

Le CISSS de la Gaspésie souhaite se doter de moyens et d'outils pour créer un dialogue bidirectionnel avec la population afin d'accroître la participation citoyenne par le biais de forums.

Le présent document propose une synthèse des écrits scientifiques et gris concernant l'organisation de consultations citoyennes. Il expose également deux pratiques québécoises inspirantes. Des membres de l'équipe du CISSS ont pu apprécier la pertinence et la faisabilité de la majorité des connaissances identifiées.

Le lecteur y trouvera un guide de pratique pour la mise en œuvre de tels projets.

## ORGANISATION EFFICIENTE D'UN FORUM CITOYEN

Un guide pratique appuyé sur les  
meilleures connaissances

Élise Bolduc et Emmanuelle Jean

Une publication de l'équipe du Consortium InterS4 en  
collaboration avec le CISSS de la Gaspésie

JUILLET 2023

---

Le **Consortium InterS4** regroupe les Centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) de l'Abitibi-Témiscamingue, du Bas-Saint-Laurent, de Chaudière-Appalaches et de la Gaspésie, ainsi que le Centre universitaire intégré (CIUSSS) du Saguenay-Lac-Saint-Jean, en collaboration avec les Universités du Québec à Chicoutimi (UQAC), à Rimouski (UQAR) et en Abitibi-Témiscamingue (UQAT). Il a pour mission de répondre aux besoins spécifiques des établissements en région grâce à un partenariat appuyé sur l'utilisation stratégique des connaissances de pointe. Pour ce faire, les membres du Consortium partagent une plateforme de courtage de connaissances.

Le **Courtage de connaissances** est un outil du transfert de connaissance « qui vise, via un intermédiaire, à favoriser les relations et les interactions entre les différents acteurs en promotion de la santé (chercheurs, acteurs de terrain, décideurs) dans le but de produire et d'utiliser au mieux les connaissances basées sur les preuves. Les actions de cet intermédiaire peuvent être multiples et variées selon le contexte, mais visent toutes à créer du lien et de la communication, à valoriser les connaissances et les compétences de chacun (sans critère de priorisation ou de hiérarchisation) et à améliorer les pratiques. » (Munero et al., 2013)

#### **Auteurs**

Élise Bolduc, M. SC., Agente de recherche Consortium InterS4, écrivez à : [elise\\_bolduc@uqar.ca](mailto:elise_bolduc@uqar.ca)

Emmanuelle Jean, Ph. D., Coordonnatrice du Consortium InterS4

#### **Collaborateur**

France Charles Fleury, Coordonnateur du Consortium InterS4

#### **Demandeur : CISSS de la Gaspésie**

Chantal Duguay, Présidente-directrice générale

Pierre Parisé, Adjoint à la Présidente-directrice générale

Ann Soucy, Directrice intérimaire des ressources informationnelles et directrice des services multidisciplinaires

#### **Intention de la synthèse des écrits**

Le présent ouvrage cherche à répondre aux préoccupations du demandeur sur les meilleures pratiques applicables à son contexte. Il se centre sur les publications grises et scientifiques récentes, sur la recension de deux pratiques québécoises et sur l'avis d'une experte de l'Institut du Nouveau Monde. La présentation s'attache à résumer les conclusions des sources consultées en vue d'inspirer les membres du comité responsable de la planification du changement. Ces derniers soumettront les connaissances acquises à l'épreuve de la faisabilité et de l'acceptabilité dans leur organisation, en fonction des priorités de l'établissement.

#### **Niveau de fiabilité**

Les connaissances produites en courtage de connaissances doivent être comprises en fonction du mandat des demandeurs et du contexte de réalisation. Le document peut avoir franchi différentes étapes de validation. Le fait de le préciser permet au lecteur d'apprécier la valeur des conclusions.

- Le présent ouvrage reflète les travaux et l'analyse des auteurs. Il n'engage qu'eux.
- Le présent ouvrage reflète l'opinion des auteurs et des personnes suivantes qui en ont validé les termes et les contenus
- Le présent ouvrage est validé par les personnes suivantes, membres du groupe (préciser le nom du groupe et l'organisation)

#### **Citation suggérée**

Bolduc, E. et Jean, E. Organisation efficiente d'un forum citoyen - Un guide pratique appuyé sur les meilleures connaissances. Juillet 2023, Consortium InterS4, <https://consortiuminters4.uqar.ca/> 60 p.

**Vous pouvez utiliser cet ouvrage en tout ou en partie sans l'approbation des auteurs. Nous vous demandons seulement d'en citer la source.**

## TABLE DES MATIÈRES

---

<b>TABLE DES MATIÈRES .....</b>	<b>III</b>
<b>MESSAGES CLÉS : CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES ET PRINCIPALES ÉTAPES POUR L'ORGANISATION D'UN FORUM CITOYEN .....</b>	<b>IV</b>
<b>MISE EN CONTEXTE, MANDAT ET MÉTHODE .....</b>	<b>8</b>
<b>GUIDE PAS-À-PAS POUR L'ORGANISATION D'UN FORUM CITOYEN .....</b>	<b>1</b>
Clés de lecture .....	1
Repères terminologiques.....	1
1. AVANT le forum .....	1
1.1. Définir les sujets à aborder, les objectifs et la manière dont les résultats seront intégrés dans la prise de décision.....	1
1.2. Identifier les participants, la méthode et les lieux.....	5
1.3. Évaluer les ressources requises et disponibles.....	10
1.4. Communiquer adéquatement les objectifs, le fonctionnement et les résultats aux participants .....	11
1.5. Planifier l'animation.....	13
2. PENDANT le forum.....	19
2.1. Deux exemples de forums citoyens .....	19
3. APRÈS le forum .....	24
<b>RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES .....</b>	<b>25</b>
<b>ANNEXES .....</b>	<b>27</b>
Annexe A – Canevas d'animation .....	27
Annexe B – Grille de réflexion .....	28
Annexe C – Paramètres de recherche et résumés des écrits recensés .....	35

## MESSAGES CLÉS : CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES ET PRINCIPALES ÉTAPES POUR L'ORGANISATION D'UN FORUM CITOYEN

---

*La participation citoyenne est un apprentissage tant pour les décideurs que pour les citoyens.*

Les personnes intéressées à mettre en place un forum citoyen doivent prendre en considération les dix énoncés qui suivent. Ces derniers reflètent des messages importants identifiés dans les connaissances consultées provenant d'écrits, de pratiques ou de l'avis d'expert.

1. Le forum citoyen est un moyen de participation citoyenne parmi d'autres. Il n'est pas nécessairement le moyen le mieux adapté à tous les contextes.
2. Il faut veiller à identifier le ou les moyens de participation citoyenne qui répondront le mieux aux objectifs poursuivis en tenant compte des personnes que l'on souhaite mobiliser et de leurs réalités.
3. Il faut varier et adapter les activités de participation citoyenne pour s'assurer d'entendre les différentes voix concernées.
4. La participation des citoyens doit faire une réelle différence dans les décisions et les actions.
5. Le degré d'influence des participants doit leur être communiqué clairement dès le début du processus et les suivis auprès des citoyens doivent leur permettre de constater la matérialisation de cette influence.
6. Le forum citoyen est un exercice de rencontre de l'autre qui requiert d'instaurer une relation de confiance.
7. Les organisateurs doivent faire preuve d'ouverture, de respect, de transparence et être prêts à offrir un réel pouvoir aux citoyens.
8. Les techniques d'animation et les stratégies de communication employées doivent favoriser l'écoute, le dialogue et la collaboration.
9. La mise en œuvre d'un forum citoyen implique une planification rigoureuse.
10. Il faut bien prévoir la manière de rencontrer les objectifs, les communications avec les citoyens, la façon d'intégrer les données recueillies au processus décisionnel et l'évaluation du processus et de ses résultats.

La figure suivante rapporte les grandes étapes de l'organisation d'un forum citoyen. Celles-ci s'inspirent largement de la grille *Organiser un forum de discussion - Aide-Mémoire* issue du *Guide d'organisation d'un forum de discussion* réalisé par Rainville (2008). Le lecteur peut utiliser la figure comme aide-mémoire et trouvera, dans les sections qui suivent, un guide d'organisation d'un forum citoyen.

# Organisation d'un FORUM CITOYEN

## Étapes et recommandations

**INTER S4**

CONSORTIUM INTERRÉGIONAL  
SAVOIRS • SANTÉ • SERVICES SOCIAUX

AVANT

### Définir les objectifs et le sujet

- Choisir un sujet qui intéresse les citoyens
- Déterminer les objectifs clairement et par écrit
- Planifier l'évaluation du processus et de ses résultats

- Que veut-on savoir?
- Que veut-on faire savoir?
- Quels sont les résultats recherchés (ex. : délibérations, données qualitatives)?

### Établir comment les résultats influenceront les décisions

- S'assurer que les résultats du forum auront une réelle influence sur les décisions

- Qui utilisera les résultats?
- Comment?
- De quoi les décideurs auront-ils besoin?

### Vérifier si le forum est le bon moyen

- Combiner les méthodes de consultation (ex. : forums, questionnaires, sondages, focus groups, etc.) afin d'obtenir une réelle représentativité et favoriser l'accessibilité

- Disposons-nous des ressources nécessaires?
- La méthode permet-elle un accès équitable?
- L'exercice sera-t-il représentatif des publics concernés?

### Définir et répartir les rôles

- Évaluer si la sous-traitance peut s'avérer pertinente (organiser, conduire et analyser des forums requiert des compétences particulières et du temps)

- Qui effectuera le pilotage, la logistique, l'arrimage avec les instances concernées, l'animation, l'observation, l'analyse des résultats, l'évaluation de la démarche, les communications?

### Cibler et accommoder les participants

- Identifier les acteurs concernés et veiller à favoriser la participation de toutes les voix. On peut, par exemple :
  - Planifier la consultation de concert avec les représentants d'un public spécifique
  - Se préparer à communiquer dans une autre langue que le français
  - Prévoir des prises de parole en petit groupe ou par écrit pour ceux qui sont moins à l'aise de prendre la parole en public
  - Prévoir des incitatifs (transport, compensation financières, invitations personnelles, etc.)

- Quels acteurs (organismes ou personnes) sont interpellés par le sujet choisi?
- Lesquels sont les plus susceptibles d'apporter une diversité de points de vue?
- Comment s'assurer d'entendre leurs voix?

AVANT

## Élaborer un plan de déroulement du forum

- Prévoir maximum 3 à 4 questions
- Tenir compte du nombre de participants attendus (p. ex. : le café de conversation permet à plusieurs personnes de s'exprimer en peu de temps)
- Accommoder le rythme des participants (pauses, temps de réflexion, etc.)

- Quelles sont les questions exactes qui seront posées aux participants?
- Quelles informations leur seront communiquées?

## Réserver le ou les lieux où se déroulera le forum

- Opter pour un lieu accessible, confortable et neutre
- Considérer de tenir le forum à différents endroits pour faciliter l'accès
- Tenir le forum dans le milieu de vie de personnes marginalisées peut favoriser leur participation

## Inviter les participants

- Communiquer clairement le degré d'influence qu'ils auront réellement sur les décisions
- Décrire le processus, ses intentions et les suites qui seront données
- S'assurer que toute personne concernée reçoit l'information suffisante à sa participation en temps opportun

## Préparer le matériel, traiteur, etc.

## Envoyer un rappel aux participants

PENDANT

## FORUM

La personne qui anime veille à :

- Favoriser l'inclusion et construire des relations de confiance
- Structurer les discussions pour atteindre les objectifs
- Faciliter et encourager la prise de parole
- Surveiller et rectifier les déséquilibres d'influence
- Demeurer impartiale et faire respecter des règles de procédures équitables qui garantissent la sécurité et l'accessibilité pour tous

A  
P  
R  
È  
S

### Rédiger un compte-rendu et consigner les données

- Noter les observations sur le climat, les attitudes, la participation, etc.
- Consigner les données de façon à ce qu'elles puissent être analysées ultérieurement

### Remercier les participants

- Envoyer une lettre
- Joindre un compte-rendu ou un bilan
- Informer des étapes à venir

### Analyser les données obtenues

### Valider les constats

- Apprès des participants et des instances concernées

### Soumettre les résultats aux instances concernées

### Évaluer le processus et ses résultats

### Informers les participants des décisions ou des actions qui ont été prises à la lumière de la consultation

Étapes APRÈS la tenue du forum - page 3

#### Pour en savoir plus:

Bolduc, E. et Jean, E. 2023. Organisation efficiente d'un forum citoyen: un guide pratique appuyé sur les meilleures connaissances. [Consortium InterS4](#)

Outil adapté à partir de la grille "Organiser un forum de discussion - Aide-Mémoire" de Rainville, M. (2008). Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales. Guide d'organisation d'un forum de discussion Vivre en sécurité, se donner les moyens (Vol. 10). INSPQ

## MISE EN CONTEXTE, MANDAT ET MÉTHODE

---

En 2021-2022, le CISSS de la Gaspésie a souhaité instaurer des forums citoyens afin d'établir une communication bidirectionnelle avec sa population. Il souhaitait ainsi élaborer une offre de services en partenariat avec la population et informer cette dernière des enjeux et des défis existants. Ainsi, la PDG de l'établissement a formé un comité de travail chargé de préparer un premier forum citoyen. La PDG et le comité de travail ont alors fait appel à l'équipe du Consortium InterS4 pour identifier les meilleures connaissances existantes sur la base de la question suivante : Comment organiser des forums citoyens et intégrer les résultats de ces consultations dans la prise de décision?

Un travail de collaboration s'est amorcé au cours duquel l'équipe du Consortium InterS4 a effectué une recension de connaissances dans les sources décrites ci-dessous. Le comité de travail du CISSS a, pour sa part, apprécié l'applicabilité des connaissances livrées. En cours de route, des priorités émergentes ont mené au report du projet du CISSS de la Gaspésie. Le présent document livre les connaissances synthétisées par l'équipe du Consortium InterS4 pendant cette démarche.

### Sources de connaissances utilisées :

- **Écrits scientifiques et gris** portant sur l'une ou l'autre des sous-questions identifiées par le comité de travail, à savoir :
  - Quels principes directeurs devraient être adoptés?
  - Quels sont les meilleurs mécanismes de concertation et d'animations ?
  - Comment joindre les populations vulnérables ou marginalisées?
  - Comment bien communiquer l'intention du processus au public?
  - Comment créer un cadre bienveillant et propice aux échanges?
  - Quelles sont les étapes d'organisation d'un forum citoyen?

Les écrits récents et applicables au contexte ont été identifiés et sont résumés à l'[annexe C](#). Les travaux se sont fortement appuyés sur Flon, M. (2013), Gauvin, F.-P. (2013), Langlois, A. M. (2006), Rainville, M. (2008) et Smith, G. (2005).

- **Pratiques inspirantes** permettant d'illustrer des expériences concrètes d'organisation de forums citoyens dans des établissements comparables au CISSS de la Gaspésie. Les pratiques ont été identifiées par d'autres établissements membres du Consortium InterS4 et par une experte de l'Institut du Nouveau Monde du Québec. Les pratiques documentées sont décrites à la [section 4](#).
- **Experts** : La recension des écrits a permis d'identifier l'Institut du Nouveau Monde du Québec, comme un centre d'expertise reconnu en participation citoyenne au Québec. Ainsi, Malorie Flon, de cet organisme, a été consultée et nous a orientés vers des écrits incontournables et vers la pratique du CISSS de la Montérégie-Quest décrite à la section 4.

Puisque le CISSS souhaitait connaître la manière concrète de planifier puis de mener un forum citoyen, nous avons préconisé la rédaction d'un guide. La section qui suit livre un *pas-à-pas* pour parvenir efficacement à mettre sur pied une telle initiative.



## GUIDE PAS-À-PAS POUR L'ORGANISATION D'UN FORUM CITOYEN

### Clés de lecture

Le guide présente les contenus issus d'écrits scientifiques et gris, de deux pratiques québécoises et de l'avis d'une experte. Il est rédigé de façon à faciliter les réflexions, un peu à l'image d'un cahier de l'étudiant, dans le but d'organiser avec efficacité un forum citoyen.

Il peut s'avérer utile d'effectuer certains allers-retours entre les différentes sections du document au fil des réflexions engendrées. Ainsi des [hyperliens verts](#) facilitent la navigation à l'intérieur même du document alors que les [hyperliens bleus](#) mènent à des ressources externes offrant des informations complémentaires.

De plus, le guide propose quelques précisions dont la lecture est facultative et qui sont identifiées avec la mention « *Pour aller plus loin* ». D'autres contenus sont incontournables et sont identifiés ainsi.



### Repères terminologiques

Voici quelques termes utilisés et le sens qui leur est attribué dans le présent ouvrage. Cette terminologie a pour but de faciliter la compréhension du document. Il n'a pas été possible d'identifier de définitions consensuelles dans les écrits.

**Méthodes de participation citoyenne :** Réfère ici à différents moyens pour faire participer les citoyens. Le forum citoyen est une méthode, tout comme les sondages, les élections, etc. ([voir section 3.2.](#)).

