logistique et limites

Les journées de réflexion exigent davantage de préparation pour trouver le meilleur emplacement de sorte à maximiser la rencontre, et non pas à la compromettre, du fait qu'elle est tenue dans un lieu éloigné. Dans leur planification, on doit réserver des moments pour profiter de l'environnement, mais ils doivent être équilibrés avec le temps consacré au travail. L'équilibre détente-travail est un facteur essentiel au succès d'une journée de réflexion. Il est 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.

Incidences financières

Habituellement, les coûts d'une journée de réflexion sont plus élevés que ceux des rencontres « sur place ». Les coûts comprennent ce qui suit : transport, hébergement, repas (souvent offerts en forfait), dépenses entraînées par les loisirs (optionnelles), dépenses de l'animateur, frais d'accueil accrus, location d'appareils audio-visuels et transport terrestre pour se rendre sur les lieux. Des documents de préparation, des exercices et des évaluations en groupe doivent aussi être envisagés. Certains experts peuvent exiger des frais de service et d'autres participants peuvent demander des compensations pour un manque à gagner en salaire.

Commentaires ou suivi

- Un sommaire des résultats de la journée de réflexion devrait être remis aux participants et aux intervenants.
- Un rapport d'évaluation des conclusions de la journée de réflexion pourrait être utilisé pour tirer parti des résultats et assurer de meilleures pratiques.

Délais

- Il faut prévoir suffisamment de temps doit être prévu pour planifier et organiser la journée de réflexion.
- Généralement, on organise une journée de réflexion une ou deux fois par année.
- Elle dure habituellement entre une demi-journée et trois jours.

Pièges possibles

- Mandat non défini de façon claire avant la journée de réflexion
- Mauvais animateur
- Manque de planification et de préparation des participants
- Incapacité d'intégrer les résultats positifs de la journée de réflexion à l'environnement de travail normal

Niveau 4 – Technique : Tables rondes

Définition

Réunion où l'on met l'accent sur le principe d'égalité entre les participants, organisée pour discuter de questions d'intérêt commun. Le concept de table « ronde » vient simplement du fait qu'il n'y a pas de « dirigeant », chacun est autorisé à donner son point de vue, sans hiérarchie ni préséance.

Fonctionnement

Généralement, dix à vingt personnes et un animateur participent à la table ronde. On remet de la documentation aux participants avant la réunion de manière à ce que tout le monde soit au même niveau.

La réunion respecte un ordre du jour défini et elle animée par une personne en mesure de guider les participants et sans parti pris.

L'animateur commence la réunion en présentant le ou les sujets à examiner ainsi que les questions-clés à régler. Il informe aussi les participants du processus de groupe qu'ils suivront, soulignant que la table ronde vise à recueillir leurs opinions et à connaître leurs décisions en matière de mesures à prendre. Étant donné que le processus décisionnel dépend de tout le groupe , il est essentiel que l'animateur aide le groupe à préciser ses décisions et à en arriver à un consensus.

Un preneur de notes officiel est présent. En outre, l'animateur a souvent recours à un tableau de papier pour noter les éléments importants déterminant la prise de décision ainsi que les critères de décision devant être utilisés.

Suivant la table ronde, un rapport est rédigé et soumis aux participants pour qu'ils en vérifient le contenu et en définissent l'orientation. Un rapport final est ensuite produit. Normalement, on rédige également un résumé faisant état des principaux points de discussion, des options possibles accompagnées des pour et des contre, ainsi que des recommandations finales et de leur justification.

Utilité des tables rondes

Les tables rondes permettent de recueillir des commentaires et en bout de ligne de formuler des recommandations sur des plans d'action vastes. Elles sont particulièrement utiles si elles sont tenues tôt dans le processus de prise de décision, alors que les décideurs veulent connaître les opinions de la collectivité sur un sujet précis.

Logistique et limites

Les tables rondes sont limitées aux participants préoccupés par un même sujet ou possédant des connaissances spécialisées. L'animateur doit bien connaître le sujet, mais il doit surtout demeurer objectif et impartial.

Incidences financières

Les tables rondes durent entre un et plusieurs jours selon la complexité des questions débattues. Une salle de réunion confortable, un tableau de papier, un ordinateur pour le preneur de notes et d'autres fournitures de base pour écrire sont nécessaires. Lorsqu'elle a une ampleur nationale, elle entraîne des frais de déplacement et d'hébergement, peut-être même des dédommagements pour les participants qui doivent s'absenter de leur travail habituel.

Commentaires ou suivi

Les participants et les groupes d'intérêt ou de spécialistes qu'ils représentent s'attendent à être informés des suites qui seront données à leurs recommandations et à quel moment des mesures seront prises.

Délais

Les tables rondes durent entre un et plusieurs jours selon la complexité des questions débattues. Prenez-vous deux à trois mois à l'avance pour fixer la date de la réunion. Rappelez-vous que les experts sont très occupés.

Pièges possibles

Il peut arriver que les discussions d'une table ronde tournent en rond et ne mènent nulle part. C'est pourquoi vous devez choisir un animateur ayant démontré ses compétences à guider les participants de façon logique vers un terrain d'entente, et ce convenablement.

Niveau 4 – Références

Charrette

- Centre canadien de gestion – http://ccmd-ccg.gc.ca/mainpage.html
- Centre canadien de gestion. Public Consultation Guide (Guide de consultation publique), *Changing the Relationship Between Government and Canadians*, mai 1997.
- Innovations in Public Involvement for Transportation Planning – (innovations dans le domaine de la participation publique relative à la planification du transport) http://pin.org/library/fha+fta.htm#table

Assemblée constituante

- A call for Action on the Canadian Constitution – (Constitution canadienne : appel à l'action) http://fn2.freenet.edmonton.ab.ca/~davidwss/ca.html
- Australia's Constitutional Convention – (convention constitutionnelle australienne) http://www.theage.com.au/daily/980215/republic/index.html
- Hamilton-Wentworth Region, Constituent Assembly project – (projet d'assemblée constituante de la région Hamilton-Wentworth) – http://www.hamilton-went.on.ca/vis2020/index.htm
- Couverture par Yahoo du débat australien – http://headlines.yahoo.com/Full_Coverage/aunz/australian_republic _debate

Technique Delphi

- Centre canadien de gestion – http://ccmd-ccg.gc.ca/mainpage.html
- Centre canadien de gestion. Public Consultation Guide (Guide de consultation publique), Changing the Relationship Between Government and Canadians, mai 1997.
- Delbecq, A.L., A.H. Van de Ven, D.H. Gustafson. *Group Techniques for Program Planning*, 1975.
- U.S. Department of Transportation (département américain du transport) http://www.fhwa.dot.gov/reports/pittd/smlgroup.htm

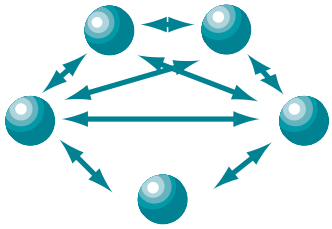
Journées de réflexion

- Bader, Barry S. *Planning Successful Board Retreats*, National Center for Nonprofit Boards, 1991.

Tables rondes

- McMillan, Bill et Stephen Murgatroyd. *Opening the Door: Improving Decisions through Public Consultation*, publié par Equus Consulting Group Inc., Edmonton (Alberta, Canada), Dark Horse Books, 1994.
- Association canadienne des producteurs pétroliers. *Public Consultation Guidelines for the Canadian Petroleum Industry*, Calgary (Alberta, Canada), 1989.

Niveau 5



Niveau 5
Quand créer des partenariats?

- Nous voulons donner aux citoyens et aux groupes le pouvoir de gérer le processus.
- Les citoyens et les groupes acceptent de relever le défi qui consiste à trouver ensemble des solutions.
- Nous sommes prêts à jouer le rôle d'animateur.
- Nous acceptons d'appliquer les solutions proposées par les citoyens et les groupes.
- Les politiques et les programmes sont élaborés en collaboration.

Cette partie comprend :

Niveau 5 – Étude de cas

- Groupe d'action mixte sur la dépollution de l'environnement

Niveau 5 – Techniques

- Jury de citoyens
- Panel de citoyens
- Conférence consensuelle
- Scrutin délibératif
- Conférence exploratoire
- Cercle d'étude
- Groupe d'étude
- Groupe de réflexion

Références

Niveau 5 – Étude de cas :
Groupe d'action mixte sur la dépollution de l'environnement

Contexte

À Sydney, en Nouvelle-Écosse, les conditions environnementales déplorables du bassin hydrographique du ruisseau Muggah ont donné lieu à la création d'un regroupement de citoyens qui a pris le nom de Groupe d'action mixte sur la dépollution du bassin hydrographique du ruisseau Muggah (GAM). Formé à l'été 1995, le groupe s'est donné pour mission de trouver une solution pour dépolluer les étangs de goudron de Sydney, emplacement de l'ancienne cokerie, ainsi que des mesures correctives en ce qui a trait aux impacts des sites d'enfouissement municipaux — tous faisant partie des environs du bassin du ruisseau Muggah.

Utilité du Groupe d'action mixte

Les étangs de goudron de Sydney forment un estuaire de 33 hectares à Sydney (Nouvelle-Écosse). Cet estuaire, également appelé ruisseau Muggah, a été contaminé, au cours des 90 dernières années, par l'effluent de goudron de houille des fours de la cokerie locale. On estime que 700 000 tonnes de sédiments toxiques contaminés par les HAP et les BPC ont anéanti toute vie aquatique et entraîné la fin de la pêche au homard dans la région.

Les étangs de goudron ne représentent qu'une portion limitée du site à assainir. Les bâtiments sont partiellement démolis. Le site comprend des mares d'eau profondes, des tunnels et des tranchés, des déblais, le réservoir de Domtar et de nombreux tas de charbon et de coke. La contamination est étendue et dangereuse. En 1986, on a désigné l'endroit comme l'un des plus pollués au Canada.

Les conditions du site exigeaient des mesures immédiates. Les consultations publiques ont permis de faire en sorte que l'élaboration de politiques et les recommandations correspondent clairement aux besoins de la collectivité immédiate.

Participants

En août 1996, des représentants des gouvernements municipaux, provinciaux et fédéral ont rencontré des représentants de la collectivité pour connaître leurs préoccupations et suggestions et évaluer la faisabilité d'une approche communautaire en vue de définir et d'évaluer des mesures pour dépolluer les étangs de goudron et les sites entourant la cokerie. Cette réunion a clairement fait ressortir qu'on était résolument en faveur d'une initiative communautaire, et un Groupe d'action mixte (GAM) sur la dépollution du bassin hydrographique du ruisseau Muggah, représentant des intérêts communautaires en partenariat avec les trois paliers de gouvernement, a été formé. En plus de faire partie du GAM, les gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux se sont engagés à appuyer ses activités.

Description du processus

Le GAM est une initiative financée par trois paliers de gouvernement : Santé Canada et Environnement Canada au niveau fédéral, le gouvernement de la Nouvelle-Écosse au niveau provincial et la municipalité du Cap-Breton au niveau local.

Le GAM a comme mandat d'écluquer, de faire participer et d'habiliter le public, grâce à des partenariats, en vue définir et de mettre en œuvre des solutions acceptables pour dépolluer le site d'enfouissement le plus dangereux du Canada ainsi que d'évaluer les conséquences sur la santé des habitants et de prendre des mesures à leur égard. Comme il est précisé dans le protocole d'entente signé en septembre 1998, tous les niveaux de gouvernement se sont engagés à mettre en commun leurs ressources pour appuyer les activités du GAM.

La table ronde des citoyens, composée de 50 membres de la collectivité, est l'organe décisionnel suprême du GAM. Un comité directeur plus restreint, composé de 18 membres, est responsable devant la table ronde. Quelques groupes de travail plus restreints relèvent du comité directeur. Le comité directeur est constitué en personne morale et compte un président, deux vice-présidents, un secrétaire et un trésorier. En outre, un petit secrétariat a été formé, il est constitué d'un coordonnateur, d'un agent d'information publique,

d'un agent de liaison avec la collectivité, d'un gestionnaire de bureau et d'un président du GAM, ainsi que de quatre autres employés de soutien administratif. Toutes les réunions du GAM sont publiques, comme tous les dossiers, enregistrements et transcriptions.

Ressources

Les gouvernements du Canada et de la Nouvelle-Écosse se sont engagés à verser 750 000 $, sur une période de trois ans, pour appuyer le GAM. La municipalité de Sydney a consenti à fournir des services en nature d'une valeur de 750 000 $ au cours de la même période. De plus, une somme de 175 000 $ a également été débloquée pour donner suite aux recommandations du Groupe de travail sur les études de santé.

Santé Canada a offert 195 000 $ pour appuyer ce qui suit :

- 70 000 $ à la région du comté de Cap-Breton (soit au collège universitaire du Cap-Breton) pour l'examen des données sanitaires existantes au sujet de la collectivité;
- 25 000 $ pour mettre à jour le registre des cancers pour la période de 1965 à 1995;
- 100 000 $ pour aider le Groupe de travail sur les études de santé à définir les exigences relatives aux études.

Environnement Canada, le gouvernement de la Nouvelle-Écosse et la municipalité de Sydney ont offert 250 000 $ pour appuyer ce qui suit :

- 100 000 $ pour surveiller le mouvement des eaux contaminées du ruisseau vers le site d'enfouissement municipal;
- 100 000 $ pour la conception d'un système collecteur d'eaux usées afin de réduire la collecte d'eaux d'égout brutes dans le ruisseau Muggah;
- 50 000 $ pour un échantillonnage et une analyse chimique visant à évaluer les taux de contamination dans les réservoirs et les piles de charbon, de coke et de soufre.

Les trois paliers de gouvernement ont aussi convenu de consacrer :

- 100 000 $ à l'éducation publique, à la sécurité et à la sensibilisation de la collectivité de la région du ruisseau Muggah.

Tout récemment, les trois paliers de gouvernement ont conclu une entente de partage des coûts en vertu de laquelle ils s'engagent à investir ensemble 62 millions de dollars au cours des trois prochaines années dans les initiatives du GAM. Ces fonds serviront à financer des activités et des projets déjà recommandés par le GAM, activités et projets qui sont respectueux de l'environnement, de la santé et de l'économie, dont on peut rendre compte au public et qui sont acceptables sur le plan social.

Sommaire des résultats

Les principes directeurs du mode d'action du GAM sont la franchise, la transparence, la représentativité et l'inclusion. Ces principes ont servi de fondement à un processus communautaire visant à relever les défis posés par un site contaminé. Les principales questions à examiner, au moyen de divers groupes de travail, comprennent entre autres la collecte de données environnementales, les études sur la santé, la sécurité du site, les mesures correctives possibles, l'utilisation future du site ainsi que l'éducation et la participation du public.

À ce jour, le Groupe d'action mixte a entrepris plusieurs initiatives, dont :

- l'achèvement de l'étude sur la mortalité (sous la direction de Santé Canada);
- l'achèvement d'un rapport sur les résultats de la grossesse (sous la direction du ministère de la Santé de la Nouvelle-Écosse);
- la phase 1 du rapport d'évaluation du site;
- un sondage d'opinion (deux sondages ont été réalisés au nom du Groupe de travail sur les études de santé et un autre, au nom du Groupe de travail sur l'éducation et la participation du public);
- une étude sur la végétation.

De nombreuses autres études et activités sont en cours.

Analyse

La structure du comité est un mécanisme idéal pour aborder les questions complexes et controversées qui sont soulevées. Les solutions pour une dépollution durable exigent la participation de nombreux intervenants et la coordination de professionnels dans de nombreuses disciplines. La démarche communautaire s'est également révélée un moyen efficace de réduire la dépendance envers le gouvernement. De plus, le processus est considéré comme une réponse efficace à un problème interdisciplinaire, comme celui de la dépollution, qui comprend des dimensions sanitaires, sociales, économiques, scientifiques, financières et juridiques. Jusqu'ici, les recommandations du GAC ont bénéficié d'une attention et d'un appui importants du public.

Facteurs de succès

- L'approche ccopérative est dictée par la collectivité.
- Un appui stratégique solide et les promesses de financement sont offerts par tous les paliers de gouvernement.
- Le processus de consultation et les initiatives de recherche connexes ont permis un examen détaillé des questions pertinentes.

Obstacles au succès

- Le processus décisionnel est délibératif, mais très lent.
- Le processus en tant que tel est très coûteux. Les dépenses initiales se sont établies à 1,67 million de dollars.
- Il peut être difficile d'assurer la représentation véritable de la collectivité au tour de la table du GAC.
- On note une méfiance inhérente du gouvernement.

Conséquences sur les politiques

Le Groupe d'action mixte est unique et innovateur. Le modèle qui a été créé a attiré l'attention partout en Amérique du Nord et ailleurs dans le monde. On prévoit que ce modèle de participation et d'habilitation de la collectivité sera utilisé pour d'autres sites contaminés au Canada et à l'étranger.

À long terme, on prévoit que les efforts du Groupe d'action mixte se traduiront éventuellement par la dépollution de la région du bassin hydrographique du ruisseau Muggah. De plus, les progrès réalisés par tous les paliers de gouvernement grâce au partenariat qu'ils ont établi avec le GAM seront d'une valeur inestimable dans les années à venir.

Techniques de participation du public utilisées

- Jury de citoyens
- Rencontres communautaires
- Sondages d'opinion
- Tables rondes

Personne-ressource

Tracey Taweel
Conseillère supérieure en communications
Direction générale de la politique et de la consultation (DGPC)
Région de l'Atlantique
(902) 426-2668
Tracey_Taweel@hc-sc.gc.ca

Niveau 5 – Technique : Jury de citoyens

Définition

Un jury de citoyens, aussi appelé « cellule de planification », réunit un groupe de personnes représentatives du profil d'une collectivité locale ou de la population en général. On demande aux participants de se pencher sur un enjeu d'importance locale ou nationale touchant habituellement une question de politique ou de planification. Même si on qualifie les participants de « jurés », ils agissent aussi comme avocats et juges au cours de la démarche. 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.