**Formules d'animation :** Réfère ici à la façon d'organiser formellement la prise de parole et le travail collectif dans une assemblée comme un forum citoyen. Le café de discussion (*world café*) en est un exemple. Cette formule et quelques autres sont présentées à la [section 3.5.](#)

**Techniques d'animation :** Réfère ici aux trucs, aux savoir-faire et aux savoir-être déployés par la personne qui anime afin de faciliter et structurer la prise de parole lors d'une assemblée, et ce, peu importe la formule d'animation choisie. Diverses techniques d'animation comme la préparation, la vulgarisation ou la formulation des questions sont présentées à la [section 3.5.](#)

## 1. AVANT le forum

### 1.1. Définir les sujets à aborder, les objectifs et la manière dont les résultats seront intégrés dans la prise de décision

Il est préférable de solliciter la participation des citoyens sur des enjeux qui les intéresseront et qu'ils pourront réellement influencer. Cela maintient la crédibilité du processus et évite de créer de fausses attentes. Il faut donc réfléchir d'entrée de jeu aux sujets qui seront abordés et s'assurer que l'exercice prévu aura le potentiel de faire une

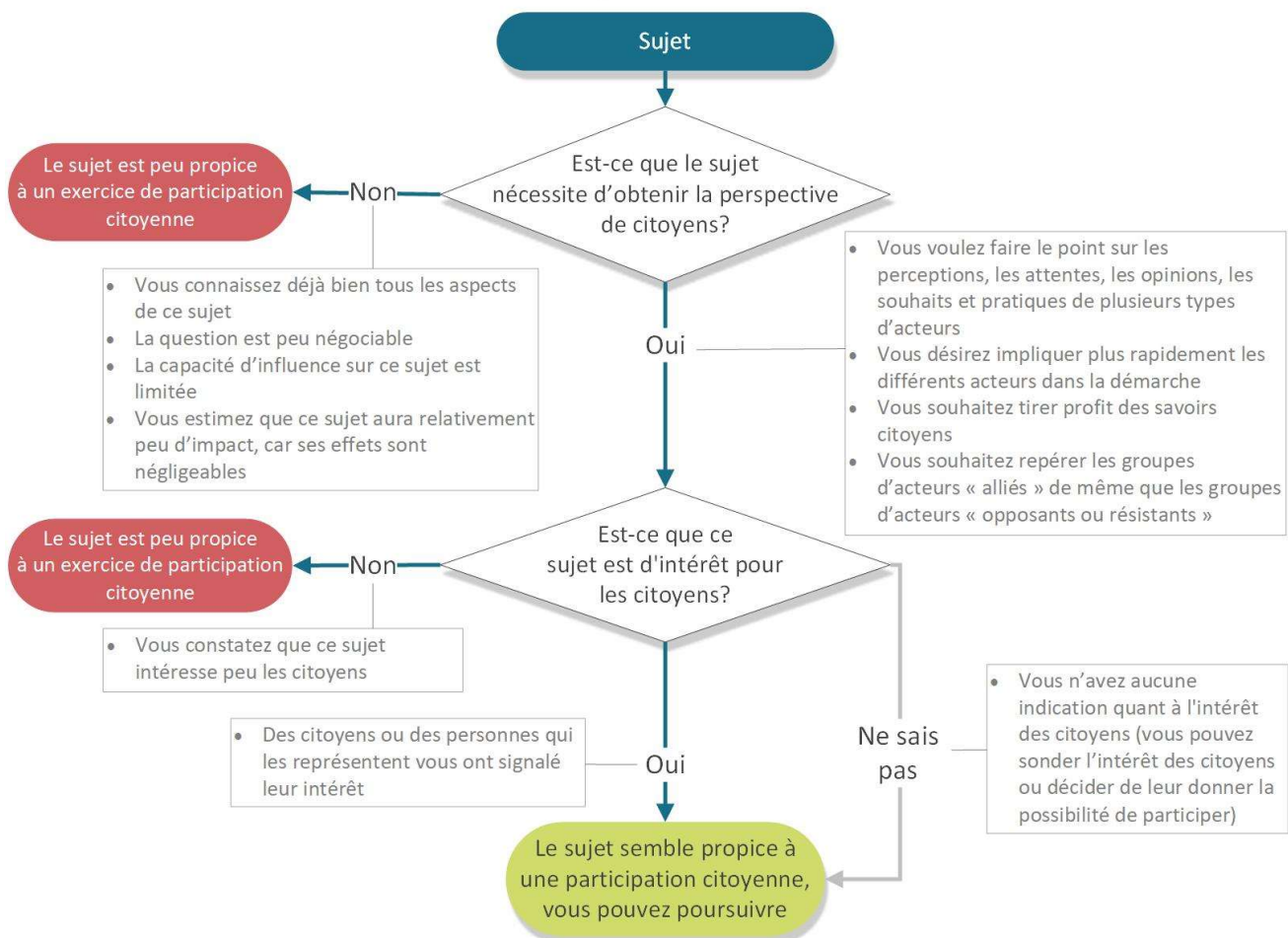
différence. Il faut déterminer la façon dont les résultats influenceront le processus décisionnel. Il faut également définir clairement et par écrit les objectifs précis de la démarche.

*La participation des citoyens doit pouvoir faire une différence.*

Réfléchir aux sujets qui seront abordés et s'assurer que la participation des citoyens a réellement le potentiel de faire une différence

Demandez-vous d'abord si le sujet choisi est pertinent pour un exercice de participation citoyenne. L'arbre décisionnel<sup>1</sup> qui suit vous aidera.

## Est-ce que le sujet est propice à un exercice de participation citoyenne?



<sup>1</sup> Inspiré des travaux de Gauvin (2013).

### Quelques pistes de réflexion par rapport au **sujet** (consignez vos réponses dans [l'annexe B](#)).

- 1. Quel est le sujet que vous envisagez soumettre à un exercice de participation citoyenne?
- 2. Qu'est-ce qui vous fait croire que le sujet nécessite d'obtenir la perspective des citoyens ?
- 3. Comment savez-vous que le sujet est d'intérêt pour les citoyens ?

### Déterminer la façon dont les résultats influenceront le processus décisionnel

Pour s'assurer que la participation des citoyens fasse réellement une différence, questionnez-vous sur l'influence qu'aura cette participation sur les décisions. Veillez à communiquer cette information aux citoyens de façon transparente tout au long du processus.

### Quelques pistes de réflexion par rapport au **processus décisionnel** (consignez vos réponses dans [l'annexe B](#)).

- 4. Quelle instance utilisera les résultats?
- 5. À quoi serviront les résultats? Par exemple : pour alimenter des réflexions, pour trancher une question controversée, etc.
- 6. Le leader décisionnel responsable de votre sujet est-il favorable à tenir compte des résultats d'une participation citoyenne?
- 7. Le processus de participation produira-t-il des résultats avant l'échéance où la décision doit être prise ?
- 8. Quelle rétroaction sera donnée aux citoyens sur les retombées de leur participation? Par exemple : « les résultats ont été partagés au conseil d'administration qui a pris la décision de ... » ou « un plan d'action a été établi et fera l'objet d'un suivi par... », etc.

### Définir les objectifs précis de l'exercice de participation citoyenne

Avant de poursuivre, il importe d'établir clairement les objectifs de l'exercice. Afin de faciliter cette réflexion, la grille qui suit propose des exemples de formulation d'objectifs généraux.

Cochez tous les objectifs généraux que vous visez	
<input type="checkbox"/>	Informer
<input type="checkbox"/>	Sensibiliser
<input type="checkbox"/>	Recueillir des informations
<input type="checkbox"/>	Recueillir des opinions
<input type="checkbox"/>	Recueillir des idées de solution
<input type="checkbox"/>	Collaborer pour prendre des décisions ou pour déployer des solutions

Après avoir identifié les objectifs généraux, tentez de répondre aux questions suivantes afin de préciser les objectifs spécifiques de la démarche. L'[évaluation](#) du processus de participation citoyenne et de ses résultats sera en lien direct

avec les objectifs et doit être planifiée tôt de manière à pouvoir colliger les bonnes données aux bons moments pendant l'exercice.

**Quelques pistes de réflexion par rapport aux *objectifs*** (consignez vos réponses dans [l'annexe B](#)).

9. Informer : Précisez quelles informations doivent être transmises.
10. Sensibiliser : Précisez quel message doit être véhiculé.
11. Recueillir des informations : Précisez ce que vous voulez savoir. Quelles questions pourraient être posées aux citoyens pour obtenir les informations recherchées (maximum 3-4 questions de fond pour une séance d'environ 2 heures)? Est-ce qu'une évaluation quantitative est requise?
12. Recueillir des opinions : Précisez quelles informations les citoyens devront recevoir au préalable pour bien comprendre le sujet. Les citoyens devront-ils se préparer à la rencontre? Pourront-ils déposer des avis écrits? Les échanges doivent-ils permettre aux participants de faire évoluer leur opinion à la lumière des discussions et de délibérer? Un consensus devra-t-il être atteint? Qui doit être présent? Une évaluation quantitative est-elle requise?
13. Recueillir des idées de solutions: Précisez si les participants établiront eux-mêmes la priorisation ou la sélection des solutions.
14. Collaborer pour prendre des décisions ou pour déployer des solutions : Précisez qui doit être présent. Comment seront prises les décisions finales (vote, taux d'accord, CISSS)? Comment seront impliqués les acteurs pour la suite des travaux (plan d'action, comités, etc.)?



## 1.2. Identifier les participants, la méthode et les lieux

### Identifier les participants

Dans un exercice de participation citoyenne, la question de « qui participe » est fondamentale. Il est impératif d'assurer une grande représentativité des participants, de s'assurer d'un accès équitable à toute personne concernée et de rechercher la diversité des points de vue. Voici quelques considérations pour entendre les voix de certains publics spécifiques.

**Des incontournables**

Membres des communautés autochtones <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifier d'abord l'intérêt des communautés concernées à participer à la démarche. Les coordonnées des différentes communautés présentes au Québec se trouvent <a href="#">ici</a>.</li> <li>• Privilégier les méthodes qui permettent un contact direct avec les personnes consultées et être proactif en se déplaçant pour rencontrer les représentants de la communauté dès le début du projet.</li> <li>• Planifier la démarche avec les représentants de la communauté pour s'assurer qu'elle soit adaptée au contexte. Ceux-ci pourraient par exemple proposer des méthodes et des lieux à utiliser, des sujets à aborder de même que des moyens de communication et des moments à privilégier.</li> <li>• Se renseigner sur leurs attentes de résultats et assurer des suivis aux questions soulevées lors des rencontres.</li> <li>• Prévoir un temps pour valider l'interprétation faite de l'information recueillie et faire un retour sur le traitement de cette information et des suites qui seront données. Plusieurs échanges peuvent être nécessaires afin d'identifier des solutions mutuellement satisfaisantes.</li> <li>• Agir dans un esprit de transparence, de respect, d'écoute, de dialogue et de collaboration.</li> <li>• Envisager si nécessaire des traductions ou interprètes dans les langues d'usage de la communauté, dont l'anglais, le cas échéant.</li> </ul>
Jeunes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir qu'ils sont plus enclins à participer en ligne qu'hors ligne.</li> <li>• Envisager des contributions financières pour leur participation, une reconnaissance particulièrement appréciée par cette clientèle.</li> <li>• Former des groupes de jeunes (comités, conseils, etc.) qui s'investissent à influencer des enjeux spécifiques ou à agir sur ceux-ci.</li> </ul>
Aînés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévoir les pauses et les rafraîchissements pour tenir compte de leurs besoins lors de l'évènement.</li> <li>• Prévoir des transports à partir des lieux d'hébergement pour aînés ou autres endroits pertinents.</li> <li>• S'assurer que l'endroit choisi est facilement accessible.</li> </ul>
Personnes marginalisées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tenir l'évènement dans les milieux de vie des personnes marginalisées.</li> <li>• Envoyer des invitations personnelles afin que les individus se sentent directement interpellés.</li> <li>• Prévoir des rencontres en petits groupes pour faciliter la prise de paroles des personnes potentiellement intimidées par de plus grandes assemblées.</li> </ul>
Anglophones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacter les organismes locaux qui peuvent aider à identifier la meilleure approche et les meilleurs partenaires dans la région. La <a href="#">carte des communautés d'expression anglaise au Québec</a> peut être un bon point de départ.</li> <li>• Considérer l'organisation d'un exercice de participation citoyenne dans leur langue.</li> <li>• Veiller à ce que l'animateur ou son interprète maîtrise suffisamment bien la langue pour assurer une communication juste.</li> </ul>

<sup>2</sup> Ces conseils ont été émis dans la perspective de consultations en lien avec l'évaluation d'impacts environnementaux (ministère de l'Environnement et la Lutte contre les changements climatiques 2020).

## Quelques pistes de réflexion par rapport à la participation des **publics minoritaires, vulnérables ou marginalisés** (consignez vos réponses dans [l'annexe B](#)).



15. Y a-t-il des publics minoritaires, vulnérables ou marginalisés qui sont concernés ou affectés par le sujet choisi? Si oui, lesquels?
16. Comment comptez-vous favoriser la participation de ces personnes? Par exemple : Tenir des rencontres dans les milieux de vie des personnes marginalisées, combiner différentes [méthodes](#) de participation citoyenne, etc.

En ce qui concerne la participation de groupes d'intérêt ou de leurs représentants (comités, élus, etc.), vous gagnerez à identifier ces acteurs au préalable. Cela peut permettre, par exemple, de mieux cibler les communications et de mieux assurer l'accessibilité à l'exercice. Pour identifier les acteurs concernés par le sujet dans le secteur géographique ciblé, vous pouvez utiliser la méthode ci-dessous.

### Méthode pour dresser une cartographie des acteurs (Gagné et al. 2021)

Pour aller plus loin...

1. Seul ou en groupe, faire un inventaire succinct et spontané des personnes, groupes et organisations concernés.
2. Au besoin, rencontrer des personnes ayant une bonne connaissance du milieu pour identifier d'autres acteurs.
3. Faire valider cette liste par l'ensemble des acteurs clés qui y figurent. Ces derniers pourront bonifier la liste et ainsi aider à assurer la représentativité d'acteurs souvent nombreux et disséminés.
4. Au besoin, bonifier cette liste au fur et à mesure de l'évolution des travaux.

Le nombre de participants à un forum oscille généralement entre 8 et 20, bien que certaines formules d'animation, comme le [café de conversation \(world café\)](#), que nous verrons plus tard, puissent accommoder un bien plus grand nombre de participants. Il arrive que les participants à un exercice de participation citoyenne soient sélectionnés par les organisateurs comme dans les exemples suivants.

### Quelques exemples où les participants ont été sélectionnés par les organisateurs

Pour aller plus loin...

#### [CISSS Chaudière-Appalaches](#) – Dialogues citoyens

Des rencontres, sur invitation seulement, ont été organisées afin de discuter d'un enjeu précis et d'y trouver des solutions. Les participants étaient, par exemple, des citoyens, des membres de comités de citoyens, des membres de table de concertation, des élus, etc.

**Objectif de la sélection :** Rassembler des « personnes porteuses du point de vue de l'utilisateur », qui amènent des points de vue variés et représentatifs d'une diversité de citoyens, ainsi que des personnes qui sont possiblement en mesure de participer à la mise en place d'éléments de solution (ex. : municipalités).

#### Royaume-Uni - Consultation publique sur les organismes génétiquement modifiés (Smith, 2005)

Une large initiative combinant différentes méthodes (rencontres publiques ouvertes à tous, questionnaires, *focus groups* et ateliers de discussion) a été déployée. Les participants aux ateliers de discussions et aux *focus groups* ont été sélectionnés afin de représenter des citoyens d'âges et de groupes socio-économiques donnés.

**Objectif de la sélection :** Complémenter d'autres méthodes de consultations afin d'obtenir une meilleure représentativité de la population générale.

Pour aller  
plus loin...

#### Quelques exemples où les participants ont été sélectionnés par les organisateurs (suite)

##### **Royaume-Uni – Jury citoyen sur les responsabilités de différents intervenants autour de la prise de médicaments** (Elwood et Longley, 2010)

Un jury composé de 16 citoyens a été formé. Les participants ont été recrutés par une firme d'étude de marché. La méthode d'échantillonnage utilisée permettait d'assurer une distribution des participants qui soit similaire à celle de la population générale en ce qui concerne l'âge, le sexe, la race, et les groupes socioéconomiques. Les jurés ont entendu des experts qui leur ont exposé les meilleures évidences disponibles. Les jurés ont ensuite délibéré et se sont entendus sur des recommandations qui ont été présentées dans un rapport. L'exercice s'est déroulé sur 3,5 jours.

**Objectif de la sélection : Obtenir l'avis d'un échantillon de personnes représentatif de la population générale.**

##### **Royaume-Uni – Panel de personnes âgées fragiles** (Barnes et Bennett, 1998)

Des panels composés de personnes âgées fragiles et se rencontrant sur une base régulière ont été formés pour :

1. Permettre à ces personnes de discuter ensemble de leurs réalités et;
2. Permettre aux décideurs d'utiliser les résultats de ces discussions pour influencer l'offre de services.

Les participants ont été recrutés par l'entremise d'intervenants et d'organismes communautaires. Pour favoriser l'accessibilité, des rencontres ont été organisées à différents endroits (ruraux et urbains) et le transport était fourni. De plus, les lieux et le déroulement étaient adaptés pour tous les participants, incluant ceux avec des problèmes auditifs.

**Objectif de la sélection : Entendre spécifiquement les voix de personnes âgées fragiles.**

#### Quelques pistes de réflexion par rapport aux *participants* (consignez vos réponses dans [l'annexe B](#)).



17. Quels publics sont touchés par le sujet?
18. Quels personnes, groupes ou organisations sont les plus susceptibles de vous renseigner sur le sujet?
19. Selon vos objectifs, est-il préférable de convier tous les citoyens intéressés ou de sélectionner les participants?
20. Comptez-vous envoyer des invitations? Si oui, à qui?

#### *Réfléchir aux méthodes de participation citoyenne*



Le forum citoyen est une méthode de participation citoyenne parmi un large éventail d'autres méthodes. Le choix d'une méthode dépend notamment des objectifs, des publics concernés et des [ressources disponibles](#). Chacune de ces méthodes peut faire appel à diverses [formules d'animations](#) sur lesquelles nous reviendrons plus tard. Vous pouvez combiner différentes méthodes afin d'atteindre vos objectifs et d'augmenter la représentativité des résultats obtenus. À titre indicatif, voici quelques exemples de méthodes participatives.

Pour aller plus loin...

Objectifs	Quelques exemples de méthodes <sup>3</sup>
Informer	Foires d'informations, sites Web, séances d'information.
Consulter	<a href="#">Sondages</a> et questionnaires, forums, groupes de discussion en ligne, <a href="#">groupe de discussion (focus group)</a> , panels de citoyens.
Délibérer	<a href="#">Jury citoyen</a> , <a href="#">sondage d'opinion publique délibératif</a> , <a href="#">conférence de consensus</a> .
Collaborer	<a href="#">Budget participatif</a> , <a href="#">gouvernance collaborative</a> .

Le mandat formulé au Consortium InterS4 concernait spécifiquement la méthode du forum citoyen, de sorte que la suite du document accorde donc une place prépondérante à cette méthode. Le forum citoyen, comme toutes les méthodes de participation citoyenne, a des particularités dont il faut tenir compte, par exemple, en évitant certains pièges ou en déployant de bonnes pratiques. Voici les éléments qu'il faut prendre en compte lorsque la méthode choisie est le forum citoyen.

Des incontournables

FORUMS CITOYENS : Bonnes pratiques et pièges possibles	
 Pièges à éviter	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alimenter la croyance de certains citoyens que ces exercices ne servent qu'à légitimer des décisions déjà prises<sup>4</sup>.</li> <li>Prévoir un exercice qui sera dominé par les citoyens les plus actifs politiquement et les plus confiants.</li> </ul>
 Bonnes pratique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fournir une rétroaction aux participants sur l'influence que leur participation aura eue sur les décisions afin de maintenir la crédibilité.</li> <li>Confier la démarche à une entité indépendante peut aider à augmenter la crédibilité, mais seulement si le processus demeure bien ancré dans la prise de décision.</li> <li>Combiner différentes méthodes de participation pour favoriser une représentativité accrue tout en bénéficiant des informations de grande valeur que les citoyens engagés et bien informés fournissent aux décideurs<sup>5</sup>. Par exemple, on peut compléter un forum avec certains des éléments suivants : sondage, questionnaire en ligne, <i>focus groups</i> ou <a href="#">panel</a> constitué pour être représentatif de la population concernée, etc.</li> </ul>

<sup>3</sup> Pour en savoir plus sur les différentes méthodes, leurs avantages, leurs limites, les objectifs qu'ils permettent d'atteindre et leurs coûts, consultez l'annexe du document « [La participation citoyenne au cœur de la responsabilité populationnelle](#) » (Langlois, 2006).

<sup>4</sup> Cet enjeu n'est pas unique aux forums citoyens. Il s'applique aux exercices de consultation en général.

<sup>5</sup> Cet enjeu n'est pas unique aux forums citoyens. Il s'applique à tous les dispositifs qui s'appuient sur une participation libre et volontaire de la part des citoyens.



**Quelques pistes de réflexion par rapport aux *méthodes*** (consignez vos réponses dans [l'annexe B](#)).

21. Est-ce que vous envisagez utiliser des méthodes complémentaires pour augmenter la représentativité des résultats ou pour atteindre des objectifs d'information, de délibération ou de collaboration?

- Foire d'information
- Site Web
- Séances d'information
- Sondage
- Questionnaire en ligne
- Groupes de discussion en ligne
- Focus group*
- Panel de citoyens
- Jury citoyen
- Sondage d'opinion publique délibératif
- Conférence de consensus
- Budget participatif
- Gouvernance collaborative
- Autre :



*Choisir les lieux*

Lorsque la participation citoyenne implique des rencontres, comme dans le cas de forums, le choix du lieu est important. Choisissez un endroit neutre afin de diminuer les appréhensions et de favoriser la participation active. Choisissez aussi des lieux physiquement accessibles pour tous les participants, y compris ceux à mobilité réduite. Vous pouvez tenir plusieurs séances du forum, à différents endroits pour :

- Rencontrer tous les acteurs souhaités;
- Minimiser la distance à parcourir par les participants;
- Obtenir une certaine saturation de l'information (renseignement émis à plusieurs reprises par différents acteurs) qui permettra de valider l'importance des opinions émises.

**Quelques pistes de réflexion par rapport aux *lieux*** (consignez vos réponses dans [l'annexe B](#)).

- 22. Est-il souhaitable de tenir plusieurs séances du forum à différents endroits?
- 23. Quelles localités sont davantage accessibles aux différents publics concernés?
- 24. Quelles salles seraient neutres et accessibles dans ces localités?




### 1.3. Évaluer les ressources requises et disponibles

Avant de poursuivre plus loin dans l'organisation d'une consultation, évaluez les ressources humaines, matérielles et en temps qui seront nécessaires. Pour assurer la crédibilité de l'exercice, ces ressources doivent être disponibles.

À cette étape-ci, vérifiez si la sous-traitance serait avantageuse. En effet, organiser, conduire et analyser des forums requiert des compétences particulières et du temps. La sous-traitance s'avère parfois une solution pertinente. De plus, confier le pilotage à une instance crédible et indépendante peut contribuer à donner de la légitimité au processus.

**Quelques pistes de réflexion par rapport aux *ressources nécessaires*** (consignez vos réponses dans [l'annexe B](#)).

Voici différents éléments qui nécessitent des ressources. Pour chacun, estimez les ressources à prévoir et leur disponibilité. Si les ressources et les disponibilités ne sont pas au rendez-vous, comment les obtiendrez-vous?

	Estimation du coût ou du temps	Cochez si ces ressources sont disponibles
25. Temps de préparation (personne dédiée?)	_____	<input type="checkbox"/>
26. Temps pour identifier, recruter, convoquer et accueillir les participants	_____	<input type="checkbox"/>
27. Temps pour l'animation (personne impartiale, compétente en animation)	_____	<input type="checkbox"/>
 28. Coût de la sous-traitance le cas échéant	_____	<input type="checkbox"/>
29. Location de salle	_____	<input type="checkbox"/>
30. Matériel (prise de note, invitations, etc.)	_____	<input type="checkbox"/>
31. Temps pour la tenue de l'évènement	_____	<input type="checkbox"/>
32. Boissons et collations	_____	<input type="checkbox"/>
33. Dédommagements aux participants le cas échéant (rétribution, frais de transport)	_____	<input type="checkbox"/>
34. Temps pour l'analyse	_____	<input type="checkbox"/>
35. Temps pour la liaison avec les instances	_____	<input type="checkbox"/>
36. Temps pour communiquer les résultats et retombées aux participants après l'évènement	_____	<input type="checkbox"/>

## 1.4. Communiquer adéquatement les objectifs, le fonctionnement et les résultats aux participants

*Une communication adéquate avant, pendant et après la consultation est un élément clé pour une participation publique réussie.*

En tout temps, fournissez aux participants une information gratuite, claire, complète, suffisante, juste, objective, transparente et facilement disponible<sup>6</sup>. Vous contribuerez ainsi à rendre le processus plus accessible, à renforcer la mobilisation et à augmenter la crédibilité du processus. Une telle communication permettra de générer des attentes qui seront effectivement satisfaites par le processus.

### Communiquer pour créer des attentes réalistes

**Des  
incontournables**

Veillez à générer des attentes que vous pourrez réellement satisfaire. Pour cela :

- Communiquer clairement les objectifs et le but de la démarche en relation avec la décision à prendre afin d'éviter de créer de fausses attentes;
- Préciser d'emblée le degré d'influence que les citoyens exerceront sur les décisions;
- Fournir l'information nécessaire à la compréhension du processus participatif (modalités de participation; qui peut participer; lieu; horaire; procédure d'inscription; ordre du jour; documentation disponible; etc.);
- Préciser de quelle manière le résultat de la participation sera pris en compte par les décideurs;
- Préciser comment les résultats de la consultation seront communiqués (délais, forme et moyens) de même que la reddition de compte prévue.

Voici comment certains de ces éléments ont été communiqués dans des cas réels :

*« La réflexion autour du plan clinique servira de balises à notre organisation afin d'évaluer objectivement et de planifier l'évolution des besoins de la population en soins et en services de santé pour les dix prochaines années » - [CISSS MO](#)*

*« Ces activités veulent soumettre à la réflexion des enjeux transversaux en lien avec l'amélioration de l'expérience usager et permettre de dégager des principes qui pourront alimenter les orientations du CISSS » - [CISSS CA](#)*

Les participants à des consultations sont souvent déçus par le manque de *feedback* des dirigeants à la suite d'un tel exercice. Veillez à fournir une rétroaction et à effectuer les suivis annoncés afin d'augmenter la mobilisation des participants et de maintenir la crédibilité du processus.

<sup>6</sup> Voir les « [Huit règles de l'art de la participation citoyenne](#) » de Flon (2013)

Exemple de lettre de rétroaction envoyée par le CISSS de Chaudière-Appalaches

Pour aller plus loin...

Bilan

Madame,  
Monsieur,

Au printemps, vous avez été près de 100 personnes en provenance des différents territoires de la région à participer à une des consultations « Dialogue-citoyens » portant sur l'information à la population comme élément déterminant pour l'accès aux services du CISSS de Chaudière-Appalaches.

Les échanges autour de ce thème ont été riches en partage d'information pour apprécier ce qui fonctionne bien et qui doit être maintenu et renforcé par le CISSS de Chaudière-Appalaches. Les discussions nous ont également permis d'identifier ce qui devrait prioritairement être amélioré du point de vue des usagers.

Ensemble, lors de ces soirées, nous avons identifié des améliorations concrètes et réalisables à court terme par le CISSS ou en collaboration avec des partenaires du milieu qui pourront faire la différence pour les citoyens de Chaudière-Appalaches.

Retombées  
et suites

C'est avec plaisir et reconnaissance que nous vous transmettons le plan d'action de la consultation « Dialogue-citoyens 2018 ». Il comprend les mesures d'amélioration les plus largement suggérées qui seront déployées au cours des 12 à 18 mois prochains. Les mesures spécifiques à un enjeu de territoire ou de programme ont été partagées aux directions concernées afin qu'elles puissent en assurer le suivi. Le plan d'action, déposé au conseil d'administration et au comité de direction du CISSS, fera l'objet d'un suivi et d'un retour lors du prochain « Dialogue-citoyens ».

Remerciements

Nous tenons à vous remercier très sincèrement de votre participation à ces rencontres et pour l'engagement manifesté dans les échanges afin qu'ensemble nous puissions améliorer la santé et le mieux-être de la population.

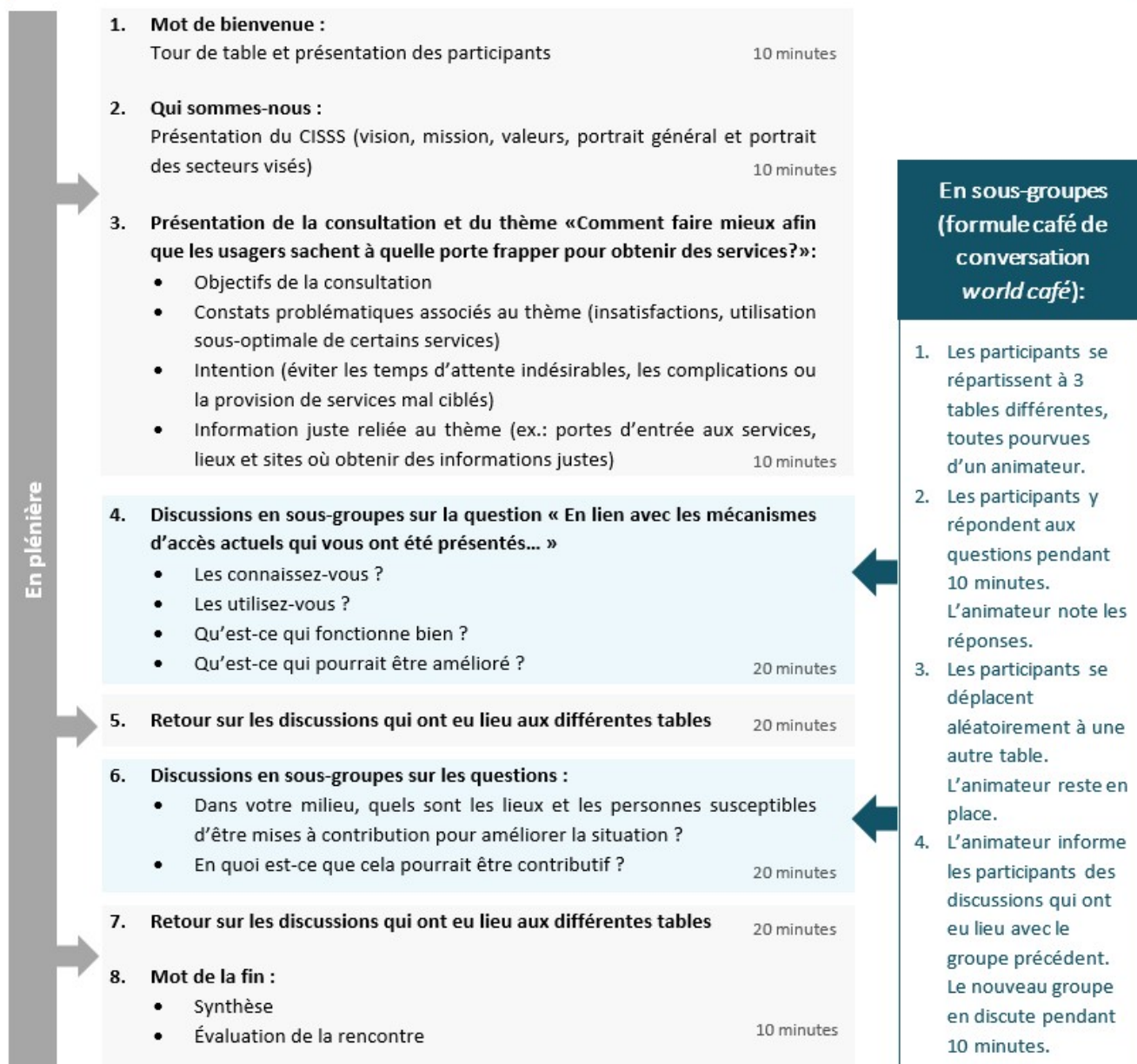
Recevez, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées

## 1.5. Planifier l'animation

### Élaborer un plan d'animation

Avant l'évènement, vous devrez préparer un plan d'animation. Utilisez les questions et objectifs que vous avez identifiés à la [section 3.1.](#) pour construire ce plan. Prévoyez une séance d'une durée totale de 1h30 à 2h30 pendant laquelle vous traiterez de 3 à 4 questions de fond maximum. Une séance de plus de 1h30 doit comporter une pause qui sera idéalement insérée entre deux thèmes. Un canevas de préparation de rencontre est disponible à l'[annexe A.](#) Afin de vous inspirer, voici un exemple concret de déroulement d'un forum citoyen. Cette rencontre a été organisée par le CISSS de Chaudière-Appalaches et rassemblait une vingtaine de participants.

#### Déroulement d'un forum citoyen organisé par le CISSS CA (durée totale de 2 heures)



Dans cet exemple, des discussions en sous-groupes facilitent la prise de parole. Vous pouvez aussi proposer aux participants de réagir par écrit afin de faciliter l'expression de personnes réticentes à parler devant un public. Voici des formules d'animation qui utilisent différentes stratégies dont vous pouvez vous inspirer pour préparer votre plan d'animation.

Exemples de formules d'animation possibles <sup>7</sup>		Pour aller plus loin...
Pour discuter en sous-groupes :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Stations</a>, <a href="#">café des possibilités</a> et <a href="#">enveloppes</a> : Les participants se répartissent en sous-groupes qui abordent chacun un sujet différent. Un brassage des groupes peut être effectué après un certain temps et les discussions se poursuivent alors à la lumière des avancées du groupe précédent. Ces activités permettent aux participants d'aborder différents thèmes.</li> <li>• <a href="#">Café de conversation (world café)</a> : Les participants se déplacent par vagues successives à différentes tables qui abordent toutes le même sujet. Ces déplacements permettent aux participants de discuter avec de nouvelles personnes. Après chaque déplacement, un résumé des discussions du groupe précédent est soumis au nouveau groupe afin d'alimenter leur réflexion.</li> <li>• <a href="#">1-2-4-all</a> : L'activité débute par une réflexion individuelle des participants sur un sujet donné. Les participants discutent ensuite en sous-groupes.</li> <li>• Les formules en sous-groupes nécessitent un retour en plénière. La <a href="#">plénière popcorn</a> consiste à demander à un premier groupe un élément qui est ressortit de leur discussion et de le noter à la vue de tous. On invite ensuite les autres groupes à nommer d'autres éléments. Cette formule vise à accueillir les différentes idées qui ont été émises tout en évitant les répétitions.</li> </ul>	<p>Pour toutes ces approches, il faut prévoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le temps suffisant pour donner les consignes, se déplacer aux stations, échanger et effectuer un retour en plénière tout en respectant le rythme de chacun;</li> <li>▪ Un plan de déroulement précis;</li> <li>▪ Des supports visuels ou écrits bien vulgarisés qui facilitent le processus;</li> <li>▪ Des animateurs impartiaux et compétents pour faciliter les échanges à chaque station.</li> </ul>
Pour utiliser l'écrit :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Boulettes</a>, <a href="#">stations</a>, <a href="#">enveloppes</a> : Ces formules utilisent l'écrit par des moyens variés comme des sondages, des votes, des affiches, des autocollants, etc. Ces moyens peuvent être repris et adaptés pour susciter la participation des plus timides. Il est cependant essentiel de s'assurer que la compréhension et la prise de parole demeurent accessibles aux personnes ayant des difficultés avec l'écrit.</li> </ul>	
Pour générer des solutions :	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Plan de match</a> : L'activité consiste à identifier des étapes à réaliser pour la mise en œuvre d'un projet ou d'une solution. Les participants sont invités à identifier les premières étapes à franchir, les moyens pour le faire et la contribution de chacun.</li> <li>• <a href="#">Enveloppes</a> : Des enveloppes sont préparées en inscrivant un défi sur chacune. Les participants d'un sous-groupe rédigent des idées de solution au défi et les glissent dans l'enveloppe avant de la passer au groupe suivant qui fait de même. Finalement, les idées colligées sont dévoilées et discutées en plénière. Plusieurs enveloppes avec des défis différents peuvent circuler pendant l'activité.</li> </ul>	

<sup>7</sup> La majorité des formules d'animation présentées sont tirées de [Communagir pour emporter](#) et sont habituellement utilisées avec des groupes de travail initiés à ce genre de démarches. Il sera donc important, si elles sont utilisées dans le forum, de les adapter afin de les rendre accessibles pour le public général.

<p>Pour soumettre un projet à l'analyse des participants :</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Questions d'implantation</a> : Après qu'un projet ait été présenté, les participants répondent à des questions comme : « Quels sont les impacts possibles? », « Quels obstacles pourrions-nous rencontrer? », « Quels sont les avantages de l'idée? », « Que faire pour soutenir l'adhésion des personnes concernées? ». L'activité permet d'obtenir de premières impressions sur l'implantation d'un projet.</li><li>• <a href="#">Go / No go</a> : Une idée de projet est exposée aux participants qui commentent ensuite sur une affiche divisée en deux grandes sections : « Go! C'est pertinent parce que... » et « No go! Ce n'est pas pertinent parce que... ».</li></ul>
<p>Pour faire un état des lieux :</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Conserver, cesser, créer</a> : On pose la question suivante aux participants « considérant la situation actuelle, que souhaitons-nous conserver, cesser, ou créer ». Les idées sont d'abord notées sans discussion (en grand groupe ou en sous-groupes). Elles sont ensuite discutées afin de faire ressortir les points les plus importants. L'activité peut être assortie d'un exercice de priorisation (ex. : <a href="#">vote indicatif</a>).</li></ul>

Si votre activité comporte des délibérations, prévoyez une formule d'animation qui permettra aux citoyens de discuter en profondeur jusqu'à influencer leurs perspectives respectives. Les pratiques délibératives permettent souvent d'obtenir :

- Une meilleure compréhension des différentes perspectives;
- Des débats et des décisions mieux informés;
- Des recommandations plus largement acceptées par les participants.