Fonctionnement

On choisit 12 à 16 citoyens pour représenter un échantillon de la population, en utilisant habituellement les listes électorales nationales ou municipales. La sélection du jury devrait correspondre à l'ampleur de la question, c'est-à-dire un jury national pour une question d'envergure nationale et un jury régional pour une question locale. Les jurés potentiels doivent avoir clairement exprimer leur volonté de participer à la démarche avant que la sélection ne soit faite. Aucune documentation n'est donnée aux jurés choisis de manière à ce que leurs opinions soient impartiales et fondées sur des preuves.

Au début de la démarche, un groupe de modérateurs indépendants présente la question. Ces modérateurs guideront ensuite la discussion. On fait comparaître des témoins experts pour aider les jurés à se faire une opinion. Les jurés peuvent à tour de rôle poser des questions et contre-interroger les témoins à leur guise. Les délibérations débutent quand tous les témoins ont été entendus et que les jurés sont satisfaits des réponses reçues. Elles se poursuivent jusqu'à ce que les jurés en viennent à un consensus sur la question. 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.

L'organisme parrain doit publiciser le jury et ses conclusions et expliquer pourquoi il accepte ou rejette les résultats de la démarche.

Utilité du jury de citoyen

On utilise un jury de citoyens pour :

- amener à la table de discussion des citoyens ordinaires pour qu'ils s'entendent sur une question;
- recueillir des opinions et des recommandations désintéressées;
- sonder l'opinion de la population sur des questions relativement complexes en faisant appel à un groupe relativement petit;
- compléter des mécanismes de participation du public plus vastes;
- donner aux participants la possibilité d'avoir voix au chapitre dans le processus démocratique.

Logistique et limites

La démarche peut durer entre un et quatre jours. Des modérateurs indépendants doivent y participer, et il possible qu'il faille recourir à plusieurs témoins experts.

Incidences financières

Les coûts dépendent du modèle adopté, les jurés locaux entraînant moins de dépenses que les jurés nationaux. Les dépenses des participants devront probablement être assumées pour toute la durée de la démarche. Les fournitures, les services d'accueil, l'hébergement et les déplacements entre l'hôtel et le lieu de la réunion font partie des dépenses budgétaires. Il est possible qu'il faille dédommager certains participants ayant dû s'absenter de leur travail.

Niveau 5 – Technique : Panel de citoyens

Définition

Un panel de citoyens est une démarche visant à atteindre un consensus. Il réunit des non-spécialistes afin d'obtenir une opinion commune sur une question d'intérêt général. Voici l'évaluation qui en a été faite par un panel de citoyens américains, « ses objectifs généraux sont d'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, d'accroître la compréhension qu'a le grand public de la science et de la technologie grâce à un débat public éclairé et d'améliorer la démocratie en renforçant l'engagement civique ».

Cette approche s'inspire d'un modèle européen de conférences consensuelles. Elle est jugée particulièrement prometteuse comme moyen de recueillir des commentaires valables et constructifs des citoyens à l'égard de questions techniques complexes. Entre 1987 et le milieu de l'année 1999, une trentaine de panels de citoyens ont été formés dans une dizaine de pays (18 d'entre eux organisés par le Conseil danois de la technologie). On a abordé, durant les séances, des questions touchant la bio-ingénierie, les aliments génétiquement modifiés, l'irradiation des aliments, la pollution atmosphérique, le télétravail, la consommation et l'environnement, la technologie de l'éducation, l'avenir de l'automobile et des pêches, la politique nationale sur l'électricité, les télécommunications et les ordinateurs portatifs obligatoires dans les universités.

Fonctionnement

Généralement, 12 à 24 non-spécialistes composent un panel de citoyens réunis pour en arriver à un consensus sur une question controversée. La réunion peut donner lieu à un consensus absolu (tout le monde finit par être d'accord) ou à un consensus général (les divergences sont enregistrées et intégrées au rapport du panel).

Un panel de citoyens est 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. La participation fait ressortir les divers compromis faits par les membres du panel et l'importance d'une diversité intégrée.

- Les 15 membres d'un panel sur la biotechnologie alimentaire, tenu à Calgary en mars 1999, avaient été choisis parmi plus de 350 bénévoles de tout l'Ouest canadien. Les personnes associées à des entreprises de biotechnologie, à l'industrie de la biotechnologie et les groupes de revendication ont été exclus du panel.
- Le panel composé de 1 000 habitants de Boston choisis au hasard, mis sur pied par l'Université Tufts en avril 1997 et portant sur les télécommunications et sur la démocratie, a par la suite été élargi pour tenir compte des critères suivants : la race, l'âge, le niveau de scolarité et les connaissances informatiques.
- Au Danemark, en 1999, on a formé un panel représentatif de 14 membres, choisis en fonction de leur sexe, de leur âge, de leur lieu de résidence (urbain ou rural) et de leur profession, pour examiner les aliments génétiquement modifiés.

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 préalables 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. Les panélistes se sont préparés en dressant la liste de dix grandes questions sur les aliments génétiquement modifiés et ils ont demandé à chaque spécialiste invité de se concentrer sur un ou deux sujets.

Le panel de citoyens commence par tenir une séance publique au cours de laquelle les spécialistes font un exposé. 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. 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.

Souvent, 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. Et, dans au moins un cas, les experts ont pu conseiller les panélistes sur la façon de faire connaître plus énergiquement leurs préoccupations. Les commanditaires du panel de Calgary sur la biotechnologie ont en outre créé un site Internet pour suivre les progrès de cet exercice.

Utilité du panel de citoyens

Les panels de citoyens réunissent des groupes de profanes qui sont susceptibles de représenter le grand public. Ces citoyens présentent des points de vue qui reflètent les conclusions auxquelles seraient parvenus leurs amis, leurs voisins, leurs parents et leurs collègues s'ils avaient eu l'occasion d'étudier la question avec autant de profondeur et autant de détails. Certains chercheurs ont également souligné l'incidence possible des panels de citoyens sur les attitudes, la formation et le travail quotidien des experts, que le processus apporte ou non un changement à la politique gouvernementale, ainsi que sur la sensibilisation du grand public aux questions techniques.

Les panels de citoyens illustrent également la capacité des profanes à rendre des jugements rapides et bien éclairés sur des questions complexes. Par opposition aux comités d'experts qui s'appuient dans une grande mesure sur les connaissances techniques, les panels de citoyens sont perçus comme l'occasion d'intégrer au processus décisionnel divers points de vue, préoccupations et valeurs. Selon l'évaluation du processus qui s'est déroulé au Danemark, les panélistes ont « compris que les divergences parmi les spécialistes étaient à la fois de nature idéologique et technologique » et ont réussi à « situer la technologie dans un véritable milieu social ».

Logistique et limites

Dans un panel de citoyens, les considérations logistiques visent à avoir une communication efficace entre les panélistes et entre le panel et ses divers publics et elles ont trait à la location d'une salle de conférence (choisir l'endroit approprié), aux déplacements et à l'hébergement des panélistes venant de l'extérieur, à l'embauche d'un animateur professionnel, aux rafraîchissements des panélistes, des présentateurs et des participants, à l'impression préalable de documentation, au rapport définitif ainsi qu'à des bonnes relations avec les médias et à un suivi. Le principal défi que doit relever un panel de citoyens est l'adoption d'un langage commun et l'instauration d'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.

Incidences financières

Le budget consacré à un panel de citoyens doit permettre la reproduction et la distribution de documents, l'embauche d'un animateur professionnel, la location d'une salle de réunions et la fourniture de rafraîchissements pour trois réunions ou plus ainsi que les déplacements et l'hébergement des personnes qui demeurent à l'extérieur de la ville, le cas échéant. Il peut être courant et nécessaire d'accorder une indemnité quotidienne aux spécialistes pour assurer un échantillon représentatif de panélistes. Les panels de citoyens sont néanmoins perçus comme une solution de rechange rentable aux sondages d'opinion délibératifs. À titre d'exemple, un sondage délibératif, tenu en 1996, a réuni plus de 600 Américains et produit des résultats scientifiques plus rigoureux, mais a coûté plusieurs millions de dollars américains

Commentaires ou suivi

Les panels de citoyens mettent un terme à leurs travaux par la communication d'un protocole d'accord. 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.

Délais

Même si des panels particuliers peuvent avoir des échéanciers différents, on conseille dans la documentation de le diviser de la façon suivante : deux fins de semaine préparatoires et une séance délibérative qui dure de deux à trois jours.

Pièges possibles

Une évaluation du panel du Danemark semble indiquer que le panel n'a pas réussi à aborder de façon adéquate les questions à facettes multiples ni à pallier le manque d'assertivité des défenseurs de l'intérêt public. Quant aux non-initiés du panel de Calgary, ils ont fait part de leurs préoccupations voulant que leurs recommandations avaient été déformées par les médias commerciaux.