Notez que les délibérations en profondeur nécessitent plus de temps et l'utilisation de questions plus « ouvertes » que ce qui est généralement possible dans une courte assemblée. Envisagez des séances plus longues (3-4 heures) ou répartissez le travail sur plusieurs séances. La formule du [café de conversation \(world café\)](#) peut permettre certaines délibérations.

**Quelques pistes de réflexion par rapport au *plan d'animation*** (consignez vos réponses dans [l'annexe B](#)).



37. Est-ce que l'une ou l'autre des formules d'animation présentées vous semble appropriée pour conduire votre forum? Si oui, laquelle? Sinon, est-ce que différents éléments peuvent être combinés pour créer une formule qui répond à vos besoins et à vos contraintes? Lesquels?
38. Que souhaitez-vous inclure dans votre plan d'animation?
39. Disposez-vous du temps nécessaire pour le déroulement de l'animation ?

### Techniques d'animation

L'animation d'un forum citoyen est une tâche complexe et délicate. Voici quelques techniques pour vous aider à préparer et à structurer les discussions pour faciliter la prise de parole dans un cadre bienveillant qui inspire la confiance.

Des  
incontournables

Techniques <sup>8</sup> d'animation	
Établir un plan d'animation	Voir la section « <a href="#">Élaborer un plan d'animation</a> ».
Établir, à l'avance, les rôles de chacun lors de la rencontre	<p>Rôles de l'animateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participer à la définition des objectifs;</li> <li>• S'approprier le plan d'animation (temps à respecter, priorisation des thèmes);</li> <li>• Veiller, lors du forum, à l'acquisition des connaissances recherchées pour le projet (en approfondissant certains points, en recentrant les débats, en soulevant de nouvelles idées, etc.);</li> <li>• Rester impartial et provoquer des discussions constructives sans inhiber l'expression spontanée;</li> <li>• Faire la synthèse des discussions.</li> </ul> <p>Autres rôles à assigner :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rappporter les discussions (prise de note, enregistrements);</li> <li>• Accueillir les participants et remettre des documents;</li> <li>• Organiser les pauses et le ravitaillement, installer la salle, etc.</li> </ul>
Prévoir le matériel requis lors de la rencontre	<p>Par exemple<sup>9</sup> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clé USB avec présentation;</li> <li>• Canon, portable, rallonge électrique et pointeur;</li> <li>• Documents, crayons et papier à remettre aux participants;</li> <li>• Plan d'animation et liste des participants imprimés;</li> <li>• Affiches pour orienter les participants au besoin;</li> <li>• Coupons de stationnement pour les participants au besoin;</li> <li>• Tableau et marqueurs;</li> <li>• Collations et boissons.</li> </ul>
Favoriser l'accessibilité physique, psychologique et sociale	<p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laisser suffisamment de temps pour les réflexions;</li> <li>• Prévoir des pauses suffisantes pour respecter le rythme de chacun (ex. : personnes âgées);</li> <li>• Organiser la salle pour qu'elle soit conviviale et adaptée aux participants et à leurs besoins (ex. : personnes à mobilité réduite);</li> <li>• Vulgariser l'information;</li> <li>• Faciliter le processus pour les non-initiés;</li> <li>• Établir des règles de procédures claires et équitables (voir la <a href="#">charte de participation</a> de l'INM);</li> <li>• S'assurer que les participants disposent de l'information nécessaire à leur participation informée;</li> <li>• Veiller à ce que tous les participants aient une juste chance de discuter et débattre de la question.</li> </ul>
Mettre les participants en confiance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Choisir des animateurs capables de favoriser l'inclusion et de construire des relations de confiance.</li> <li>• Créer une atmosphère de groupe conviviale (par exemple : placer les tables en cercle, prévoir une activité brise-glace comme un tour de table ou des nuages de mots<sup>10</sup>).</li> <li>• S'assurer que les responsables de l'événement ont une attitude qui témoigne de leur ouverture à la collaboration et à la recherche de résultats collectifs et consensuels. Ceux-ci doivent être réellement prêts à céder du pouvoir, à faire confiance aux compétences et expériences des citoyens et à accorder de la valeur à aux connaissances de ces derniers.</li> </ul>

<sup>8</sup> Plusieurs de ces clés sont issues de Rainville et al. (2008) sur l'organisation de forums de discussion dans le cadre d'exercices de diagnostics de sécurité.

<sup>9</sup> Liste de matériel utilisée par l'équipe du CISSS-CA dans leur [pratique de forums citoyens](#).


<sup>10</sup> L'animateur pose une question à laquelle les participants répondent par un mot en utilisant un outil comme [Mentimeter](#). On peut alors voir les réponses apparaître sous la forme d'un nuage de mots où les mots les plus fréquents sont représentés avec un lettrage plus gros. Pour consulter un exemple, voir les pages 91-92 de [INM \(2022\)](#)



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expliquer :             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'objectif de la rencontre;</li> <li>▪ L'importance de la participation citoyenne;</li> <li>▪ Le caractère informel et constructif des discussions;</li> <li>▪ L'utilisation anonyme des données;</li> <li>▪ L'importance pour les instigateurs de recueillir TOUTES les opinions;</li> <li>▪ L'intention de ne pas juger ou hiérarchiser les opinions émises.</li> </ul> </li> </ul>
<p>Structurer la discussion tout en veillant à ce qu'elle paraisse naturelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poser des questions ouvertes pour provoquer les interactions.</li> <li>• Utiliser des questions plus fermées lorsque l'on recherche des réponses précises.</li> <li>• Éviter les questions qui invitent au silence (ex. : Avez-vous <b>encore</b> des choses à ajouter ?).</li> <li>• Maintenir l'échange dans les limites du sujet.</li> <li>• Utiliser des techniques comme<sup>11</sup> :             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La reformulation (ex. : Si je comprends bien, vous observez que...);</li> <li>▪ Le rassemblement (ex. : Si on revenait à [sujet]...);</li> <li>▪ Le résumé (ex. : Donc, nous sommes d'accord que...?);</li> <li>▪ Le ping-pong (ex. : Est-ce que quelqu'un veut réagir?).</li> </ul> </li> </ul>
<p>Faciliter la prise de parole authentique pour tous</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiller à ce que chacun prenne la parole, sans forcer la main (ex. : « J'aimerais entendre ceux qui n'ont pas encore parlé »<sup>11</sup>).</li> <li>• Être attentif à la tendance, souvent inconsciente, de certains individus à se rallier à l'opinion d'un participant plus influent ou plus loquace.</li> <li>• Porter attention à l'écart d'influence qui peut survenir entre les citoyens, les groupes d'intérêt plus structurés ou influents ou encore les experts (professionnels, gestionnaires). Veiller à assurer un équilibre et des échanges entre les différentes parties.</li> <li>• Combiner différentes méthodes de participation pour offrir des canaux neutres de prise de parole (ex. : questionnaire individuel).</li> <li>• Rester neutre en évitant :             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De faire part de ses opinions;</li> <li>▪ De formuler des questions suggestives ou partiales;</li> <li>▪ D'être vu comme une sorte d'autorité;</li> <li>▪ Tout geste ou parole suggestifs d'approbation ou de désapprobation.</li> </ul> </li> </ul>
<p>Prévenir et gérer les dérapages</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser un langage clair et respectueux.</li> <li>• S'assurer que les intentions et le processus sont clairs et que tous les citoyens concernés ont une réelle occasion de contribuer.</li> <li>• Établir des attentes et des règles claires qui garantissent l'équité, la sécurité et l'accessibilité pour tous. Communiquer ces règles et veiller à ce qu'elles soient respectées. L'INM propose une <a href="#">charte de participation</a> claire et concise en ce sens.</li> <li>• Mettre de l'avant les avantages de travailler en collaboration.</li> <li>• Au besoin, réfréner les personnes qui mobilisent les discussions (ex. : J'aimerais permettre aux autres personnes de réagir sur ce sujet).</li> <li>• Assurer un leadership qui guide le processus, évite les diversions et favorise l'écoute de tous les points de vue.</li> <li>• Si des conflits sont anticipés, prévoir du temps pour évaluer la situation et s'assurer que chaque partie soit entendue.</li> </ul>

<sup>11</sup> Ces techniques d'animation et exemples de questions sont tirées du document « [Techniques d'animation, participation et leadership](#) » proposé dans la [boîte à outil sur la participation citoyenne du ROBVQ](#)

**Quelques pistes de réflexion par rapport aux *techniques d'animation*** (consignez vos réponses dans [l'annexe B](#)).

40. Comment comptez-vous répartir les rôles (animation, prise de notes, etc.)?
-  41. La personne qui anime possède-t-elle les compétences et aptitudes nécessaires? Doit-elle recevoir une formation?
42. Y a-t-il des règles de fonctionnement ou de civisme que vous souhaitez établir et faire respecter? Lesquelles?

## 2. PENDANT le forum

### 2.1. Deux exemples de forums citoyens

C'est pendant votre événement que votre vision et celles des citoyens vont se rencontrer à l'intérieur du cadre que vous aurez préparé. C'est à travers cette rencontre que vous pourrez enrichir vos points de vue respectifs et coconstruire la suite. Voici quelques exemples concrets de forum citoyens pour mieux imaginer l'allure que peut prendre une telle rencontre.

*CISSS Montérégie-Ouest : Le plan clinique organisationnel*

CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES DE L'EXERCICE	
Sujet choisi	Dans le cadre de l'élaboration de son plan clinique organisationnel (2023-2033) qui révisé l'offre de service, le CISSS souhaite recueillir les besoins et aspirations des citoyens.
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entendre le public intéressé;</li> <li>• Partager avec le public de l'information sur la démarche;</li> <li>• Documenter les besoins de la population;</li> <li>• Analyser l'écart entre les services disponibles et les besoins;</li> <li>• Identifier les services manquants;</li> <li>• Identifier les enjeux d'accès.</li> </ul>
Nombre de rencontres	4 rencontres (1 pour chacun des 4 RLS).
Moyen de consultation	Deux moyens distincts s'offrent aux citoyens : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participer à une soirée de consultation virtuelle (Zoom, durée de 2 heures);</li> <li>• Remplir un questionnaire en ligne ou papier (accessible pendant 3 semaines, en anglais ou en français).</li> </ul>
Nombre de participants	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les participants doivent s'inscrire au moins 48 heures à l'avance.</li> <li>• Au total, 114 personnes ont participé aux soirées de consultation (19 à 38 participants par rencontre).</li> <li>• 1200 personnes ont rempli le questionnaire (en totalité ou en partie).</li> </ul>
Type de participants	Consultation ouverte à tous : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Citoyens individuels;</li> <li>• Représentants d'organisations interpellés par le sujet (limite de cinq représentants d'une même organisation par rencontre afin d'assurer une diversité des points de vue).</li> </ul> Questionnaire ouvert à tous : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les personnes qui ont répondu en totalité au questionnaire sont en majorité des femmes (83%) et ont généralement entre 25 et 74 ans (94%).</li> </ul>

DÉMARCHES RÉALISÉES	
AVANT	Le CISSS a mandaté l'Institut du Nouveau Monde (INM) pour la mise en œuvre des consultations et pour l'analyse des commentaires recueillis.
PENDANT	<p><b>Déroulement des rencontres :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accueil et introduction – 40 min : Contexte, objectifs, activité brise-glace (nuage de mots), présentation de la charte de participation et du fonctionnement de la séance.</li> <li>2. Formation de sous-groupes de discussion. Un groupe est formé pour chacun des sous-thèmes suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Déficience intellectuelle;</li> <li>▪ Jeunesse, santé publique, services aux femmes enceintes et aux jeunes familles;</li> <li>▪ Services ambulatoires, urgence, soins intensifs et critiques;</li> <li>▪ Santé mentale et dépendance;</li> <li>▪ Services d'hébergement, de soutien à domicile et de gériatrie.</li> </ul> </li> <li>3. Discussions en sous-groupes – 50 minutes : Question 1 : « L'offre de service actuelle, en ce qui a trait à notre thème de discussion vous semble-t-elle complète? Est-il nécessaire de développer ou d'ajouter des services pour répondre aux besoins de la population? Lesquels? » (20 minutes) Question 2 : « Quelles sont les difficultés que vous rencontrez dans l'utilisation de ces services? » (20 minutes)</li> <li>4. Plénière – 30 minutes : Un porte-parole volontaire de chaque groupe (identifié au début des discussions en sous-groupes) rapporte les éléments clés des discussions. Son équipe peut compléter et les autres personnes peuvent réagir ou poser des questions.</li> <li>5. Mot de la fin – 5 minutes : Présentation des prochaines étapes.</li> </ol> <p><b>Questionnaire :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendu disponible en anglais et en français.</li> <li>• Les sondages qui n'ont été que partiellement remplis ont tout de même été intégrés aux données.</li> <li>• Outre les questions sur le profil sociodémographique des répondants et l'évaluation de leur expérience des services reçus au cours des trois dernières années, les questions suivantes ont été posées : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « Comment l'offre de service du CISSS de la Montérégie-Ouest répond-elle à vos besoins et ceux de vos proches? »</li> <li>▪ « Selon vous, y a-t-il un ou des besoin(s) au(x)quel(s) le CISSS de la Montérégie-Ouest ne répond pas? Le(s)quel(s)? »</li> <li>▪ « Selon vous, quel(s) service(s) du CISSS de la Montérégie-Ouest pourrai(en)t être amélioré(s)? » (Choix de réponses)</li> <li>▪ « Selon vous, quel(s) aspect(s) [de ce service] pourrai(en)t être amélioré(s)? (Choix de réponses)</li> <li>▪ « D'ici 10 ans, quel(s) service(s) aimeriez-vous voir intégrer à l'offre du CISSS de la Montérégie-Ouest? »</li> </ul> </li> </ul> <p>Le contenu entier du questionnaire peut être consulté à la page 81 du <a href="#">rapport de consultation</a>.</p>
APRÈS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publication, par l'INM, d'un rapport faisant état des résultats de la consultation.</li> <li>• Les résultats sont utilisés pour évaluer et projeter les besoins.</li> <li>• Les résultats informent, en partie, l'offre de services nécessaire, les actions requises et leur priorisation.</li> </ul>

## SOURCES

Les informations présentées dans cette fiche sont tirées des sources suivantes :

CISSS de la Montérégie-Ouest. Le plan clinique organisationnel. Repéré le 7 février 2022 à

<https://www.santemonteregie.qc.ca/ouest/le-plan-clinique-organisationnel>

CISSS de la Montérégie-Ouest. (2021). La population invitée à contribuer au plan clinique organisationnel. Repéré le 7 février 2022 à <https://www.santemonteregie.qc.ca/ouest/nouvelles/la-population-invitee-contribuer-au-plan-clinique-organisationnel>

Institut du Nouveau Monde (2022). Consultation sur l'offre de service 2023-2033 du CISSS de la Montérégie-Ouest. Rapport de consultation. Montréal. [www.inm.qc.ca/plan-clinique-ciSSMO](http://www.inm.qc.ca/plan-clinique-ciSSMO)

CISSS Chaudière-Appalaches : Dialogue-citoyens en santé et services sociaux

CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES DE L'EXERCICE	
Sujet choisi	Comment faire mieux afin que les usagers sachent à quelle porte frapper pour obtenir des services?
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>« Soumettre à la réflexion des enjeux transversaux en lien avec l'amélioration de l'expérience-usager;</li> <li>Co-construire, en collaboration avec des usagers et leurs représentants, une expérience améliorée pour ceux-ci lorsqu'ils ont besoin du réseau de la santé et des services sociaux;</li> <li>Permettre de dégager des principes qui pourront alimenter les orientations du CISSS. »</li> </ul>
Nombre de rencontres	<ul style="list-style-type: none"> <li>5 rencontres (1 dans chacun des 5 RLS).</li> <li>1 exercice de ce type est prévu chaque année.</li> </ul>
Moyen de consultation	Forum de discussion (durée de 2 heures).
Nombre de participants	<ul style="list-style-type: none"> <li>La participation est sur invitation seulement.</li> <li>Envoi de 30-40 invitations pour chaque rencontre.</li> <li>Présence d'environ 20 participants par rencontre.</li> </ul>
Type de participants	<p>Des usagers et représentants d'usagers sont invités personnellement, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Citoyens;</li> <li>Membres de comités de citoyens;</li> <li>Usagers d'organismes communautaires;</li> <li>Membres citoyens de tables de concertation;</li> <li>Représentants de maires;</li> <li>Représentants de bureaux de comté.</li> </ul> <p>Des représentants de la haute direction du CISSS sont aussi présents lors de la rencontre. Ces derniers sont impliqués de près dans l'organisation et l'animation des consultations. Leur implication est perçue comme étant favorable à la crédibilité et à la pertinence du processus.</p>

DÉMARCHES RÉALISÉES	
AVANT	<ol style="list-style-type: none"> <li>Préparation de la démarche, notamment par l'identification des objectifs, des moyens, des rôles et des échéances.</li> <li>Envoi d'une lettre d'invitation (4-6 semaines avant l'évènement) spécifiant : <ul style="list-style-type: none"> <li>L'objectif de la consultation;</li> <li>Le mode de participation;</li> <li>Le format et le lieu des rencontres;</li> <li>Le type de participants qui seront présents;</li> <li>Le thème;</li> <li>Les coordonnées d'une personne pour répondre aux questions;</li> <li>La date à laquelle une confirmation de participation est souhaitée.</li> </ul> </li> </ol>
PENDANT	Le déroulement des séances est décrit en détail à la <a href="#">section 3.5</a> . Des alternatives ont été aménagées pour

## DÉMARCHES RÉALISÉES

	offrir un cadre bienveillant aux personnes qui souhaitent s'exprimer sur des sujets plus personnels, ou délicats (par exemple, présence d'un co-animateur qui peut poursuivre une conversation en privé au besoin).
APRÈS	<p>Utilisation des résultats pour élaborer un plan d'action sur 18 mois visant à « déployer les stratégies et les mesures prioritaires, du point de vue des citoyens, pour les guider et les accompagner dans l'accès aux services et ainsi améliorer leur expérience-usager ».</p> <p>Le plan d'action :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fait état des 5 grandes problématiques identifiées par les citoyens;</li> <li>• Détaille les solutions proposées par les citoyens;</li> <li>• Identifie les responsables et les échéanciers pour chaque action;</li> <li>• Se déploie en partenariat avec les participants qui ont proposé les actions;</li> <li>• Propose des actions comme :             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « Instaurer des chroniques régulières dans les bulletins municipaux pour améliorer la connaissance des services [... et y] personnaliser l'information transmise pour le milieu »</li> <li>▪ « Réviser le site internet [du CISSS] dans une approche d'usager utilisateur en impliquant des usagers afin d'en faciliter l'utilisation et la compréhension ».</li> </ul> </li> </ul> <p>Envoi d'une lettre (voir <a href="#">section 3.4.</a>) aux participants pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les remercier de leur participation;</li> <li>• Présenter un court bilan (nombre de participants et qualité des échanges);</li> <li>• Transmettre le plan d'action;</li> <li>• Informer des suites qui seront données.</li> </ul> <p>Suivis individuels auprès des personnes ayant raconté des expériences vécues qui méritaient d'être adressées et corrigées sur une base plus individuelle.</p>

## PERSONNES-RESSOURCES

<p>Caroline Arsenault Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique Téléphone : 418-386-3517 ou poste 43517 caroline_arsenault@ssss.gouv.qc.ca</p> <p>Sandra Morin s.morin@ssss.gouv.qc.ca</p>	<p>Validation du résumé de la pratique :</p> <p>Patrick Simard Président-directeur général Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches 1er août 2023</p>
---	---

### 3. APRÈS le forum

Après l'évènement, vous devrez réaliser des étapes déterminantes pour le succès et la pertinence de l'initiative. Ces étapes visent notamment à maintenir les relations de confiance établies et à réinvestir les données récoltées dans l'amélioration des pratiques, des services et des décisions. Un résumé sommaire de certaines pratiques est présenté ci-dessous<sup>12</sup>.

- Rédigez un compte rendu et consignez les données :
  - Dans les jours qui suivent l'évènement, notez vos observations sur le climat, la participation, etc.;
  - Consignez les données de façon à ce qu'elles puissent être analysées plus tard (cela peut inclure la transcription d'entrevues par exemple).
- Remerciez les participants :
  - Envoyez une lettre aux participants pour les remercier de leur participation;
  - Fournissez un compte rendu ou un bilan préliminaire de l'activité;
  - Rappelez-leur les étapes à venir et comment leur avis influencera la prise de décision.
- Analysez les données :
  - Dégagez les grands thèmes soulevés;
  - Identifiez les points de consensus et de divergence pour chacun des thèmes;
  - Documentez les préoccupations, les solutions suggérées, etc.
- Validez les constats auprès de l'équipe et des participants.
- Soumettez les résultats aux instances concernées.
- Évaluez le processus et ses résultats :
  - Assurez-vous de colliger les bonnes données aux bons moments en planifiant l'évaluation en amont du processus;
  - Évaluez notamment les aspects suivants : représentativité; indépendance; implication dès le début du processus; influence des citoyens; transparence; accès aux ressources; définition des tâches; processus décisionnel structuré; rapport coût-efficacité;
  - Notez les leçons apprises;
  - Identifiez les améliorations qui devraient être apportées à de futures démarches similaires.
- Informez les participants des décisions et actions qui ont été prises suite à leur participation.

---

<sup>12</sup> Le présent mandat n'inclut pas de recension de connaissances complète pour les étapes qui viennent *après* le forum citoyen. Or ces étapes ont été captées au passage et vous sont présentées sommairement.



## RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

---

- Barnes, M. et Bennett, G. (1998). Frail bodies, courageous voices: older people influencing community care. *Health & Social Care in the Community*, 6(2), 102-111.
- Coleman, S., Hall, N. et Howell, M. (2002). Hearing voices. *The experience of online public consultation and discussion in UK governance*. London: Hansard Society.
- Communagir. *Communagir pour emporter; les outils d'animation*. <https://communagir.org/contenus-et-outils/communagir-pour-emporter/les-outils-d-animation/>
- Elwood, P. et Longley, M. (2010). My health: whose responsibility? A jury decides. *Journal of Epidemiology & Community Health*, 64(9), 761-764.
- Emerson, K., Joosse, A. P., Dukes, F., Willis, W. et Cowgill, K. H. (2015). Disrupting deliberative discourse: Strategic political incivility at the local level. *Conflict Resolution Quarterly*, 32(3), 299-324.
- Escobar, O. (2019). Facilitators: The micropolitics of public participation and deliberation. Dans *Handbook of Democratic Innovation and Governance*. Edward Elgar Publishing.
- Flon, M. (2013). *Les huit règles de l'art de la participation publique*. Institut du Nouveau Monde. <https://inm.qc.ca/boite-a-outils/>
- Gagné, D., Côté, K. et Maurice, P. (2021). *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales – Manuel pour accompagner le processus et déterminer le diagnostic de sécurité – 2e édition*.
- Gauvin, F.-P. (2013). *Développer une stratégie de participation citoyenne en évaluation d'impact sur la santé*. Guide pratique.
- Gibson, R. K., Römmele, A. et Ward, S. J. (2004). Electronic Democracy. Mobilisation, organisation and participation via new Icts. London and New York: Routledge, pp. 205.
- GreenSAM - Green Silver Age Mobility, Interreg, B. S. R. et European Union - European Regional Development Fund. *Concept paper: Citizen Forum*. [https://greensam.eu/toolbox/Citizen\\_Forum.pdf](https://greensam.eu/toolbox/Citizen_Forum.pdf)
- Ianniello, M., Iacuzzi, S., Fedele, P. et Brusati, L. (2019). Obstacles and solutions on the ladder of citizen participation: a systematic review. *Public Management Review*, 21(1), 21-46.
- Institut du Nouveau Monde. *Méthodes et expériences*. <http://archive.inm.qc.ca/blog/methodes-et-experiences/>
- Institut du Nouveau Monde. (2013). *Les échelles de la participation publique*. <https://inm.qc.ca/les-echelles-de-la-participation-publique/>
- Institut du Nouveau Monde. (2015). *Professionnalisation de la participation publique: Acteurs, défis, possibilités*. <https://inm.qc.ca/produit/professionnalisation-de-la-participation-publique-acteurs-defis-possibilites/>
- Institut du Nouveau Monde. (2022). *Consultation sur l'offre de service 2023-2033 du CISSS de la Montérégie-Ouest. Rapport de consultation*. [www.inm.qc.ca/plan-clinique-cisssmo](http://www.inm.qc.ca/plan-clinique-cisssmo)
- Langlois, A. M. (2006). La participation citoyenne au coeur de la responsabilité populationnelle. *Implantation de la Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives*. Québec: Gouvernement du Québec.
- Ludwig, C., Graham, I. D., Gifford, W., Lavoie, J. et Stacey, D. (2020). Partnering with frail or seriously ill patients in research: a systematic review. *Research involvement and engagement*, 6(1), 1-22.
- Ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques. (2020). *Guide sur la démarche d'information et de consultation réalisée auprès des communautés autochtones par l'initiateur d'un projet assujéti à la procédure d'évaluation et d'examen des impacts sur l'environnement*.

<https://www.environnement.gouv.qc.ca/evaluations/documents/guide-demarche-autochtones-initiateur-projet.pdf>

- Munero, L., Cambon, L. et Alla, F. (2013). Le courtage en connaissances, définition et mise en œuvre : une revue de la littérature [Knowledge Brokering: Definition and Application Based on a Review of the Literature]. *Sante Publique*, 25(5), 587-597. <https://doi.org/10.3917/spub.135.0587>
- Ouimet, A.-M., Trempe, N., Vissandjée, B. et Hemlin, I. (2013). *Language adaptation in health care and health services: Issues and strategies*. Institut national de sante publique du Québec.
- Rainville, M. (2008). *Trousse diagnostique de sécurité à l'intention des collectivités locales. Guide d'organisation d'un forum de discussion* (Vivre en sécurité, se donner les moyens, no.
- Regroupement des organismes de bassins versants du Québec. *Boite à outil sur la participation citoyenne*. [https://robvq.qc.ca/guides\\_consultation\\_publicque/etapes\\_processus\\_rencontres/](https://robvq.qc.ca/guides_consultation_publicque/etapes_processus_rencontres/)
- Rowe, G. et Frewer, L. J. (2004). Evaluating public-participation exercises: a research agenda. *Science, technology, & human values*, 29(4), 512-556.
- Schöpfel, J. (2015). Littérature «grise»: de l'ombre à la lumière. Dans (Vol. 52, pp. 28-29): Cairn/Softwin.
- Smith, G. (2005). *Power beyond the ballot. 57 Democratic innovations from around the world*. [https://eprints.soton.ac.uk/34527/1/Beyond the Ballot.pdf](https://eprints.soton.ac.uk/34527/1/Beyond_the_Ballot.pdf)
- Street, J., Duszynski, K., Krawczyk, S. et Braunack-Mayer, A. (2014). The use of citizens' juries in health policy decision-making: a systematic review. *Social science & medicine*, 109, 1-9.

## ANNEXES

### Annexe A – Canevas d’animation

Exemple général de plan d’animation						
Temps	Étapes	Contenu	Objectifs	Rôles de chacun	Déroulement prévu	Matériel requis
20 min.	1. Accueillir les participants et expliquer la démarche: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contexte;</li> <li>• Objectifs;</li> <li>• Déroulement prévu du forum;</li> <li>• Informations pour alimenter les réflexions des participants et leur compréhension de l’enjeu.</li> </ul>					
1h	2. Poser les questions et animer les discussions.					
10 min.	3. <i>Pause</i>					
15 min.	4. Revenir sur les idées émises pour les regrouper.					
15 min.	5. Offrir une synthèse des propos recueillis et permettre aux participants de commenter cette synthèse (recueillir ces commentaires pour les intégrer dans l’analyse plus tard).					
15 min.	6. Conclure : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remercier les participants;</li> <li>• Souligner en quoi leur contribution sera utile;</li> <li>• Informer des étapes ultérieures prévues;</li> <li>• Préciser quand et comment seront faits les suivis auprès des participants.</li> </ul>					

## Annexe B – Grille de réflexion

Des questions pour guider vos réflexions	Vos réponses
Consignez vos réponses par rapport au <b>sujet</b>	
1. Quel est le sujet que vous envisagez soumettre à un exercice de participation citoyenne?	
2. Qu'est-ce qui vous fait croire que le sujet nécessite d'obtenir la perspective des citoyens ?	
3. Comment savez-vous que le sujet est d'intérêt pour les citoyens ?	
Consignez vos réponses par rapport au <b>processus décisionnel</b>	
4. Quelle instance utilisera les résultats?	
5. À quoi serviront les résultats? Par exemple : pour alimenter des réflexions, pour trancher une question controversée, etc.	

Des questions pour guider vos réflexions	Vos réponses
6. Le leader décisionnel responsable de votre sujet est-il favorable à tenir compte des résultats d'une participation citoyenne?	
7. Le processus de participation produira-t-il des résultats avant l'échéance où la décision doit être prise ?	
8. Quelle rétroaction sera donnée aux citoyens sur les retombées de leur participation? Par exemple : « les résultats ont été partagés au conseil d'administration qui a pris la décision de ... » ou « un plan d'action a été établi et fera l'objet d'un suivi par... », etc.	
Consignez vos réponses par rapport aux <b>objectifs</b>	
Pour les questions 9 à 14, cochez les <b>objectifs généraux</b> que vous visez	Pour chaque objectif coché, <b>précisez cet objectif</b> en répondant aux questions.
9. Informer	Quelles informations doivent être transmises?
10. Sensibiliser	Quel message doit être véhiculé?

Des questions pour guider vos réflexions	Vos réponses
11. Recueillir des informations	<p>Que voulez-vous savoir?</p> <p>Quelles questions pourraient être posées aux citoyens pour obtenir les informations recherchées (Maximum 3-4 questions de fond pour une séance d'environ 2 heures)?</p> <p>Est-ce qu'une évaluation quantitative est requise?</p>
12. Recueillir des opinions	<p>Quelles informations les citoyens devront-ils recevoir au préalable pour bien comprendre le sujet ?</p> <p>Les citoyens devront-ils se préparer à la rencontre?</p> <p>Pourront-ils déposer des avis écrits?</p> <p>Les échanges doivent-ils permettre aux participants de faire évoluer leur opinion à la lumière des discussions et de délibérer?</p> <p>Un consensus devra-t-il être atteint?</p> <p>Qui doit être présent?</p> <p>Une évaluation quantitative est-elle requise?</p>

Des questions pour guider vos réflexions	Vos réponses
13. Recueillir des idées de solutions	Les participants établiront-ils eux-mêmes la priorisation ou la sélection des solutions?
14. Collaborer pour prendre des décisions ou pour déployer des solutions	<p>Qui doit être présent?</p> <p>Comment seront prises les décisions finales (vote, taux d'accord, CISSS)?</p> <p>Comment seront impliqués les acteurs pour la suite des travaux (plan d'action, comités, etc.)?</p>
Consignez vos réponses par rapport à la participation des <b>publics minoritaires, vulnérables ou marginalisés</b>	
15. Y a-t-il des publics minoritaires, vulnérables ou marginalisés qui sont concernés ou affectés par le sujet choisi? Si oui, lesquels?	
16. Comment comptez-vous favoriser la participation de ces personnes? Par exemple : Tenir des rencontres dans les milieux de vie des personnes marginalisées, combiner différentes méthodes de participation citoyenne, etc.	
Consignez vos réponses par rapport aux <b>participants</b>	
17. Quels publics sont touchés par le sujet?	

Des questions pour guider vos réflexions	Vos réponses
18. Quels personnes, groupes ou organisations sont les plus susceptibles de vous renseigner sur le sujet?	
19. Selon vos objectifs, est-il préférable de convier tous les citoyens intéressés ou de sélectionner les participants?	
20. Comptez-vous envoyer des invitations? Si oui, à qui?	
Consignez vos réponses par rapport aux <b>méthodes</b>	
21. Est-ce que vous envisagez utiliser des méthodes complémentaires pour augmenter la représentativité des résultats ou pour atteindre des objectifs d'information, de délibération ou de collaboration?	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Foire d'information</li> <li><input type="checkbox"/> Site Web</li> <li><input type="checkbox"/> Séances d'information</li> <li><input type="checkbox"/> Sondage</li> <li><input type="checkbox"/> Questionnaire en ligne</li> <li><input type="checkbox"/> Groupes de discussion en ligne</li> <li><input type="checkbox"/> <i>Focus group</i></li> <li><input type="checkbox"/> Panel de citoyens</li> <li><input type="checkbox"/> Jury citoyen</li> <li><input type="checkbox"/> Sondage d'opinion publique délibératif</li> <li><input type="checkbox"/> Conférence de consensus</li> <li><input type="checkbox"/> Budget participatif</li> <li><input type="checkbox"/> Gouvernance collaborative</li> <li><input type="checkbox"/> Autre :</li> </ul>



Des questions pour guider vos réflexions	Vos réponses		
Consignez vos réponses par rapport aux lieux			
22. Est-il souhaitable de tenir plusieurs séances du forum à différents endroits?			
23. Quelles localités sont davantage accessibles aux différents publics concernés?			
24. Quelles salles seraient neutres et accessibles dans ces localités?			
Consignez vos réponses par rapport aux <b>ressources nécessaires</b> Pour chaque élément ci-dessous, estimez les ressources à prévoir et leur disponibilité? Si les ressources ne sont pas disponibles, comment les obtiendrez-vous?			
	Estimez les coûts ou le temps requis :	Ces ressources sont-elles disponibles?	Si les ressources ne sont pas disponibles, comment les obtiendrez-vous?
25. Temps de préparation (personne dédiée?)			
26. Temps pour identifier, recruter, convoquer et accueillir les participants			
27. Temps pour l'animation (personne impartiale, compétente en animation)			
28. Coût de la sous-traitance le cas échéant			
29. Location de salle			
30. Matériel (prise de note, invitations, etc.)			
31. Temps pour la tenue de l'évènement			
32. Boissons et collations			
33. Dédommagement aux participants le cas échéant (rétribution, frais de transport)			

Des questions pour guider vos réflexions	Vos réponses		
34. Temps pour l'analyse			
35. Temps pour la liaison avec les instances			
36. Temps pour communiquer les résultats et retombées aux participants après l'évènement			
<b>Consignez vos réponses par rapport au plan d'animation</b>			
37. Est-ce que l'une ou l'autre des formules d'animation présentées vous semble appropriée pour conduire votre forum?	<p>Si oui, laquelle?</p> <p>Sinon, est-ce que différents éléments peuvent être combinés pour créer une formule qui répond à vos besoins et à vos contraintes? Lesquels?</p>		
38. Que souhaitez-vous inclure dans votre plan d'animation?			
39. Disposez-vous du temps nécessaire pour le déroulement de l'animation ?			
<b>Consignez vos réponses par rapport aux techniques d'animation</b>			
40. Comment comptez-vous répartir les rôles (animation, prise de notes, etc.)?			
41. La personne qui anime possède-t-elle les compétences et aptitudes nécessaires? Doit-elle recevoir une formation?			
42. Y a-t-il des règles de fonctionnement ou de civisme que vous souhaitez établir et faire respecter? Lesquelles?			

## Annexe C – Paramètres de recherche et résumés des écrits recensés

### Paramètres de recherche des écrits sur les forums citoyens

Type	Bases de données	Termes de recherche				Critères		
		Forum	AND	Planification		Inclusion	Exclusion	
Littérature scientifique <sup>13</sup>  Littérature grise <sup>14</sup>	Google scholar  Google (écrits gris)	Participation citoyenne OR Forum(s) citoyen(s) OR Public meetings OR Citizen forum(s) OR Consultation OR Consult		Organiser OR Organisation OR Animation OR Animer		Publications entre 2013 et 2022  Rédigé en anglais ou en français  Pays comparables  Méta-analyses, revues systématiques, revues, articles descriptifs au besoin pour compléter	Publications antérieures à 2013 sauf s'il est manifeste qu'aucune publication plus récente n'existe sur le sujet ou que les contenus présentent un caractère intemporel.  Pays non comparables	
			AND	Favoriser la participation	de			Publics cibles
				Favoriser OR Foster OR Factors influencing OR Rejoindre OR Reach	AND			Aînés OR Premières Nations OR Jeunes OR Young people OR Senior OR Older people OR Communauté(s) anglophone(s) OR Anglophones
			AND	Gestion	des			Conflits
	facilitation practices	AND	Gestion de conflits OR Gérer les conflits OR Conflict resolution					

<sup>13</sup> La littérature scientifique est un outil de diffusion d'information scientifique publiée sur des plateformes qui se chargent d'analyser la qualité scientifique des contenus avec l'appui d'un éditeur scientifique dans le cadre d'un processus de révision par les pairs.