Le groupe de planification d'un panel de citoyens peut jouer un rôle important dans la mise sur pied d'un processus équilibré en veillant à ce qu'une vaste diversité de groupes d'intérêt soient pleinement représentés. Le processus, dans son ensemble, peut toutefois avoir l'effet inverse si les panélistes en viennent à croire que la promesse d'un processus indépendant et participatif n'a aucune chance d'être tenue. En mars 1998, un panel de citoyens qui examinait des modèles de régie des affaires publiques locales dans la région d'Ottawa-Carleton s'est dissous en invoquant « l'ingérence profondément destructrice de nombreuses municipalités dans les activités du panel ».

Niveau 5 – Technique : Conférence consensuelle

Définition

Une conférence consensuelle ou « conférence des citoyens » 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. Comme la démarche faisant appel à un « jury de citoyens », cette technique suppose que le grand public puisse comprendre des questions compliquées quand il dispose du temps et des ressources nécessaires pour le faire. La conférence vise essentiellement à influencer le processus d'élaboration de politiques en élargissant le dialogue entre la population, les experts et le gouvernement.

Fonctionnement

On choisit de 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. Comme pour le jury de citoyens, les participants examinent des renseignements et délibèrent, puis contre-interrogent des témoins ou des experts. 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.

La conférence consensuelle 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. Pour cette raison, elle doit être entreprise par un animateur indépendant.

La première tâche consiste à mettre sur pied un comité consultatif de huit à dix membres. Ce comité supervisera toute la démarche pour en garantir l'indépendance et l'intégrité.

Les principales tâches de ce comité sont de :

- définir la portée générale du débat;
- choisir la méthode pour recruter les membres du panel de citoyens;
- dresser une liste d'experts et de témoins auxquels le panel peut avoir recours.

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 au 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;
- de choisir des experts et des témoins dans la liste établie par le comité consultatif pour constituer le « panel d'experts ».

La démarche se conclut par un forum public s'étendant sur trois jours et réunissant le panel de citoyens et le panel d'experts. Avec une promotion efficace, le forum peut aussi attirer les médias et des membres intéressés du grand public. Dans ce forum, le panel de citoyens a la chance d'entendre, d'interroger et de contre-interroger les experts sur la question. 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 ensuite pour discuter de l'exposé. Le deuxième jour, le groupe contre-interroge le panel d'experts pour combler toute lacune et approfondir la question. Le jour suivant, on rédige et présente un rapport sur les conclusions du groupe.

Les panélistes travaillent en collaboration en tenant des débats libres. Leur « verdict » sur les grandes questions relatives à l'enjeu ne doit pas forcément être unanime. Le rapport final devrait faire état des attentes, des préoccupations et des recommandations du panel de citoyens.

Utilité des conférences consensuelles

Les conférences consensuelles sont utiles pour :

- 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;
- encourager un groupe de citoyens à examiner des questions scientifiques ou techniques de façon éclairée;
- donner aux participants l'impression qu'ils participent au processus démocratique.

Logistique et limites

La conférence se déroule en deux étapes, et au moins trois à quatre mois sont nécessaires pour la mener à bien.

Incidences financières

Dans les coûts, figurent les travaux d'un comité consultatif, la préparation de quelque trois rencontres en tête à tête du panel de citoyens, une rencontre réunissant les experts et la publicité. En outre, il faut inclure les honoraires et les dépenses d'un coordonnateur indépendant ainsi que la location d'une salle.

Commentaires ou suivi

Les décideurs doivent rendre public la façon dont ont été appliqués les résultats de la conférence consensuelle.

Délais

Au moins trois à quatre mois sont nécessaires à la démarche. Les réunions du panel de citoyens se déroulent sur trois fins de semaine.

Pièges possibles

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.

Niveau 5 – Technique : Scrutin délibératif

Définition

Le scrutin délibératif est une 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. Il a comme objectif général de dégager une opinion publique informée relativement à une question précise. Les citoyens participant au processus 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.

Fonctionnement

Le scrutin délibératif 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. En général, un échantillon plus important assure une meilleure représentation des opinions et augmente la fiabilité et la crédibilité des résultats. Il est conseillé de retenir les services d'un animateur compétent dans ce domaine pour faciliter l'organisation de la démarche.

La sélection de l'échantillon commence par un sondage auprès de la population pour connaître l'opinion publique et recueillir des données démographiques. On peut mener des enquêtes postales en faisant appel à des conseillers en recherche commerciale, qui utilisent des listes électorales ou des listes d'abonnés achetées des compagnies de téléphone. Selon le sujet, la sélection de l'échantillon 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.

Une 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. Ils prennent ensuite part à une série de réunions consultatives tenues sur deux à quatre jours. À cet stade-ci, 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. Le deuxième ou le 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.

Utilité du scrutin délibératif

Le scrutin délibératif vise à :

- accroître la compréhension publique d'une question et la participation du public au processus décisionnel;
- répandre l'utilisation des réseaux d'information public et gouvernemental afin d'accroître la sensibilisation du public à la question;
- établir un réseau facilitant la compréhension et l'interprétation de l'opinion publique par les décideurs de manière à représenter plus efficacement la collectivité.

Le scrutin délibératif est utilisé 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. Il peut aussi permettre de détecter les changements d'opinion survenus en cours de route. Même si le scrutin délibératif est 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 être interprétés pour représenter l'opinion publique générale.

Logistique et limite

Comme nous l'avons mentionné, le scrutin délibératif est une technique coûteuse qui se fonde sur l'étude approfondie de groupes de population relativement importants.

Incidences financières

Le coût élevé des scrutins délibératifs est directement relié au nombre élevé de participants concernés. Dans les coûts, figurent les frais d'impression, de distribution de sondage, des enveloppes pré-affranchies ainsi que les services d'un animateur qualifié. Il faudra aussi payer le temps d'antenne et les employés du réseau de télévision lorsqu'on mène un sondage en collaboration avec un réseau de télévision.

Commentaires ou suivi

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. De plus, un scrutin délibératif peut attirer l'attention des médias si le sujet touche une question d'actualité et si un réseau de télévision est mis à contribution.

Délais

La durée du stade de sélection de l'échantillon varie selon les méthodes utilisées. Une fois les fournisseurs et les partenaires définis, au moins 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.

Pièges possibles

- 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.
- Il peut y avoir des problèmes si les participants ne parviennent pas à définir un programme de façon claire ou des questions communes.
- Absence d'un animateur compétent.

Niveau 5 – Technique : Conférence exploratoire

Définition

Une conférence exploratoire réunit une variété de groupes importants afin que les participants découvrent les valeurs, objectifs et projets qu'ils ont en commun. Au lieu de faire appel à des experts pour répondre aux questions, les participants échangent leurs connaissances. Ainsi, la compréhension mutuelle naît du partage de l'information. En invitant des particuliers intéressés par le projet, la conférence exploratoire permet aux participants de bâtir ensemble l'avenir souhaité et de commencer sur-le-champ à le concrétiser. Cette démarche est employée le plus souvent au niveau communautaire pour s'attaquer à des problèmes locaux.

Fonctionnement

Une conférence exploratoire est habituellement constituée de 60 à 70 personnes, un nombre suffisant pour inclure une variété de points de vue et assez petit pour que le groupe puisse échanger à toutes les étapes de la démarche. Au lieu de recourir à des experts, la conférence exploratoire 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. En uniformisant les règles du jeu et en donnant à chacun une chance égale de participer, nous permettons aux participants de voir les questions sous des angles différents.

La conférence 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.

Au cours de la conférence exploratoire, le groupe doit se concentrer sur les principes fondamentaux de la réunion :

- Réunir « l'ensemble du système » dans la pièce.
- Penser globalement, agir localement – explorer le même monde.
- Travailler vers un terrain d'entente et des caractéristiques souhaitées.
- Autogérer les conversations et les plans d'action.

Utilité de la conférence exploratoire

La conférence exploratoire est utile dans les cas suivants :

- Dans les situations particulièrement incertaines ou qui évoluent rapidement.
- Pour se pencher sur un vaste éventail de questions touchant différents secteurs : écoles, collectivités, églises, organismes gouvernementaux, entreprises.
- Pour réunir un groupe diversifié d'intervenants. La conférence exploratoire est indiquée pour combler les écarts entre les cultures, les rangs sociaux, les genres et les niveaux de puissance puisque les participants accomplissent des tâches pour lesquelles ils ont un intérêt commun.
- 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.

Logistique et limites

L'organisation d'une conférence exploratoire peut être une opération ardue. Par exemple, déterminer la tâche appropriée et réunir les bonnes personnes dans un même endroit peut se révéler difficile.

Incidences financières

- Location
- Coûts de planification et d'organisation
- Dépenses de l'animateur
- Frais de déplacement des participants
- Publication éventuelle des conclusions

Commentaires ou suivi

- Il faudra peut-être produire un rapport final.
- La conférence peut attirer l'attention des médias et du public.
- La conférence peut donner lieu à des recherches additionnelles.

Délais

La conférence comporte généralement des sessions de quatre ou cinq demi-journées.

Pièges possibles

- Il est possible que les participants n'aient pas la documentation nécessaire pour être en mesure de faire des commentaires.
- Il peut y avoir des problèmes si les objectifs ne sont pas définis à l'avance.
- La démarche peut comporter des lacunes en ce qui concerne la diversité d'opinions.