<sup>14</sup> « La littérature grise, terme générique, désigne les documents produits par l'administration, l'industrie, l'enseignement supérieur et la recherche, les services, les ONG, associations etc., qui n'entrent pas dans les circuits habituels d'édition et de distribution. Ces documents 1. Contiennent souvent des informations avant qu'elles ne soient publiées dans des articles ou livres, voire ne sont jamais publiées ailleurs. 2. Les données, résultats, synthèses etc. sont souvent bien plus nombreux et détaillés que dans les revues ou les livres. 3. Proximité avec le terrain, avec une équipe de recherche, une communauté, un milieu culturel et linguistique, une région, une branche d'activité etc. Dans certains secteurs, c'est la source principale d'information. » Schöpfel, J. (2015). Littérature « grise »: de l'ombre à la lumière. Dans (Vol. 52, pp. 28-29): Cairn/Softwin. France.

Résumés d'écrits généraux sur l'organisation de forums citoyens

Référence/ Niveau de preuve	Visées de la publication	Éléments à considérer	Recommandations des auteurs	Commentaires [auteurs] ou [E.B.]
(Ianniello et al., 2019)  Revue systématique	Documente les principaux obstacles et leurs solutions rencontrées sur le terrain lors d'exercices de participation citoyenne.	<p><b>Accès à l'information</b> Enjeu :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Il arrive que les décideurs manquent d'information sur les préférences des citoyens ou que les citoyens manquent d'information sur les objectifs et les contraintes des décideurs. Les principales conséquences de ces asymétries informationnelles sont des attentes irréalistes ou une piètre focalisation. Cela risque de mettre l'accent sur les objectifs et les besoins des organisateurs plutôt que sur ceux des citoyens.</li> </ul> <p>Solutions potentielles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Favoriser une participation à long terme permettant aux acteurs d'apprendre à se connaître à travers un dialogue continu;</li> <li>Le cas échéant, rechercher une participation commune à des travaux de recherche.</li> </ul> <p><b>Attitude des responsables</b> Enjeux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les responsables peuvent être réticents à céder du pouvoir, à faire confiance aux compétences et expériences des citoyens ou à accorder de la valeur à leurs connaissances. Les responsables peuvent voir la participation comme un fardeau (quand c'est une obligation). La pratique répandue d'engager des consultants pour augmenter la crédibilité ne solutionne rien si le processus n'est pas bien ancré dans la prise de décision.</li> </ul> <p>Facilitateurs :</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Favoriser les interactions à long terme planifiées pour obtenir différents gains à court terme afin de maintenir l'engagement.</li> <li>S'entendre sur les résultats attendus.</li> <li>Éviter la bureaucratie.</li> <li>Établir des réseaux de collaboration et de support avec des institutions clés.</li> <li>Mettre au point une approche sensible au contexte local.</li> <li>Accorder de l'importance et de la place pour les buts et intérêts des participants.</li> <li>Favoriser la diversité et la représentativité dans la sélection des participants.</li> <li>Utiliser de multiples méthodes de participation.</li> <li>Clarifier les règles et les mécanismes.</li> <li>Faire appel à des animateurs compétents.</li> </ul>	

Référence/ Niveau de preuve	Visées de la publication	Éléments à considérer	Recommandations des auteurs	Commentaires [auteurs] ou [E.B.]
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leadership avec une réelle attitude de collaboration et de recherche de consensus;</li> <li>• animateurs capables de favoriser l'inclusion et de construire des relations de confiance.</li> </ul> <p><b>Méthodes</b> Facilitateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Établir des règles d'égalité, de civisme et d'inclusion;</li> <li>• Utiliser des histoires pour encadrer les discussions;</li> <li>• Clarifier les enjeux et les attentes;</li> <li>• Accueillir une part d'improvisation et d'apprentissage dans un processus guidé et encadré;</li> <li>• Combiner différentes méthodes d'engagement pour renforcer le processus et diminuer les biais;</li> <li>• Utiliser des méthodes adaptées au contexte local et qui tiennent compte des dynamiques de pouvoir.</li> </ul> <p><b>Dynamique de groupe</b> Enjeu :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certains groupes ou individus peuvent dominer le processus ou influencer les autres participants. Il y a un risque d'exacerber des iniquités locales si on ne fait pas attention à qui est avantagé/désavantagé.</li> </ul> <p>Pistes de solution :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Combiner différentes méthodes de participation;</li> <li>• S'assurer que chaque participant puisse recevoir de l'attention et que ses propos soient pris en compte;</li> </ul>		

Référence/ Niveau de preuve	Visées de la publication	Éléments à considérer	Recommandations des auteurs	Commentaires [auteurs] ou [E.B.]
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer un leadership qui guide le processus et évite les diversions.</li> </ul> <p><b>Qualité de la collaboration</b></p> <p>Enjeu :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si la participation a peu ou pas d'impact, des conséquences négatives sont prévisibles sur de futurs efforts de collaboration avec la population.</li> </ul> <p>Facilitateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Favoriser la collaboration sur une longue période;</li> <li>Assurer la transparence du processus;</li> <li>Traiter des priorités et des intérêts des citoyens (en général, pas de certains groupes d'intérêts);</li> <li>Utiliser un langage clair et une terminologie standardisée;</li> <li>Viser une réelle collaboration en évitant la bureaucratie.</li> </ul>		
(Gagné et al., 2021)  Gris	<p>Visé à accompagner l'ensemble d'un processus de diagnostic de sécurité.</p> <p>Comporte des précisions d'intérêt sur les acteurs à impliquer et leur mobilisation.</p>	<p>Un groupe de travail peut s'avérer utile pour bien comprendre un l'enjeu et identifier les réponses adaptées et adéquates aux problèmes identifiés.</p> <p>Pour constituer un groupe de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dresser une cartographie des acteurs;</li> <li>Réunir les personnes, groupes de personnes et organisations interpellées par l'enjeu;</li> <li>Assurer une certaine représentativité des citoyens et des groupes concernés par l'enjeu;</li> <li>Considérer insérer un expert ou un représentant du service touché dans le groupe ou veiller à ce qu'un tel participant soit consulté de façon ponctuelle;</li> </ul>	<p>Dresser une cartographie des acteurs interpellés par le sujet en suivant les étapes suivantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) En équipe, dresser spontanément une liste succincte des potentiels collaborateurs et parties prenantes (personnes ou groupes de personnes susceptibles de participer à la consultation, de collaborer au projet, d'être concernées ou affectées par le sujet ou par les actions mises en place).</li> <li>2) Au besoin, rencontrer certaines personnes clés, ayant une bonne connaissance du milieu, pour identifier d'autres acteurs.</li> <li>3) Faire valider la composition de la cartographie des acteurs par l'ensemble des acteurs clés identifiés (ces derniers pourront aider à</li> </ol>	<p>Le groupe de travail diffère du groupe de personnes invitées au forum. Dans le cas qui nous occupe, le groupe de travail serait celui qui planifie la consultation, en analyse les résultats et propose (ou met</p>

Référence/ Niveau de preuve	Visées de la publication	Éléments à considérer	Recommandations des auteurs	Commentaires [auteurs] ou [E.B.]
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire en sorte que l'autorité concernée par l'enjeu participe ou, sinon, qu'elle soit être informée de chaque étape de la démarche;</li> <li>Convenir d'un mode de fonctionnement du comité de travail en début de parcours;</li> <li>Vérifier l'existence d'un groupe déjà constitué qui pourrait être le lieu approprié pour le projet (en y adjoignant les membres nécessaires pour que l'expertise et la représentation des parties prenantes soient adéquates).</li> </ul>	<p>assurer la représentativité d'acteurs souvent nombreux et disséminés).</p> <p>4) Bonifier cette liste au fur et à mesure de l'évolution des travaux au besoin.</p>	<p>en œuvre) des actions à la lumière des constatations faites lors du forum [E.B.].</p>
(Institut du Nouveau Monde, 2015)  Gris	Résume un document qui traite de la professionnalisation de la participation citoyenne.	<ul style="list-style-type: none"> <li>La participation citoyenne est devenue un secteur d'activité avec des professionnels qui s'y spécialisent.</li> <li>Au Québec, l'Institut du Nouveau Monde met en place des forums publics de façon indépendante et offre des services de consultation en matière de design et d'organisation d'activités de participation publique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire appel à des professionnels de la participation citoyenne comme organisateurs ou comme consultants.</li> </ul>	
(Flon, 2013)  Gris	Résume les principes et les bonnes pratiques de participation publique recensés auprès de différents organismes internationaux.	<p>Les huit règles de l'art de la participation publique, telles qu'énoncées dans le document, sont :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>« Adéquation entre les objectifs, les mécanismes et les ressources investies »;</li> <li>« Indépendance »;</li> <li>« Qualité et accessibilité de l'information »;</li> <li>« Accès au processus et diversité de participation »;</li> <li>« Communications adéquates »;</li> <li>« Clarté des modalités de participation »;</li> <li>« Prise en compte de la participation dans la décision »;</li> <li>« Transparence et suivi ».</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planifier le processus participatif en fonction des objectifs.</li> <li>Énoncer clairement les objectifs du processus de participation publique.</li> <li>Prévoir les ressources nécessaires (matérielles, humaines et de temps).</li> <li>Confier le pilotage de la participation publique à une instance crédible et indépendante qui respecte des règles d'éthique connues de tous.</li> <li>S'assurer d'un accès équitable à toute personne concernée.</li> </ul>	<p>Résumé visuel intéressant et très concis d'une page [E.B.].</p>

Référence/ Niveau de preuve	Visées de la publication	Éléments à considérer	Recommandations des auteurs	Commentaires [auteurs] ou [E.B.]
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faciliter la participation des minorités et des groupes vulnérables et rechercher la diversité des points de vue.</li> <li>• Fournir aux participants une information gratuite, claire, complète, objective et facilement accessible.</li> <li>• Interpeller le public par des moyens susceptibles de l'atteindre, et ce, dans des délais raisonnables.</li> <li>• Fournir aux participants les informations nécessaires à leur compréhension du processus participatif notamment sur : Les modalités de participation; Qui peut participer; Lieu; Horaire; Procédure d'inscription; Ordre du jour; Documentation disponible; Modes d'expression (p. ex. : droits de parole, dépôts de mémoires, etc.).</li> <li>• Adapter les modalités de participation aux différentes collectivités et aux contextes.</li> <li>• Préciser d'emblée le type d'engagement des participants et le degré d'influence qu'ils auront sur les décisions. Les participants doivent savoir comment leur participation sera prise en compte par les décideurs. Cela permet notamment de gérer les attentes des participants.</li> <li>• Préciser comment les résultats de la consultation seront communiqués (délais, forme et moyens) et donner un aperçu de la reddition de compte prévue.</li> </ul>	
(Gauvin, 2013) - INSPQ	Propose un guide pratique pour développer une	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propose un arbre décisionnel pour évaluer la pertinence et la faisabilité d'une participation citoyenne dans le cadre d'une évaluation d'impact sur la santé (<a href="#">consulter</a>, page 4).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulter les citoyens sur des sujets qu'ils peuvent réellement influencer et qui les intéressent.</li> </ul>	Article dont le contenu a été scindé dans différents



Référence/ Niveau de preuve	Visées de la publication	Éléments à considérer	Recommandations des auteurs	Commentaires [auteurs] ou [E.B.]
Gris	stratégie de participation citoyenne lors d'évaluations d'impacts sur la santé.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer la pertinence d'une participation citoyenne en termes d'impact sur la démocratie, la justice sociale, le développement durable et l'utilisation éthique des données probantes (<a href="#">grille d'analyse</a>).</li> <li>Évaluer la faisabilité de l'implication citoyenne selon le contexte politique, communautaire et organisationnel (<a href="#">grille d'analyse</a>).</li> </ul>	tableaux de synthèse selon les thèmes [E.B.]
(Rainville, 2008) - INSPQ  Gris	Propose un guide pour organiser un forum de discussion dans le cadre d'un diagnostic de sécurité.	<p>Le forum de discussion est utile pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Connaître la perception et l'opinion de la population sur un thème donné;</li> <li>Faire le point sur les perspectives, opinions, souhaits de plusieurs acteurs différents, et ce, avec un niveau de détail assez élevé;</li> <li>Repérer des acteurs « alliés » qui pourront être mis à contribution et des acteurs « opposants ou résistants » dont il faudra tenir compte;</li> <li>Estimer le décalage entre la perception révélée par les participants et celle provenant d'autres sources de données.</li> </ul> <p>Nombre de séances à prévoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le nombre de séances peut varier selon le nombre d'acteurs à rencontrer, l'étendue géographique et la teneur des renseignements recueillis;</li> <li>Il est souhaitable d'obtenir une certaine saturation de l'information (un renseignement émis à plusieurs reprises par différents acteurs);</li> <li>La répétitivité et la redondance de l'information permettent de valider l'importance des opinions émises.</li> </ul> <p>Les participants sont sélectionnés en fonction de</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avant de se lancer dans la préparation d'un forum, effectuer une réflexion pour répondre à la question « que veut-on savoir ? ».</li> <li>Établir clairement et par écrit les objectifs du forum.</li> <li>Reconnaître que certains sujets sont peu attrayants pour les acteurs sollicités. S'assurer de présenter le thème de façon attrayante et compréhensible.</li> <li>Identifier les groupes de participants à inviter qui peuvent nous renseigner sur les questions d'intérêt et ceux qui ne pourront pas être joints par d'autres méthodes. Viser la participation de 8 à 15 personnes représentatives de chaque groupe.</li> <li>Envisager tenir les forums à plusieurs endroits si nécessaire afin de : <ul style="list-style-type: none"> <li>Minimiser la distance à parcourir par les participants;</li> <li>S'assurer que les participants ont une connaissance des réalités du secteur pour lequel ils sont interpellés.</li> </ul> </li> <li>Évaluer les ressources nécessaires pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>Temps de préparation, de tenue d'évènement, d'analyse;</li> </ul> </li> </ul>	Article dont le contenu a été scindé dans différents tableaux de résumé selon les thèmes [E.B.]

Référence/ Niveau de preuve	Visées de la publication	Éléments à considérer	Recommandations des auteurs	Commentaires [auteurs] ou [E.B.]
		critère de représentativité du milieu.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Temps pour identifier, recruter, convoquer et accueillir les participants;</li> <li>- Locaux, matériel pour les invitations, la prise de note, embauche de la personne chargée de l'animation;</li> <li>- Boissons, collations;</li> <li>- Dédommagements aux participants (ex. : rétribution ou frais de transport).</li> <li>• Vérifier si la sous-traitance serait avantageuse. Cette dernière peut s'avérer pertinente, car organiser, conduire et analyser des forums requiert des compétences particulières et du temps.</li> <li>• Choisir un endroit neutre (relativement au sujet, aux convictions individuelles, etc.) pour la tenue du forum afin de diminuer les appréhensions et de favoriser la participation active.</li> <li>• Contacter les participants pressentis pour leur expliquer la démarche et vérifier leur intérêt à participer. Lorsque leur accord est obtenu, envoyer une convocation contenant les informations suivantes:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jour, heure et lieu du forum de discussion;</li> <li>- Durée approximative de la rencontre;</li> <li>- Contexte dans lequel le forum est organisé;</li> <li>- Si la personne est invitée à titre de citoyen ou de représentant d'un organisme;</li> <li>- Sujet abordé (présenté de manière attrayante et compréhensible);</li> <li>- Résultats attendus;</li> </ul> </li> </ul>	

Référence/ Niveau de preuve	Visées de la publication	Éléments à considérer	Recommandations des auteurs	Commentaires [auteurs] ou [E.B.]
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilisation qui sera faite des informations obtenues;</li> <li>- Accord préalable des participants si un enregistrement audio ou vidéo est prévu.</li> </ul>	
(Langlois, 2006) - MSSS  Gris	Visée à soutenir les établissements dans l'implantation d'un volet de la Loi modifiant la Loi sur les SSSS concernant la participation citoyenne.	<p>Pourquoi favoriser la participation citoyenne ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Favoriser la transparence, réduire le cynisme, rétablir le lien de confiance entre les citoyens et les services publics.</li> <li>• Améliorer la prise de décision, notamment en permettant de connaître la variété des intérêts et des points de vue (plutôt que l'opinion majoritaire).</li> <li>• La participation citoyenne constitue un facteur de cohésion sociale en permettant la participation et, dans certains cas, en facilitant la compréhension des points de vue des autres acteurs.</li> <li>• La participation citoyenne favorise la promotion d'approches axées sur la prévention des problèmes.</li> </ul> <p>Quels sont les défis?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La difficulté à mobiliser les citoyens qui croient souvent que leur participation n'aura pas d'impact.</li> <li>• La place importante que peuvent prendre les discours des experts par rapport aux opinions et idées du public.</li> <li>• L'écart d'influence entre les citoyens et les groupes d'intérêt plus structurés ou influents.</li> <li>• Les problèmes de communication avec les populations marginalisées.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Combiner plusieurs méthodes pour maximiser les retombées d'une participation citoyenne efficace.</li> <li>• Sélectionner la méthode de participation citoyenne la plus appropriée aux objectifs poursuivis en considérant : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le sujet;</li> <li>- L'importance de la question;</li> <li>- La forme des résultats souhaités;</li> <li>- L'application éventuelle des résultats;</li> <li>- Les acteurs interpellés, etc.</li> </ul> </li> <li>• S'assurer que la méthode choisie permettra de s'adresser à : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des auditoires plus vastes s'il faut obtenir de larges consensus;</li> <li>- Des territoires locaux lorsqu'une partie du territoire est touchée;</li> <li>- Des clientèles particulières quand les enjeux les interpellent;</li> <li>- Différentes communautés lorsque les objets leur sont spécifiques.</li> </ul> </li> <li>• Se poser les questions suivantes avant de commencer la planification d'une participation citoyenne : <ul style="list-style-type: none"> <li>- La participation citoyenne fera-t-elle une réelle différence?</li> <li>- Qui est réellement touché par la question?</li> </ul> </li> </ul>	En annexe du document, on retrouve une liste de méthodes de participation citoyenne détaillant : <ul style="list-style-type: none"> <li>- La méthode;</li> <li>- Les objectifs principaux;</li> <li>- Les délais;</li> <li>- Les coûts;</li> <li>- Les avantages;</li> </ul> Les limites [E.B.].

Référence/ Niveau de preuve	Visées de la publication	Éléments à considérer	Recommandations des auteurs	Commentaires [auteurs] ou [E.B.]
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les échéances souvent trop serrées pour planifier la consultation et préparer les participants.</li> <li>• Le manque de connaissance des participants.</li> <li>• Le manque de temps des citoyens.</li> <li>• La capacité limitée des organisations à soutenir la participation citoyenne.</li> </ul> <p>Quels sont les facteurs de réussite d'une participation citoyenne ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Légitimité (décideurs et citoyens).</li> <li>• Communication claire (objectif, but de la démarche).</li> <li>• Accessibilité au processus.</li> <li>• Représentativité des participants.</li> </ul> <p>La participation citoyenne est un apprentissage tant pour les décideurs que pour les citoyens. C'est un exercice exigeant qui nécessite temps et ressources. Exemples de sujets propices à une consultation citoyenne :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sujets pour lesquels il y a des incertitudes scientifiques (p. ex. : manque de données probantes sur la compréhension d'un phénomène ou sur l'efficacité d'une mesure proposée);</li> <li>• Controverses (lié p. ex. aux incertitudes scientifiques ou à un conflit de valeur).</li> </ul> <p>Facteurs favorables à la légitimité du processus :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Démarche pertinente qui vise un impact réel sur les politiques;</li> <li>• Présence d'un appui politique tangible pour faciliter la participation du public à la prise de décision et à la planification;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qui peut contribuer à ce que la majeure partie de la population visée soit représentée?</li> <li>- Jusqu'à quel point les décideurs peuvent-ils prendre en compte les commentaires et opinions des participants?</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiquer clairement les objectifs et le but de la démarche en relation avec la décision à prendre afin de ne pas créer de fausses attentes.</li> <li>• Fournir aux participants, avant et pendant la consultation, une information :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Complète et suffisante par rapport à la question soulevée;</li> <li>- Facilement compréhensible;</li> <li>- Juste et éclairante;</li> <li>- Accessible;</li> <li>- Non biaisée et transparente;</li> <li>- Qui permet d'avoir une image d'ensemble du système, la complexité du réseau ayant parfois un effet démobilisateur.</li> </ul> </li> <li>• Assurer l'accessibilité physique, intellectuelle et psychosociale au processus de participation en portant attention :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Au choix du lieu;</li> <li>- À vulgariser l'information;</li> <li>- À faciliter le processus pour les non-initiés;</li> <li>- À laisser suffisamment de temps pour les réflexions;</li> <li>- Aux règles de procédures qui doivent être claires et équitables.</li> </ul> </li> <li>• Assurer une grande représentativité des participants.</li> </ul>	

Référence/ Niveau de preuve	Visées de la publication	Éléments à considérer	Recommandations des auteurs	Commentaires [auteurs] ou [E.B.]
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Organisation qui fournit un engagement et des ressources.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Favoriser la participation des personnes marginalisées en tenant la consultation dans leur milieu de vie.</li> <li>Assurer l'équilibre entre savoir profane et savoir expert (professionnels, gestionnaires) et s'assurer d'un équilibre dans les rapports de force.</li> <li>Évaluer le coût de la démarche en tenant compte des frais associés :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aux déplacements des participants;</li> <li>- Aux paiements des citoyens et/ou des experts le cas échéant;</li> <li>- Au site;</li> <li>- À l'approvisionnement pendant l'évènement.</li> </ul> </li> </ul>	
(Smith, 2005)  Gris	Présente et analyse différentes innovations démocratiques.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Prévoir les ressources nécessaires (une participation efficace coûte cher, en général).</li> <li>Créer une culture de la participation citoyenne dans l'organisation (qui peut nécessiter de s'adapter aux citoyens plutôt que d'amener les citoyens à se conformer aux processus bureaucratiques).</li> <li>Assurer la crédibilité (en s'assurant que l'exercice puisse avoir une réelle influence, en informant les participants des effets de leur participation, en ayant recours à des entités indépendantes).</li> <li>Respecter les citoyens.</li> </ul>	Article dont le contenu a été scindé dans différents tableaux de résumé selon les thèmes [E.B.].

Résumés d'écrits sur les méthodes de participation citoyenne

Référence/ Niveau de preuve	Visées de la publication	Éléments à considérer	Recommandations des auteurs	Commentaires [auteurs] ou [E.B.]
(Institut du Nouveau Monde, 2013)  Gris	Propose une catégorisation des différents niveaux de participation citoyenne.	À partir de différentes échelles existantes de catégorisation de la participation citoyenne, l'INM propose une échelle à 5 niveaux (voir la <a href="#">figure</a> ) comportant les degrés de participation suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Information;</li> <li>• Consultation;</li> <li>• Discussion;</li> <li>• Délibération;</li> <li>• Collaboration.</li> </ul> L'engagement, l'influence et la responsabilité des participants augmentent d'un niveau à l'autre (de façon générale).		
(Smith, 2005)  Gris	Présente et analyse différentes innovations démocratiques.	Exemples d'utilisation du <b>Web</b> pour fins de consultation : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publication de documents officiels ou de documents relatifs à la consultation;</li> <li>• Possibilité de soumettre électroniquement des commentaires;</li> <li>• <i>Message boards</i> où les citoyens peuvent lire les commentaires des autres et, s'ils le souhaitent, les commenter;</li> <li>• Forums de discussion interactifs (publics ou restreints).</li> </ul> Différentes innovations <b>consultatives</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sondage d'opinion publique : Par téléphone, en ligne ou en personne. Peut fournir des informations statistiquement représentatives. Nécessite un design précis. Peut donner une vision superficielle en étant trop simpliste.</li> <li>• Rencontre publique : Souvent dominée par des citoyens confiants et bien articulés. Combiner ces rencontres avec des <i>focus groups</i></li> </ul>	Pour approfondir la participation, veiller à ce que les citoyens aient: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un réel pouvoir d'influence;</li> <li>• L'information nécessaire à leur participation informée (en particulier pour les processus délibératifs);</li> <li>• Une juste chance de discuter et débattre de la question.</li> </ul> Faire appel à des entités indépendantes pour mener les exercices de consultation afin de réduire les craintes que le processus soit manipulé par les autorités.	Article dont le contenu a été scindé dans différents tableaux de résumé selon les thèmes [E.B.].

Référence/ Niveau de preuve	Visées de la publication	Éléments à considérer	Recommandations des auteurs	Commentaires [auteurs] ou [E.B.]
		<p>(représentatifs des personnes touchées) peut offrir une meilleure représentativité. Ces rencontres n'ont pas toujours un réel effet sur les décisions et sont parfois utilisées pour légitimer des décisions déjà prises.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Open house</i> : Les propositions et la documentation sont ouvertes au public qui peut venir à tout moment les consulter et les commenter. Du personnel est disponible pour discuter et des groupes de discussion peuvent être formés sur place. Typiquement utilisé en parallèle avec d'autres méthodes. Requiert beaucoup de personnel.</li> <li>• <i>Planning for real</i> : Utilise une maquette de la communauté. Les participants y déposent leurs suggestions par écrit. La maquette peut être transportée à différents endroits pour rejoindre des groupes spécifiques. Le fait de mettre les commentaires par écrit facilite la participation de gens qui pourraient être moins enclins à prendre la parole en public.</li> <li>• Théâtre participatif : Une courte scène est jouée. Ensuite les participants sont invités à proposer des déroulements différents ou à remplacer les acteurs pour tester leurs idées. Peut être intéressant pour engager des individus aliénés des processus plus formels.</li> <li>• <i>Standing forums</i> : Forum qui se répète, peut être formés de publics plus difficiles à joindre. Mais même à l'intérieur de ces groupes, il y a une difficulté de représentativité, car on entendra surtout les citoyens les plus actifs politiquement et les plus confiants. Cependant, ces citoyens engagés et informés peuvent offrir des informations et rétroactions de grande</li> </ul>		

Référence/ Niveau de preuve	Visées de la publication	Éléments à considérer	Recommandations des auteurs	Commentaires [auteurs] ou [E.B.]
		<p>valeur aux décideurs.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Panel de citoyens : Groupe représentatif de citoyens consultés régulièrement. Permet notamment de suivre un enjeu dans le temps. Peut être coûteux à établir, mais moins que plusieurs sondages d'opinion publique. Il peut être difficile de recruter et de retenir des représentants de groupes politiquement marginalisés (comme les jeunes). Les participants peuvent éventuellement devenir « moins représentatifs » de par la sympathie qu'ils peuvent développer à l'égard des décideurs à travers le processus.</li> <li><i>Focus group</i> : Souvent utilisé pour entendre des groupes plus marginalisés. Souvent utilisé en complément à des sondages d'opinion publique. C'est un petit groupe de citoyens sélectionnés pour leur représentativité d'un public en particulier. Ils sont invités à avoir une discussion informelle qui permet aux organisateurs de mieux connaître leurs besoins, leurs valeurs ou leur évaluation de la qualité d'un service. Un inconvénient est que l'exercice manque parfois de profondeur.</li> </ul> <p>Critiques fréquentes des méthodes consultatives :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les liens ne sont pas toujours clairs entre la consultation et la prise de décision;</li> <li>Les décideurs omettent souvent de faire un suivi après la consultation;</li> <li>Les gens croient souvent que la consultation est utilisée pour légitimer des décisions qui ont déjà été prises;</li> <li>Les exercices attirent souvent des gens déjà intéressés et engagent peu les groupes politiquement marginalisés (ex. : jeunes,</li> </ul>		



Référence/ Niveau de preuve	Visées de la publication	Éléments à considérer	Recommandations des auteurs	Commentaires [auteurs] ou [E.B.]
		<p>minorités ethniques);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les consultations peuvent être superficielles.</li> </ul> <p>Différentes innovations <b>délibératives</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des situations où les participants sont sélectionnés au hasard ou avec une méthode statistique afin de représenter différentes perspectives. Ces citoyens délibèrent en profondeur sur le sujet d'intérêt (ex. : Le jury citoyen, les sondages délibératifs d'opinion ou la conférence de consensus).</li> <li>• Des exercices qui ne mènent pas nécessairement à des recommandations, mais qui permettent aux citoyens de délibérer sur des enjeux souvent controversés. Ils ont une fonction éducative (ex. : forums sur les enjeux nationaux, cercles d'étude, cafés démocratiques, <i>democs</i>).</li> </ul> <p>Les pratiques délibératives sont présumées permettre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une meilleure compréhension des différentes perspectives;</li> <li>• Des débats et des décisions mieux informés;</li> <li>• Des recommandations plus largement acceptées par les participants.</li> </ul> <p>La publication cite des pratiques de <b>co-gouvernance</b> qui ont les caractéristiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propose une forme de partage du pouvoir entre les citoyens et les décideurs (permet un haut degré d'influence sur les décisions finales ou sur les orientations);</li> <li>• Est souvent un processus continu plutôt qu'un évènement unique.</li> </ul>		
(Institut du Nouveau	Propose différentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Précise que « La méthode détermine la nature de la contribution des participants, mais aussi</li> </ul>		D'autres fiches décrivent

Référence/ Niveau de preuve	Visées de la publication	Éléments à considérer	Recommandations des auteurs	Commentaires [auteurs] ou [E.B.]
Monde)  Gris	formules d'animation et méthodes de participation citoyenne	<p>les modalités de leur participation ».</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre, par l'intermédiaire de son site Web, des liens vers des répertoires de méthodes et propose quelques fiches détaillées, dont le Café de conversation (café du monde ou <i>world café</i>). Dans cette méthode, les participants discutent en sous-groupes et se déplacent à différentes tables par vagues successives. Cela entraîne un brassage des participants entre eux et ces derniers sont alors invités à poursuivre leurs réflexions à partir du résumé des discussions du ou des groupe(s) précédent(s). Cette méthode : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peut fonctionner avec de grands groupes (de 12 à plusieurs centaines);</li> <li>- S'adapte à différents contextes;</li> <li>- Permet à chacun d'enrichir ses réflexions;</li> <li>- Exige peu d'analyse des résultats nécessitent, mais ceux-ci ne peuvent pas être extrapolés;</li> <li>- S'appuie sur le savoir-faire des animateurs pour réussir;</li> <li>- Génère une qualité de résultats liée aux participants (sont-ils représentatifs? crédibles? compétents?).</li> </ul> </li> </ul>		<p>diverses méthodes dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'atelier scénario;</li> <li>• La charrette;</li> <li>• Le forum communautaire du XXI<sup>e</sup> siècle;</li> <li>• Le forum social;</li> <li>• Le gouvernement ouvert;</li> <li>• La revitalisation urbaine intégrée.</li> </ul> <p>Mais ces méthodes s'éloignent des paramètres établis pour le présent mandat [E.B.].</p>

Résumés d'écrits sur la représentativité et les considérations pour des publics spécifiques

Référence/ Niveau de preuve	Visées de la publication	Éléments à considérer	Recommandations des auteurs	Commentaires [auteurs] ou [E.B.]
(Ludwig et al., 2020)  Revue systématique	S'intéresse au partenariat en recherche avec des <b>patients vulnérables ou très malades</b> .	Barrières à la participation des patients vulnérables ou très malades : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manque de temps et de ressources.</li> </ul> Éléments facilitant la participation des patients vulnérables ou très malades : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confiance et respect mutuel;</li> <li>• Inclusivité et diversité;</li> <li>• Flexibilité dans les méthodes de participation et dans le temps.</li> </ul>		Ces observations sont spécifiques au contexte de la recherche scientifique en partenariat avec les patients [E.B.].
(Street et al., 2014)  Revue systématique	Documente les adaptations du jury citoyen (une méthode délibérative) dans le domaine de la santé.	Les jurys citoyens sont de petits groupes d'individus (12-25 participants) diversifiés qui discutent et délibèrent ensemble. À la fin des délibérations, le jury propose des recommandations (idéalement issues d'un consensus). La durée recommandée des délibérations est de 4-5 jours. Cette approche coûte moins cher que de larges consultations publiques. Le recrutement se fait souvent par échantillonnage aléatoire stratifié (à partir de la liste électorale ou autre source d'information) : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exemples de variables utilisées pour la stratification : âge, sexe, race/ethnicité, éducation, statut d'emploi, occupation, religion, langue, revenus, accès à une voiture, paramètres de santé.</li> </ul> Pour recruter des représentants de publics spécifiques (ex. : jeunes, aînés, aidants, représentants de populations marginalisées,		Ici, le terme « jury citoyen » englobe un ensemble de pratiques plus larges que la méthode « traditionnelle » du jury citoyen [Auteurs].  Le jury citoyen peut permettre d'entendre un <b>échantillon plus représentatif</b> de personnes [E.B.].

Référence/ Niveau de preuve	Visées de la publication	Éléments à considérer	Recommandations des auteurs	Commentaires [auteurs] ou [E.B.]
		<p>individus avec des maladies spécifiques), des organisateurs ont utilisé des annonces dans les journaux, du bouche-à-oreille, des firmes spécialisées ou ont fait appel à des organisations existantes.</p> <p>Peu des études documentées ont réussi à créer un jury parfaitement représentatif sans biais. Celles qui ont réussi avaient ces éléments en commun :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Échantillonnage stratifié avec un large éventail de critères;</li> <li>• Recrutement par une firme d'études de marché, par téléphone, par porte à porte ou par lettre;</li> <li>• Honoraires substantiels offerts aux participants.</li> </ul>		
(Elwood et Longley, 2010)  Scientifique descriptif	Présente un exemple de jury citoyen	<p>16 citoyens ont été recrutés par une firme d'étude de marché avec un <i>quota sampling frame</i> pour assurer une distribution des participants similaire à la population générale en termes d'âge, de sexe, de race, et de groupe socio-économique.</p> <p>Le sujet débattu était « les responsabilités de différents intervenants autour de la prise de médicaments ».</p> <p>Des experts ont exposé les meilleures évidences possibles au jury. Les jurés ont ensuite délibéré et se sont entendus sur des recommandations qui ont été présentées dans un rapport.</p> <p>L'exercice s'est déroulé sur 3,5 jours.</p>		Est présenté comme un exemple non biaisé dans la revue de Street et al. (2014) ci-dessus [E.B.].

Référence/ Niveau de preuve	Visées de la publication	Éléments à considérer	Recommandations des auteurs	Commentaires [auteurs] ou [E.B.]
(Barnes et Bennett, 1998)  Scientifique descriptif	Présente une évaluation d'une initiative de panel composé d' <b>ânés vulnérables</b> .	<p>La voix des personnes vulnérables ou gravement malades est souvent peu entendue, notamment à cause de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La peur de parler de leurs expériences;</li> <li>• La peur d'exprimer de l'insatisfaction;</li> <li>• Leurs attentes parfois peu élevées.</li> </ul> <p>L'objectif du projet de panel était de permettre à ces personnes de se rencontrer entre elles pour discuter de leur réalité et d'utiliser les résultats de ces discussions pour influencer l'offre de services.</p> <p>Les participants ont été recrutés par l'entremise d'intervenants de la santé, d'aidants, d'organismes communautaires et, éventuellement, de membres du panel.</p> <p>Les participants sélectionnés ne constituaient pas un échantillon statistiquement représentatif.</p> <p>Sept panels différents ont été créés (dispersés sur le territoire) afin d'assurer l'accessibilité aux personnes en milieu rural et urbain. Chaque panel s'est rencontré une fois par mois pendant 3 ans.</p> <p>Le transport était fourni et les lieux étaient rendus accessibles pour tous les participants, incluant ceux avec des problèmes auditifs.</p>		
(Ministère de l'Environnem ent et de la Lutte contre les changements climatiques, 2020)	Visé à guider des initiateurs de projet dans leurs démarches de consultation des <b>communautés autochtones</b> pour l'étude	Il peut être judicieux de se renseigner minimalement sur les caractéristiques de la communauté avant de prendre contact avec ses représentants. On peut le faire en visitant, par exemple, les sites Web ( <a href="#">Coordonnées des différentes communautés autochtones du Québec</a> ) des communautés et des conseils tribaux.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifier d'abord l'intérêt des communautés concernées à participer à la démarche (être proactif, par exemple, en se déplaçant pour rencontrer des représentants de la communauté dès le début du projet). Ces premiers contacts peuvent aussi permettre de vérifier les moyens de communication à</li> </ul>	Tous ces conseils sont applicables dans le cadre d'évaluations d'impacts environnementaux et pourraient demander des