Niveau 5 – Technique : Cercle d'étude

Définition

Il s'agit d'une série de discussions en tête à tête sans caractère officiel se déroulant sur une période donnée. La démarche met l'accent sur l'apprentissage coopératif et intégré, la participation démocratique et le respect mutuel, et sert habituellement à partager des idées et des opinions sur des questions sociales, politiques et communautaires. La formule est assez souple pour satisfaire aux besoins d'un éventail de participants et d'organisations, dans de nombreux contextes différents.

Fonctionnement

Un cercle d'étude est composé de cinq à vingt personnes qui acceptent de se rencontrer trois à cinq fois pour discuter d'un sujet donné. Il peut aussi servir à convoquer une série de séances hebdomadaires ou bimensuelles pour examiner une liste de sujets plus longue. Les réunions durent environ une à deux heures, les participants étant disposés en cercle, avec ou sans table. La formule vise à mettre les participants aussi à l'aise que possible. L'animateur débute la rencontre en présentant une série de règles établies : le respect des points de vue de tous les participants, aucune remarque désobligeante en cas de désaccord et la possibilité donnée à tout le monde de prendre la parole.

On distribue la documentation aux participants avant d'aborder un nouveau sujet. L'animateur dresse aussi une liste des questions à débattre avec l'aide de l'organisateur. La discussion est animée, avec l'assurance que chaque participant aura l'occasion de s'exprimer. L'animateur peut choisir de mettre en place un système d'objet que chaque participant doit avoir en sa possession lorsqu'il veut prendre la parole; il peut s'agir d'un caillou, d'un livre, d'un bâton ou de tout autre objet.

L'animateur guide les participants dans la démarche, il est entendu que le groupe n'est pas tenu d'aborder toutes les questions ni de les étudier dans l'ordre dans lequel elles sont présentées. Il faudrait confier à un observateur silencieux la 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. 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 points 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.

Utilité des cercles d'étude

Les cercles d'étude permettent de :

- suivre ou de documenter l'évolution de la réflexion d'un groupe sur un sujet donné;
- 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;
- générer des idées, des suggestions et des recommandations de qualité, fondées sur une masse commune de connaissances.

On peut demander aux participants d'un cercle d'étude 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 long terme, comme l'avenir des soins de santé. 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.

Logistique et limites

Le processus graduel de familiarisation avec un dossier peut rendre difficile la réaction rapide à un problème nouveau.

Incidences financières

Les cercles d'étude locaux sont relativement économiques. Les groupes nationaux peuvent engendrer

des frais de déplacement et d'hébergement et des dépenses relatives à l'accueil et au dédommagement des personnes qui doivent s'absenter de leur travail régulier pour y participer. Il faut produire et distribuer de la documentation et assumer les honoraires de l'animateur et du preneur de notes, à moins de pouvoir trouver du personnel compétent à l'interne.

Commentaires ou suivi

Il est possible que les participants demandent copie d'un rapport final sur le processus ainsi que des informations sur les réactions de l'organisme parrain à leurs conclusions.

Délais

Les cercles d'étude peuvent être constitués assez rapidement, surtout si on a déjà déterminé les participants clés et s'il s'agit d'un cercle d'étude local. La durée de la démarche dépend de sa structure.

Pièges possibles

Avoir continuellement recours au même groupe de participants implique que la spontanéité des points de vue peut être menacée. L'évolution de la dynamique du groupe peut faciliter ou limiter l'expression des points de vue individuels, et les discussions antérieures peuvent indûment influencer la perception des participants à mesure que de nouveaux sujets sont présentés.

Niveau 5 – Technique : Groupe d'étude

Définition

Un groupe d'étude consiste en une série de discussions structurées et non structurées qui se déroulent sur une certaine période de temps. Les discussions peuvent se tenir dans le cadre de réunions en personne, de téléconférences ou de l'utilisation de liens électroniques de communication. Les participants sont sélectionnés en raison de leurs connaissances sur un domaine particulier. On se sert de cette technique pour mettre en commun des idées et des opinions sur les aspects d'une question et pour fournir des conseils quant à l'orientation à prendre par les décideurs. Les sujets de discussion peuvent notamment porter sur les domaines social, éthique, politique, économique et scientifique.

Le groupe d'étude diffère du cercle d'étude du fait que cette technique ne vise pas à suivre le développement des opinions des participants sur une question qu'ils ne connaissent pas à mesure que des renseignements nouveaux leur sont communiqués et que leur expertise se développe. Par ailleurs, ce moyen s'apparente au cercle d'étude en ce que des suggestions ou des recommandations de qualité constituent le résultat essentiel.

Fonctionnement

Un groupe d'étude est formé d'environ cinq à douze personnes. Le travail débute normalement par une réunion en personne. Les rencontres subséquentes peuvent prendre la forme de conférences téléphoniques ou se dérouler en utilisant des moyens électroniques de communication. Elles durent généralement une heure ou deux, sauf la première qui peut être plus longue. Le lieu des réunions varie selon qu'il s'agisse d'un groupe d'étude local ou national.

La première rencontre est centrée sur la présentation du mandat du groupe et sur la méthode qu'il suivra. L'animateur réaffirme alors que 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.

L'animateur présente habituellement les questions générales faisant l'objet de débat et les demandes initiales de recommandations sur les orientations à prendre. On discutera et conviendra du délai de communication des commentaires.

Le calendrier des rencontres ultérieures sera aussi établi (p. ex. tenir des rencontres mensuelles). L'animateur peut continuer d'agir en tant que personne-ressource ou le groupe peut nommer un de ses membres pour assumer ce rôle.

Utilité des groupes d'étude

Les groupes d'études permettent d'accomplir ce qui suit :

- 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.
- Offrir des recommandations sur les orientations à long terme et souligner les périodes très propices à la mise en œuvre des stratégies.
- Convoquer des rencontres spéciales dans le but de fournir des conseils sur des préoccupations urgentes.

Logistique et limite

Les personnes choisies pour leurs compétences peuvent avoir un horaire très chargé et décider de ne plus prendre part aux discussions, privant ainsi le groupe de précieux points de vue.

Incidences financières

Généralement, les groupes d'étude n'entraînent pas de dépenses exorbitantes. Excepté la première réunion en tête à tête, la plupart des réunions revêtent la forme d'une téléconférence ou d'une réunion virtuelle. S'il s'agit d'un groupe d'étude local, les coûts des réunions en tête à tête se limitent à la location d'une salle, à l'équipement de présentation standard et aux fournitures. S'il s'agit d'un groupe d'étude national, il y aura des frais d'hébergement et de déplacement. Il faudra aussi verser un salaire à l'animateur.

Commentaires ou suivi

Le groupe d'étude reste en contact avec l'organisme parrain pour avoir des commentaires.

Délais

À l'instar du cercle d'étude, le groupe d'étude peut être formé assez rapidement. C'est particulièrement vrai lorsque les principaux participants ont déjà été choisis et qu'on fait appel à des participants locaux. Si le groupe est national, il faut aviser plusieurs mois à l'avance les participants de la tenue de la rencontre en tête à tête.

Pièges possibles

L'évolution de la dynamique du groupe ou des désaccords entre les experts peuvent limiter l'élaboration de mesures ingénieuses.

Niveau 5 – Technique : Groupe de réflexion

Définition

Le groupe de réflexion rassemble des théoriciens créatifs pour élaborer des solutions innovatrices aux enjeux et aux problèmes actuels. Bien qu'il soit 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.

Les groupes de réflexion peuvent varier entre:

- 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, et
- 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 (par exemple l'Institut C.D. Howe et l'Institut de recherche en politiques publiques).

Fonctionnement

Les participants sont 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. Pour qu'un groupe de réflexion donne de bons résultats, il doit y avoir un équilibre entre les participants possédant des connaissances spécialisées et ceux ayant un esprit créatif. 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.

Dans la majorité des groupes de réflexion, on fournit de la documentation ou un questionnaire avant la tenue de la rencontre pour s'assurer que les participants auront une base de connaissances commune et qu'ils auront réfléchi au contenu du groupe de réflexion. Cette façon de faire est habituellement nécessaire si des dossiers complexes sont présentés, abordés et analysés et si le processus débouche sur des recommandations dans un délai raisonnable.

Il est important de commencer par énoncer clairement l'objectif et les résultats souhaités pour que tous les participants sachent ce qui est attendu d'eux. Souvent, on passe en revue l'information ou on fait une mise à jour avant que les participants ne commencent le processus de discussion, d'analyse, de synthèse et d'élaboration des recommandations.

Utilité du groupe de réflexion

Un groupe de réflexion est utile dans les cas suivants :

- Des solutions innovatrices sont nécessaires pour régler des problèmes relatifs aux politiques publiques.
- Les problèmes sont complexes et interdépendants.
- Les solutions actuelles ne conviennent plus et il faut les repenser.
- 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.

Logistique et limites

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 de réflexion.

Incidences financières

Les coûts varient selon la durée et l'endroit de la réunion du groupe de réflexion et le nombre de participants. Les coûts comprennent : les frais de déplacement et d'hébergement, les indemnités quotidiennes, les dépenses de l'animateur et les dépenses associées à l'accueil, telles que la location de la salle de réunion, les frais de réception, la location de matériel audiovisuel et le transport terrestre. 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 et d'autres participants peuvent demander des compensations pour un manque à gagner en salaire.

Délais

Les réunions du groupe de réflexion ne durent pas très longtemps, une demi-journée à trois journées, selon le sujet et les résultats souhaités.

Pièges possibles

- Manque de préparation
- Documentation non fournie au préalable
- Objectif non clairement défini
- Opinion des experts non représentative des points de vue du grand public
- Résultats susceptibles d'être influencés par la partialité des experts.

Niveau 5 – Références

Jury de citoyens

- Coote, A. et J. Lenaghan, *Citizens' Juries: theory into practice*, Londres, Institute for Public Policy Research, 1997.
- Coote, A. et D. Mattinson, *Twelve Good Neighbours: the citizen as juror*, document de travail nº 31 de la Société fabienne, 1997.
- Global Ideas Bank – http://www.worldtrans.org/GIB/
- Institute for Public Policy Research – http://www.pip.org.uk

Panel de citoyens

- Forum national sur le changement climatique http://www.nrtee-trnee.ca/climatechange/
- Citizens' Panel on Local Governance in Ottawa-Carleton http://www.citizenspanel.ottawa.on.ca
- Analysis of Ottawa-Carleton Citizens' Panel http://www.city.nepean.on.ca/reform/citpt1.htm
- Citizens' Conference on Food Biotechnology: A Public Discussion on the Future of Food http://www.acs.ucalgary.ca/~pubconf/
- The Loka Institute: http://www.loka.org
- *Town Meetings on Technology*, Richard E. Sclove http://www.loka.org/pubs/techrev.htm
- Report on *Danish Citizens' Panel on Gene-Modified Food* http://www.loka.org/pages/DanishGeneFood.html
- *Evaluating the Impact of the First U.S. Citizens' Panel on Telecommunication and the Future of Democracy* http://policy.rutgers.edu/papers/5.pdf (98 KB fichier Adobe Acrobat)
- Danish Board of Technology http://www.tekno.dk/eng/
- Liens internationaux : http://www.acs.ucalgary.ca/~pubconf/Citizen/intercit.html

Conférence consensuelle

- Consensus Conference on Biotech , 5-7 mars 1999. Pour de plus amples renseignements, communiquez avec : Professor Edna Einsiedel, University of Calgary, (403) 220-6357, einsiedel@ucalgary.ca
- Loka – www.loka.org/pages/panel.htm
- UK Ceed – www.ukceed.org

Scrutin délibératif

- Site Web du Center for Deliberative Polling http://www.la.utexas.edu/research/delpol/cdpindex.html
- Site Web de TAN+N News About Projects http://www.auburn.edu.tann/tann2/project2.htm@CITIZEN
- Site Web de l'Institute for Public Policy Research : http://www.pip.org.uk

Conférence exploratoire

- Forum des politiques. *Search Conferences – A Participative Policy Tool*, mars 1999.
- Public Meetings (PEI Literacy Alliance) – http://www.nald.ca/PROVINCE/PEI/LITALL/holdmeet/meeting1.htm
- Future Search Network – http://www.searchnet.org

Cercle d'étude

- Centre canadien de gestion – http://ccmd-ccg.gc.ca/mainpage.html
- Centre canadien de gestion. *Public Consultation Guide* (Guide de consultation publique), *Changing the Relationship Between Government and Canadians*, mai 1997.
- Study Circles – http://www.nald.ca/clr/study/study.htm
- Study Circles resource page – http://meena.cc.uregina.ca/~icsgd2/index.html

Groupe d'étude

- Research on Internet Use and Study Groups (Bob Stephens, décembre 1997) http://www.aom.pace.edu/lists/bps/0065.html
- University of Victoria Counselling Services Learning Skills Program: Study Groups (1996) http://www.coun.uvic.ca/learn/studygp.html
- Fédération canadienne des femmes diplômées des universités (FCFDU) Interest and Study Groups (groupes d'intérêts et d'étude) http://www.freenet.edmonton.ab.ca/cfuw/studygroups.html
- Harvard University, Institute of Politics, Study Groups (novembre 1998) http://www.hcs.harvard.edu/~iop/studygroups.html

Groupe de réflexion

- Kassirer, Jay et Doug Mckenzie-Mohr. *Tools of Change: Proven Methods for Promoting Environmental Citizenship;* National Round Table on the Environment and the Economy (table ronde nationale sur l'environnement et l'économie)

Consultation avec des employés de Santé Canada

Cette partie comprend :

Des consultations avec des employés de Santé Canada : étude de cas

- Agence d'hygiène et de sécurité au travail (AHST)

Étude de cas :
Agence d'hygiène et de sécurité au travail

Contexte

L'Agence d'hygiène et de sécurité au travail (AHST) est un organisme gouvernemental chargé de fournir conseils et services aux gestionnaires des ministères de la fonction publique relativement à tous les aspects de l'hygiène et de la sécurité au travail. L'AHST est devenue une agence en 1996. Elle était auparavant une direction de la Direction générale des services médicaux (DGSM) de Santé Canada et englobait des éléments du programme de la santé des Indiens. L'AHST relève du sous-ministre de la santé, par l'entremise du sous-ministre adjoint de la DGSM. L'AHST forme des partenariats avec les ministères gouvernementaux au moyen de conventions de services.

En réponse à la volonté des organismes d'accroître leur responsabilité et la visibilité de leurs services auprès de leurs clients, l'AHST a amorcé en décembre 1994 un processus visant à établir des normes de service. Au même moment, le Conseil du Trésor demandait à tous les ministères, ayant déjà fourni certains renseignements sur le « service de qualité » et les normes de service, de produire des normes de service. La présente étude de cas portera sur les consultations au sujet de l'établissement de normes de service pour les programmes d'hygiène et de sécurité au travail de l'Agence.

De décembre 1994 à décembre 1996, l'AHST a travaillé à la mise en place d'un comité de travail, formé de membres du personnel, ayant pour mandat d'élaborer, sur une période de deux ans, des normes d'hygiène et de sécurité au travail axées sur la clientèle, destinées aux ministères et aux organismes fédéraux. Ce comité a abondamment consulté le personnel de l'AHST, les groupes de clients cibles et les organismes de consultation existants, tels les comités consultatifs nationaux et régionaux appuyant le programme d'hygiène et de sécurité au travail.

Utilité de l'AHST

D'après son énoncé de mission, l'AHST doit travailler en partenariat avec ses clients et ses intervenants afin de fournir des programmes de protection et de promotion de la santé au travail et de l'hygiène publique aux meilleurs prix, tout en restant attentif à leurs besoins. La plupart des clients de l'AHST sont des ministères de la fonction publique, et les consultations ont lieu avec des employés du gouvernement plutôt qu'avec la population canadienne dans son ensemble. Toutefois, les principes et les mécanismes de cet exercice particulier présentent clairement de nombreuses caractéristiques qui pourraient être appliquées à une stratégie de consultation du public.

Les gestionnaires des ministères fédéraux sont légalement responsables des programmes d'hygiène et de sécurité au travail de leurs employés. On se méprend encore souvent sur ce qui est inclus dans les programmes d'hygiène et de sécurité au travail et qui en est responsable. Il fallait faire intervenir les clients afin qu'ils prennent conscience de leurs responsabilités et qu'ils connaissent les systèmes et programmes nécessaires à l'acquittement de ces responsabilités.

Participants

L'AHST a réuni 10 employés qui ont formé un comité de travail chargé de définir les normes de service. Par une série d'enquêtes et d'entretiens de groupe avec le personnel et les clients, le comité a pu créer les normes d'hygiène au travail.

Description du processus

Un ensemble de normes de service s'appliquant à diverses questions d'hygiène et de sécurité au travail a été établi. L'AHST a reconnu qu'elle ne possédait pas en son sein même l'expertise voulue pour établir des normes de service, même si les membres du groupe de travail étaient tous experts dans leurs programmes ou sphères d'activité. Par conséquent, on a convenu de former le personnel de l'AHST pour qu'il puisse créer des normes de service et donner des conseils à ce sujet. On a également décidé de prendre des renseignements auprès des employés des divers paliers de gouvernement, en s'adressant à ceux travaillant dans

les ministères concernés. Lorsqu'on fait appel à des conseillers, on veut qu'ils forment les employés de l'AHST, plutôt que de faire le travail directement.

On a d'abord choisi les 10 représentants du comité de travail parmi un éventail, de professions et de régions. Le groupe de la direction les avait choisis en raison de leur intérêt pour le projet, et aucun n'était un cadre. Ils ont ensuite été envoyés au Centre canadien de gestion (CCG) pour une séance de formation de deux semaines. Un conseiller a par la suite été retenu pour aider le comité aux prises avec des difficultés dans l'élaboration des normes.

Le comité a examiné d'autres exemples de normes de service, assisté à des conférences sur des modes différents de prestation de services, comparé des modèles internationaux de normes de service et analysé la charte du citoyen britannique. Il a ensuite mis au point un instrument d'enquête pour obtenir des informations des gestionnaires ministériels et du personnel de l'AHST sur les indicateurs nécessaires et les normes de service à inclure. Le comité de travail et les gestionnaires ministériels ont repéré les principaux informateurs des régions et les ont invités à participer à des groupes de discussion, qui se sont poursuivis pendant tout le processus. De plus, les responsables du projet ont tenu leurs collègues au courant de la démarche. Enfin, les divers membres du comité, clients et employés de l'Agence ont discuté des normes jusqu'à ce qu'il y ait consensus.

Lors de la seconde phase du projet portant sur les indicateurs de rendement, on a convié les ministères clients à une réunion de groupe de travail pour obtenir leur point de vue. L'exercice a été bénéfique, sans compter qu'il a permis de raccourcir le délai d'exécution. Les clients ont trouvé la réunion très enrichissante et informative.

C'est là un exemple qui montre la participation directe des clients au processus. Le personnel de l'Agence a été mis à contribution pour examiner les normes de service, et les clients ont participé à toutes les étapes de la démarche. Même si cette démarche ne comportait pas de consultation publique, un grand nombre des méthodes utilisées pourraient être appliquées à une stratégie de consultation du public. De plus, les diverses questions sur lesquelles s'est penchée l'AHST touchent directement la plupart des Canadiens.

Ressources

Le processus a été financé à même les crédits de l'Agence.

Sommaire des résultats

Le premier ensemble de normes de service a été élaboré et remis aux clients en décembre 1996. La phase de mise en œuvre de l'initiative va maintenant bon train. Elle consiste à fournir les services et à mesurer systématiquement leur rendement par rapport aux niveaux de référence fixés dans la publication « Normes d'excellence ». L'évaluation des normes est effectuée au moyen d'une série d'indicateurs de rendement, par exemple des questionnaires et des rapports. Des outils sont utilisés pour déterminer quels services continuent d'être utiles aux clients et remplacer ceux qui ne le sont plus.

L'AHST offre contre recouvrement des coûts des services semblables aux entreprises réglementées par le gouvernement fédéral et au secteur privé. Il est probable que son rôle sera davantage consultatif à l'avenir, alors que des partenaires au sein des ministères fédéraux ou du secteur privé fourniront les services à proprement parler à leurs propres organisations.

Analyse

Facteurs de succès

- Les membres du comité ont été choisis en raison de leur intérêt pour le processus, et non en fonction de critères de compétence. Ils avaient tous à coeur le processus et étaient axés sur les résultats. Ils comprenaient aussi l'importance des normes pour l'organisation.
- L'expérience a été extrêmement enrichissante pour le comité. Comme les membres provenaient de tous les secteurs d'activité et échelons, l'expérience était nouvelle pour certains d'entre eux. Ils ont ainsi fait face à de nouveaux défis et ont pu se perfectionner.
- Le projet est arrivé à point nommé. Le comité a pu obtenir la participation des ministères concernés en raison de l'intérêt soulevé par les questions à l'étude.

Obstacles au succès

- Il est toujours difficile de recruter des participants. Les membres du comité ont été invités à participer au processus tout en poursuivant leurs activités habituelles. L'AHST n'a pu les recruter à plein temps, ce qui peut avoir contribué à étirer le processus.
- Le passage de direction à agence a compliqué l'élaboration des normes, puisqu'on ne savait pas vraiment quelle serait la gamme de services.
- Il est difficile de rendre compte du genre de services fournis par l'AHST parce qu'un bon nombre des étapes du processus avancent lentement.
- Une certaine résistance au sein des organismes gouvernementaux découlait de malentendus au sujet de ce qui devait être accompli. Parce que le travail de l'AHST est fondé sur la connaissance, il est fréquent que les travailleurs des professions touchées et le personnel de l'AHST ne s'entendent pas sur le temps qu'il faut pour atteindre une norme particulière.

Conséquences sur les politiques

Bien qu'elle n'élabore pas de politiques en tant que tel, l'AHST fournit des avis au Conseil du Trésor (CT) sur le rôle que devrait jouer le gouvernement fédéral en matière de politique sur les normes d'hygiène au travail. Un point essentiel est de savoir si le CT devrait jouer un rôle directeur à cet égard, ou suivre la voie tracée par d'autres industries. Quoiqu'il en soit, le processus d'établissement de normes de service pour le gouvernement fédéral a permis des échanges à de nombreux niveaux différents, et jusqu'ici le gouvernement s'aligne sur les normes établies par le secteur privé.

Un résumé des activités de l'Agence est disponible sur le site Web de Santé Canada : **http://www.hc-sc.gc.ca/ohsa**

Techniques de participation du public utilisées

- Jury de citoyens
- Conférence consensuelle
- Groupe de discussion
- Enquête et sondage

Personne-ressource

Gillian Lynch
Directrice générale
Agence d'hygiène et de sécurité au travail
(613) 957-7669
Gillian_Lynch@hc-sc.gc.ca

Conclusions

Les processus de consultations classiques, tels que les élections, référendums, audiences législatives, commissions royales, enquêtes constituantes, forums de discussion et sondages d'opinion sont des mécanismes politiques établis depuis longtemps pour connaître l'opinion du public sur des questions de politique publique de première importance. Ces processus continueront de jouer un rôle important dans l'exercice des pouvoirs et la façon dont le gouvernement met à contribution les Canadiens. Toutefois, la population canadienne est de plus en plus intéressée à jouer un rôle significatif et prépondérant, et ce de façon constante dans les décisions importantes en matière de politique et de programme et ayant des répercussions sur leur vie.

Le passage des consultations traditionnelles, généralement un aperçu de l'opinion publique à un moment précis, à une participation publique véritablement délibérative et interactive nécessitera des changements fondamentaux au sein des gouvernements. Santé Canada devra consacrer du temps et des ressources pour mettre en œuvre ces changements. À l'avenir, les gouvernements auront moins tendance à agir de façon unilatérale en décidant du moment où ils font appel à l'opinion publique, du sujet devant faire l'objet d'un sondage et en définissant les participants. C'est d'ailleurs ce qu'exige le public pour qu'une nouvelle relation de confiance soit établie.

Dans toutes les phases de participation publique, un processus ouvert est exigé dès le départ. Dans les stades de consultation et de collaboration des citoyens, on fait idéalement appel aux citoyens et à leur organisme pour définir les programmes, les échéanciers et la nature du processus de participation. Dans certains cas, les gouvernements devront se préparer à se faire discrets ou à être les parrains du processus et le vecteur principal de résultats et non les dirigeants du processus. Étant donné que Santé Canada intègre de plus en plus ces approches coopératives à sa planification et à ses activités, le Ministère veillera à répondre aux besoins des Canadiens et s'alignera sur une priorité stratégique principale du gouvernement fédéral.

Bibliographie

Sites Internet – Organismes sélectionnés

- Base de données fédérale du Bureau du Conseil privé – http://publiservice.pco-bcp.gc.ca/fcd-bdcf/.
- Centre canadien de gestion – http://ccmd-ccg.gc.ca/mainpage.html
- Global Ideas Bank – http://www.globalideasbank.org/.
- Institut sur la gouvernance – http://www.iog.ca/ et http://www.policity.com/cp/.
- Institutes Related to Civic Participation – http://serve.indiana.edu/institut.htm.
- International Association of Public Participation (IAP2) – http://www.iap2.org.
- Le réseau du leadership – http://leadership.gc.ca/.
- Le projet de recherche sur les politiques – http://policyresearch.schoolnet.ca/.
- Outils de changement : Des méthodes éprouvées pour promouvoir la santé et l'écocivisme - http://www.toolsofchange.com/.
- Public Involvement Programme – http://www.pip.org.uk/.
- Public Participation Around the World – http://www.islandnet.com/~connor/.
- Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques. La société que nous voulons. Un dialogue public – http://cprn.com/rcrpp.html
- The Canada West Foundation – http://www.cwf.ca/citizen.cfm.

Théorie sur la participation du public et la collaboration des citoyens

- Arnstein, Sherry R. « A Ladder of Citizen Participation », *Journal of the American Institute of Planners*, vol. 35, nº 4, juillet 1969, p. 216-224.
- Barber, Benjamin. *Strong Democracy, Participatory Politics for a New Age*, Los Angeles, University of California Press, 1984.
- Brown, Colin. « Greater Democracy Better Decisions », *Consumer Policy Review*, vol. 7, nº 5 (sept.-oct. 1997), p.170-173.
- Bureau du Conseil privé. *A Voice for All: Engaging Canadians for Change*. Notes pour une allocution de Jocelyne Bourgon, greffière du Conseil privé et secrétaire du Cabinet. Conférence de l'Institut sur la gouvernance, Aylmer, Québec, 27 octobre 1998. Disponible à l'adresse suivante : http://www.pco-bcp.gc.ca/ClerkSP/polic_e.htm
- Clarke, M. J Talbot, et coll. *Renewing Citizenship and Democracy*, The Citizenship Research Group, 1997.
- Direction des politiques et des projets majeurs, Direction générale de la promotion et des programmes de santé, Santé Canada. *Citizen Engagement – Preliminary Literature Review*, Ottawa, janvier 1999.
- Ekos Research Associates Inc. *Rethinking Citizen Engagement: A Syndicated Research Project*, Ottawa, 1997.
- Ekos Research Associates Inc et Public Policy Forum. *Roundtable Discussion on Citizen Engagement*, Ottawa, 21-22 septembre 1998. Rapport provisoire sur les résultats.
- Ellsworth, James P. *Community-Driven Initiatives: A "New Deal" in Public Participation?*, Environnement Canada, Ottawa, février 1999.
- Fischer, Frank. « Citizen Participation and the Democratization of Policy Expertise: From Theoretical Inquiry to Practical Cases », *Policy Sciences: An International Journal Devoted to the Improvement of Policy Making*, vol. 26, nº 3 (1993), p. 165-187.
- Institut sur la gouvernance. *A Voice for All: Engaging Canadians for Change*. Conférence sur la participation du public, Château Cartier, Hull (Québec), 27-28 octobre 1998.

- Gross Stein, Janice, D. Cameron, R. Simeon et A. Alexandroff. *Citizen Engagement in Conflict Resolution: Lessons for Canada in International Experience*, Institut C.D. Howe, commentaire 94, juin 1997.
- Graham, Katherine A. et S. D. Phillips, (édit.). *Citizen Engagement: Lessons in Participation in Local Government*, Toronto, Institut d'administration publique du Canada, 1998.
- Nevitte, Neil. *The Decline of Deference: Canadian Value Change in Cross National Perspective*, Peterborough (Ontario), Broadview Press, 1996.
- O'Hara, Kathy et S. Cox, « Citizen Engagement in the Social Union », chapitre 6 dans O'Hara, K et S. Cox, *Securing the Social Union*, Ottawa, 1997.
- O'Hara, Kathy et S. Cox, « Securing the Social Union: Next Steps », *Canadian Policy Research Networks Reflection*, nº 2 (novembre 1997), Ottawa.
- Renn, Ortwin, T. Webler, H. Rakel, P. Dienel et B. Johnson. « Public Participation in Policy Making: A Three-step Procedure », *Policy Sciences: An International Journal Devoted to the Improvement of Policy Making*, vol. 26, nº 3 (1993), p.189-214.
- Schervish, Paul et J. Havens. « Social Participation and Charitable Giving: A Multivariate Analysis », *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, vol. 8, nº 3 (1997), p. 235-260.
- Seidle, F. Leslie. *Rethinking the Delivery of Public Services to Citizens*, Montréal, Institut de recherche en politiques publiques, 1995.
- Secrétariat du Conseil du Trésor. *Communications avec le public* – **http://www.tbs- sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/OffLang/CHAP1_1_e.html**
- Yankelovich, Daniel. *Eighteen Propositions for Citizen Engagement.* Présentation faite dans le cadre de la W.K. Kellogg Foundation Devolution Initiative, juin 1998. Disponible à l'adresse suivante : **http://www.wkkf.org/programminginterests/devolution/devol_yankelov.htm**

Guides pratiques de la participation du public : guides généraux

- Agriculture et Agroalimentaire Canada. *Consultations Tool Book: a Resource Guide for those Involved in Planning and Carrying out Departmental Consultations*, Ottawa, Agriculture et Agroalimentaire, 1998.
- Bleider, Hans. *Citizen Participation Handbook for Public Officials and Other Professionals Serving the Public,* Institute of Participatory Management, mars 1990.
- Bureau du Conseil privé (BCP). *A Practical Guide to Public Consultation*, Secrétariat des communications et des consultations, Ottawa, BCP, août 1993.
- Bureau du Conseil privé (BCP). *Lignes directrices en matière de consultation à l'intention des gestionnaires de la fonction publique fédérale*, Ottawa, BCP, 21 décembre 1992.
- Centre canadien de gestion (CCG). *Consultation: When the Goal is Good Decisions,* Ottawa, CCG, juin 1992.
- Association canadienne de normalisation (CSA). *A Guide to Public Involvement,* Etobico (Ontario), CSA, mars 1996.
- Greyling, Tisha. *Guide to Designing an Effective Public Participation Process*, Manyaka Greyling Meiring (Pty) Ltd, Afrique du Sud, novembre 1999.
- McMillan, Bill et S. Murgatroyd. *Opening the Door: Improving Decisions Through Public Consultation,* Edmonton (Alberta), Dark Horse Books, 1994.
- Sergeant, J et J. Steele, *Consulting the Public: Guidelines and Good Practice*, Londres, Policy Studies Institute, 1998.
- Sterne, Peter et S. Zagon. *Public Consultation Guide: Changing the Relationship Between Government and Canadians*, Ottawa, Centre canadien de gestion, mai 1997.

Participation du public concernant des questions précises

- Abele, Francis, K. Graham, A. Ker, A. Maioni et S. Phillips. *Talking with Canadians: Citizen Engagement and the Social Union,* Ottawa, Conseil canadien de développement social, juillet 1998.
- Bowie, Cameron, A. Richardson et W. Sykes. « Consulting the Public About Health Service Priorities », *British Medical Journal,* vol. 311, nº 7013 (octobre 1995), p. 1155-8.
- Direction générale de la protection de la santé, groupe de travail interministériel sur la participation du public, Santé Canada. P*ublic Involvement, Framework and Guidelines,* Ottawa, Santé Canada, 31 mars 1999. (Ébauche)
- Farrell, Christine et H. Gilbert. *Health Care Partnerships: Debates and Strategies for Increasing Patient Involvement in Health Care and Health Services*, Londres, King's Fund, 1996.
- Ferderber, Rhonda, Marie Fortier, et Janice Hopkins. *Taking the Pulse of Canadian Health and Health Care*, Plan Canada, Ottawa, mai 1997.
- *Intermodal Surface Transportation Efficiency Act (ISTEA) Planners Workbook*. Disponible à l'adresse suivante : http://www.transact.org/Reports/Planner/INDEXPW.HTM octobre 1994.
- Jones, Earl. « Models for Public Participation in State Enterprise Zone Programs », *Journal of Voluntary Action Research,* vol. 17, nº 2 (avril-juin 1988), p. 38-46.
- Kassirer, Jay et D. McKenzie-Mohr. *Outils de changement : méthodes éprouvées pour promouvoir la responsabilité civique face à l'environnement : guide de travail*, Ottawa : Table ronde nationale sur l'environnement et l'économie, Les Éditions Renouf Ltée, 1997.
- *Land and Resource Management Planning Public Participation Guidelines*. Disponible à l'adresse suivante : http://www.luco.gov.bc.ca
- Secrétariat du Conseil du Trésor. *Les langues officielles – Le vent dans les voiles*. Disponible à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/tb_a3/ol_fsa_e.html
- Secrétariat du Conseil du Trésor. L*es langues officielles au sein des sociétés d'État et autres institutions assujetties à la Loi sur les langues officielles, Les langues officielles au coeur des décisions, Guide de mise en œuvre.* Disponible à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/TB_A3/ ol_ccoi_e.html

Documentation sur des méthodes précises

- Delbecq, Andre, A. Van de Ven et D. Gustafson. *Group Techniques for Program Planning: A Guide to Nominal Group and Delphi Processes*, Illinois, Scott, Foresman and Company, 1975.
- Dienel, Peter. P*ower to the People? Innovations in European Public Participation*, Londres, 1998.
- Direction des politiques et des projets majeurs, Direction générale de la promotion et des programmes de santé, Santé Canada. *Citizen Engagement: Selected International Models*, Ottawa, Santé Canada, janvier 1999.
- Richardson, A. « Determining Priorities for Purchasers: the Public Response to Rationing within the NHS », *Journal of Management in Medicine*, vol. 11, nº 4 (1997).
- White, Charles S. « Citizen Participation and the Internet: Prospects for Civic Deliberation in the Information Age », Social Studies, vol. 88, nº 1 (janv.-févr. 1997), p. 23-28.

Évaluation des méthodes

- Association canadienne des producteurs pétroliers. *Planning, Implementing, Evaluating: Public Consultation Guidelines for the Canadian Petroleum Industry*, Ottawa, Association canadienne des producteurs pétroliers, 1989.
- Rosenbaum, Nelson, éd. *Citizen Participation: Models and Methods of Evaluation,* Working Paper Series, Washington, DC, Centre for Responsive Governance, 1981.
- Secrétariat du Conseil du Trésor. *Critères canadiens de qualité pour le secteur public,* Ottawa, Institut national de la qualité, 1997.

Documents à l'intention des citoyens

- Lawson, Philipa (deuxième édition révisée par Bill Jeffery). *Consumer Advocacy Manual, A Guide for Citizen Activists* (deuxième édition), Ottawa, Centre pour la défense de l'intérêt public, octobre 1994.
- Maynes, Clifford. *Public Consultation: A Citizens Handbook*, 1989.
- Morino Institute. *The Promise and Challenge of a New Communications Age*, 1995.
- Northern Ireland Council for Voluntary Action (NICVA). *Compact Between Government and the Voluntary and Community Sector in Northern Ireland* **http://www.nicva.org/compact.html**
- Schervish, Paul et J. Havens. « Why Do People Give? » *The Not-For-Profit CEO Monthly Newsletter,* vol. 5, nº 7 (mai 1998), p. 1-3.