Référence/ Niveau de preuve	Visées de la publication	Éléments à considérer	Recommandations des auteurs	Commentaires [auteurs] ou [E.B.]
Gris	d'impacts environnementaux	<p>Il peut être intéressant de tenir un registre des démarches (personnes rencontrées, préoccupations soulevées, suivis effectués). Un suivi devrait être effectué pour toute question soulevée pendant une rencontre ou lors des consultations publiques (sur le champ ou ultérieurement) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Privilégier des méthodes qui permettent un contact direct avec les personnes consultées. Par exemple : entrevues, séances d'informations, séances de consultation.</li> <li>• Planifier des entrevues. Elles sont idéalement semi-dirigées avec des questions assez ouvertes pour permettre une libre expression. Un interprète pourrait être nécessaire. Le choix des interviewés, des intervieweurs et des interprètes se fait en concertation avec la communauté.</li> <li>• Prévoir des séances d'information et de consultation. Les représentants de la communauté pourraient fournir des indications sur les lieux et les méthodes à utiliser.</li> </ul>	<p>privilégier (par exemple, médias sociaux, radio communautaire, etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifier la démarche de consultation, dont les méthodes à utiliser, avec les représentants des communautés pour s'assurer qu'elles soient adaptées au contexte (préoccupations, intérêts et besoins des membres de la communauté notamment). Il peut être judicieux de se renseigner aussi sur leurs attentes de résultats.</li> <li>• Agir dans un esprit de transparence, de respect, d'écoute, de dialogue et de collaboration.</li> <li>• Avoir une réelle volonté de « prendre en considération les préoccupations et les besoins exprimés par les communautés concernées ».</li> <li>• S'attendre à ce que la « recherche de solutions mutuellement satisfaisantes » puisse nécessiter plusieurs échanges.</li> <li>• Prévoir du temps pour valider, auprès de la communauté, l'interprétation des informations recueillies et les suites prévues. Cela permettra de rectifier d'éventuels malentendus et de maintenir une relation de confiance.</li> <li>• Désigner une personne-ressource responsable des relations avec la communauté (requiert une connaissance du</li> </ul>	<p>adaptations dans le contexte de consultations sur les services de santé et services sociaux [E.B.].</p>

Référence/ Niveau de preuve	Visées de la publication	Éléments à considérer	Recommandations des auteurs	Commentaires [auteurs] ou [E.B.]
			<p>contexte autochtone et des compétences en relations interculturelles).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévoir des traductions au besoin (notamment en anglais).</li> <li>• Être souple dans les échéanciers. Les représentants de la communauté pourraient vouloir consulter leurs membres ou des périodes pourraient être occupées par d'autres activités de la communauté comme la chasse, des rassemblements, des activités traditionnelles, etc.</li> </ul>	
(Ouimet et al., 2013) - INSPQ  Gris	Décrit des approches pour optimiser la communication avec les personnes <b>dont la langue n'est pas le français</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les traductions écrites ne sont pas toujours suffisantes. Certains usagers n'ont pas un niveau de littératie suffisant pour les comprendre.</li> <li>• Les interprètes professionnels sont une bonne avenue pour assurer une compréhension mutuelle juste, particulièrement dans un contexte médical.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'assurer que les employés auxquels on fait appel pour l'interprétation ou la traduction ont réellement un niveau de connaissance de la langue suffisant pour assurer une communication juste.</li> </ul>	Spécifique au contexte médical [E.B.].
(Smith, 2005)  Gris	Présente et analyse différentes innovations démocratiques.	<p>La participation n'a pas nécessairement besoin d'être ouverte à tous. Une sélection au hasard, par exemple, peut permettre de constituer un groupe de citoyen plus représentatif qu'une élection ou qu'une participation volontaire ouverte à tous.</p> <p>Considérations sur l'utilisation du web pour fins de consultations :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les <b>jeunes</b> semblent plus enclins à participer en ligne qu'hors ligne (Gibson et al., 2004);</li> <li>• De nouvelles voix pourraient être entendues par cette méthode;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Donner aux citoyens des avantages ou des raisons de participer. Voici quelques exemples d'incitatifs qui peuvent être attrayants : <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'opportunité d'avoir un impact direct sur les politiques ou les services;</li> <li>- Bénéfices indirects (apprentissage, reconnaissance, appartenance);</li> <li>- Paiement (populaire chez les <b>jeunes</b>).</li> </ul> </li> </ul>	Article dont le contenu a été scindé dans différents tableaux de résumé selon les thèmes [E.B.].

Référence/ Niveau de preuve	Visées de la publication	Éléments à considérer	Recommandations des auteurs	Commentaires [auteurs] ou [E.B.]
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• La qualité des discussions dans les consultations en ligne semble relativement élevée;</li> <li>• Les participants sont parfois déçus par le manque de <i>feedback</i> des dirigeants à la suite des consultations (ce qui est typique des exercices de consultation en général) (Coleman et al., 2002);</li> <li>• Une critique commune des consultations en ligne est qu'elles tendent à attirer des individus qui sont politiquement actifs et à l'aise avec le numérique.</li> </ul> <p>Dans un exemple de consultation en ligne (sur la violence conjugale), les mesures suivantes ont été prises pour s'assurer d'entendre aussi des individus moins à l'aise avec le numérique ou moins actifs politiquement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recruter par le biais d'organismes que ces personnes côtoyaient déjà;</li> <li>• Faciliter la navigation Web par une assistance téléphonique et la mise à disposition d'un manuel d'utilisation simple pour les participantes;</li> <li>• Offrir une plateforme anonyme (nécessaire à cause du sujet);</li> <li>• Encadrer les discussions en faisant appel à une personne expérimentée;</li> <li>• Offrir des avantages aux participantes (accès à de l'information utile pour leur situation, occasion d'échanger avec d'autres survivantes, occasion de parler à des dirigeants, etc.).</li> </ul> <p>L'article présente un exemple de <b>méthodes combinées afin d'augmenter la représentativité</b> (Royaume-Uni - Consultation publique sur les</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpeller directement certains citoyens au moyen d'une invitation personnelle (semble particulièrement influencer la motivation des <b>publics difficiles à joindre</b>).</li> <li>• Considérer des approches par petits groupes, ce qui est bénéfique à la participation des personnes qui ont <b>moins la confiance personnelle pour parler devant de grands auditoires</b>.</li> </ul>	



Référence/ Niveau de preuve	Visées de la publication	Éléments à considérer	Recommandations des auteurs	Commentaires [auteurs] ou [E.B.]
		organismes génétiquement modifiés) : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Combine différentes méthodes (rencontres publiques ouvertes à tous, questionnaires, <i>focus groups</i> et ateliers de discussion);</li> <li>• Cible une sélection de participants aux ateliers de discussions et aux <i>focus groups</i> favorisant la représentation de citoyens de différents âges et de différents groupes socio-économiques.</li> </ul>		
(GreenSAM - Green Silver Age Mobility et al.)  Gris	Précise comment adapter un forum citoyen aux <b>ainés</b> .		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévoir les pauses et les rafraichissements pour tenir compte des besoins des personnes plus âgées lors de l'évènement.</li> <li>• Éviter les longues présentations.</li> <li>• Prévoir des transports à partir des lieux d'hébergement pour aînés au besoin.</li> <li>• S'assurer que l'endroit choisi est facilement accessible pour les aînés.</li> </ul>	Spécifique au contexte d'initiatives autour de la mobilité « verte » chez les aînés [E.B.]

Résumés d'écrits sur les formules et techniques d'animation

Référence/ Niveau de preuve	Visées de la publication	Éléments à considérer	Recommandations des auteurs	Commentaires [auteurs] ou [E.B.]
(Emerson et al., 2015)  Scientifique descriptif	S'intéresse au phénomène de l'incivilité organisée utilisée comme stratégie politique par des	Les chercheurs ont sondé des animateurs de lieux de discussions à l'échelle locale. 59 % des animateurs sondés n'ont jamais été témoins de perturbations planifiées entre 2009 et 2013. Parmi les 34 cas de perturbations rapportés, la majorité était de nature verbale. Voici les exemples les plus fréquents : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tentatives de délégitimer le processus (refuser d'écouter, refuser les redirections de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'attendre à certaines protestations et reconnaître la valeur et la nécessité de celles-ci.</li> <li>• Éviter de limiter les opportunités de débat public dans un effort de contrôler ou de prévenir les incivilités.</li> <li>• Écouter attentivement et anticiper les préoccupations de ces groupes.</li> </ul>	Les personnes ayant été témoins de perturbations auraient pu être plus enclines à répondre au sondage. Ainsi, il est possible que les perturbations

Référence/ Niveau de preuve	Visées de la publication	Éléments à considérer	Recommandations des auteurs	Commentaires [auteurs] ou [E.B.]
	citoyens dans des lieux de débats publics.	<p>l'animateur, détailler ou ignorer le processus légitime);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empêcher la participation des autres (interrompre, intimider, empêcher les échanges rationnels, utiliser tout le temps disponible).</li> </ul> <p>44% des 34 cas rapportés étaient motivés par des objections à un changement de politique important. Les stratégies les plus fréquemment utilisées pour gérer les perturbateurs ont été les suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les citoyens perturbateurs ont été invités à joindre le forum pour y participer;</li> <li>• L'ordre du jour a été modifié;</li> <li>• Un forum additionnel a été planifié.</li> </ul> <p>La majorité des animateurs ont été satisfaits de la façon dont les perturbations ont été gérées. Certains ont estimé que l'évènement avait permis d'apporter des améliorations au processus (notamment son fonctionnement et ses règles). D'autres craignent que l'évènement ait démotivé certains acteurs ou engendré une trop grande rigidité du processus par la suite.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déployer les meilleures pratiques de facilitation: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utiliser un langage clair et respectueux;</li> <li>- S'assurer que les intentions sont claires et que les participants ont une réelle opportunité de contribuer;</li> <li>- S'assurer que le processus est clair;</li> <li>- Établir des attentes et des règles claires qui garantissent l'équité, la sécurité et l'accessibilité pour tous.</li> </ul> </li> <li>• S'assurer qu'un effort suffisant est fait afin que tous les acteurs concernés soient avisés longtemps avant la tenue du forum.</li> <li>• Lorsque des conflits sont anticipés, prévoir du temps pendant la rencontre pour évaluer la situation et s'assurer que chaque partie soit entendue.</li> <li>• Adopter une posture neutre et démocratique en favorisant l'inclusion, l'accès à une information de qualité, la créativité, la compréhension des différentes perspectives et la capacité de s'intéresser à son prochain et d'apprendre de lui.</li> </ul>	<p>soient encore moins fréquentes que les résultats laissent présager [Auteurs].</p> <p>L'échantillon étudié peut être biaisé et est petit. On ne peut donc pas généraliser ces conclusions [Auteurs].</p>
(Escobar, 2019)  Gris	S'intéresse à la pratique des animateurs dans les processus de participation citoyenne	Le facilitateur n'est pas obligatoirement neutre, mais il doit être impartial. Son rôle de leader lui confère une autorité qu'il ne doit en aucun cas utiliser pour influencer les discussions.		S'intéresse en particulier aux pratiques délibératives [Auteurs].

Référence/ Niveau de preuve	Visées de la publication	Éléments à considérer	Recommandations des auteurs	Commentaires [auteurs] ou [E.B.]
(Rainville, 2008) - INSPQ  Gris	Propose un guide pour organiser un forum de discussion dans le cadre d'un diagnostic de sécurité.	<p>La présence d'un observateur pour accompagner l'animateur peut être aidante (prise de notes, enregistrement, etc.). Dans ce cas, il faut préalablement s'assurer de bien clarifier les rôles.</p> <p>Rôles de la personne chargée de l'animation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participer à la définition des objectifs;</li> <li>• S'approprier le plan d'animation (temps à respecter, priorisation des thèmes, etc.);</li> <li>• Veiller, lors du forum, à l'acquisition des connaissances recherchées pour le projet (en approfondissant certains points, en recentrant les débats, en soulevant de nouvelles idées, etc.);</li> <li>• Rester neutre et provoquer des discussions constructives sans inhiber l'expression spontanée;</li> <li>• Faire la synthèse des discussions.</li> </ul> <p>Exemple de plan d'animation général :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Évoquer la situation actuelle.</li> <li>2. Orienter la réflexion.</li> <li>3. Revenir sur les idées émises pour les regrouper. On peut, par exemple, demander à chacun d'identifier quelques points qui ressortent de la discussion ou qui leur semblent les plus importants.</li> <li>4. Synthétiser les opinions recueillies et les discussions. Il est intéressant pour les participants de commenter cette synthèse. Ces commentaires devront être notés et faire partie des éléments recueillis.</li> <li>5. Remercier les participants, souligner en quoi leur contribution sera utile et les informer des étapes ultérieures prévues.</li> </ol> <p>Deux options pour constituer les groupes de discussion :</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Élaborer une grille de questions à poser aux participants (et s'en servir pour estimer la durée de la séance participative).</li> <li>• Créer une atmosphère de groupe dès le départ (par exemple, demander de placer les tables en cercle ou de se présenter à tour de rôle).</li> <li>• Mettre les participants en confiance en expliquant l'objectif de la rencontre, l'importance de leur participation, le caractère informel et constructif des discussions, l'utilisation anonyme des données, l'importance pour les instigateurs de recueillir TOUTES les opinions, l'intention de ne pas juger ou hiérarchiser les opinions émises.</li> <li>• Structurer la discussion tout en veillant à ce qu'elle paraisse naturelle.</li> <li>• Poser d'emblée des questions ouvertes pour provoquer les interactions. Utiliser des questions relativement fermées lorsque l'on recherche des réponses précises. Attention cependant aux questions qui invitent le silence (ex. : « Quelqu'un a-t-il encore quelque chose à ajouter ? »)</li> <li>• Maintenir l'échange dans les limites du sujet.</li> <li>• Veiller à ce que chacun prenne la parole (sans forcer la main).</li> <li>• Être attentif à la tendance, souvent inconsciente, de certains individus à se rallier à l'opinion d'un participant plus influent ou plus loquace.</li> <li>• Rester neutre (ne pas faire part de ses opinions, éviter les questions suggestives ou</li> </ul>	Article dont le contenu a été scindé dans différents tableaux de résumé selon les thèmes [E.B.]

Référence/ Niveau de preuve	Visées de la publication	Éléments à considérer	Recommandations des auteurs	Commentaires [auteurs] ou [E.B.]
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hétérogène : Génère souvent des résultats plus riches et plus nuancés. Peut toutefois diminuer la spontanéité et créer une retenue à partager des expériences personnelles.</li> <li>• Homogène : Peut offrir des résultats peu contrastés et biaisés par les caractéristiques du groupe.</li> </ul> Durée de la session : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maximum 2h30 avec pause entre deux thèmes et 3-4 questions de fond maximum.</li> <li>• Durée idéale : 1h30 sans pause.</li> </ul>	biaisées, éviter de répondre aux questions, éviter d’être vu comme une sorte d’autorité, éviter tout geste ou parole suggestifs d’approbation ou de désapprobation).	
(Communagir)  Gris	Propose une panoplie d’outils et de conseils en animation et en travail collaboratif.	Décrit les formules d’animation suivantes et plusieurs autres : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stations</li> <li>• Café des possibilités</li> <li>• Enveloppes</li> <li>• Café de discussion</li> <li>• 1-2-4-all</li> <li>• Plénière <i>popcorn</i></li> <li>• Boulettes</li> <li>• Plan de match</li> <li>• Questions d’implantation</li> <li>• Go / No go</li> </ul>		Le résumé de ces formules d’animation se trouve à la <a href="#">section 3.5</a> du présent document [E.B.].
(Regroupement des organismes de bassins versants du Québec)  Gris	Outille les organismes de bassins versants (OBV) pour favoriser la participation citoyenne.	Pour bien comprendre et équilibrer les intérêts de chacun, il est utile de se demander : <ul style="list-style-type: none"> <li>• « Qui réalise un bénéfice?</li> <li>• Qui prend le risque?</li> <li>• Qui porte la responsabilité?</li> <li>• Qui réclame un droit? »</li> </ul>	« Ramener les bénéfices de l’avant afin de rallier les participants autour de ces derniers et d’éviter les dérapages inutiles. » Utiliser des techniques comme : <ul style="list-style-type: none"> <li>• La reformulation (ex. : Si je comprends bien, vous observez que...);</li> <li>• Le rassemblement (ex. : Si on revenait à [sujet]...);</li> </ul>	Seuls les contenus relatifs à la gestion de conflit et la promotion d’échanges constructifs sont rapportés ici [E.B.]

Référence/ Niveau de preuve	Visées de la publication	Éléments à considérer	Recommandations des auteurs	Commentaires [auteurs] ou [E.B.]
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Le résumé (ex. : Donc nous sommes d'accord que...?);</li> <li>Le ping-pong (ex. : Est-ce que quelqu'un veut réagir?).</li> </ul>	Propose un lien vers un document sur des <a href="#">techniques d'animation</a> dont la source n'est pas identifiée [E.B.].

Résumés d'écrits sur l'analyse et l'évaluation

Référence/ Niveau de preuve	Visées de la publication	Éléments à considérer	Recommandations des auteurs	Commentaires [auteurs] ou [E.B.]
(Gauvin, 2013) - INSPQ  Gris	Propose un guide pratique pour développer une stratégie de participation citoyenne en évaluation d'impact sur la santé		<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer les processus autant que les résultats.</li> <li>Évaluer l'efficacité du processus à partir des critères suivants : Représentativité; Indépendance; Implication dès le début du processus; Influence; Transparence; Accès aux ressources; Définition des tâches; Processus décisionnel structuré; Rapport coût-efficacité (Rowe et Frewer, 2004).</li> <li>Évaluer les résultats notamment par rapport à : <ul style="list-style-type: none"> <li>Impacts sur la prise de décision;</li> <li>Retombées pour les citoyens;</li> <li>Atteinte des objectifs sur la base d'indicateurs spécifiques.</li> </ul> </li> <li>Planifier l'évaluation rigoureusement et le faire tôt dans le processus pour permettre la prise de données aux bons moments.</li> </ul>	<p>Article dont le contenu a été scindé dans différents tableaux de résumé selon les thèmes [E.B.]</p> <p>L'article de Rowe et Frewer (2004) propose un questionnaire (58 questions) aux participants pour l'évaluation du processus [Auteurs].</p>

Référence/ Niveau de preuve	Visées de la publication	Éléments à considérer	Recommandations des auteurs	Commentaires [auteurs] ou [E.B.]
(Rainville, 2008) - INSPQ  Gris	Propose un guide pour organiser un forum de discussion dans le cadre d'un diagnostic de sécurité	<p>Pour analyser les données :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Classer l'information par thèmes dans une grille d'analyse;</li> <li>• Pour chaque thème, identifier les points de consensus et de divergence, les préoccupations, les solutions suggérées, etc. ;</li> <li>• Faire une synthèse de ce qui ressort de l'analyse;</li> <li>• Valider les constats auprès des instances concernées et des participants.</li> </ul>	<p>Réaliser les étapes suivantes après la rencontre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire un compte rendu (faits saillants de la rencontre, observations, climat, attitudes, etc.);</li> <li>• Envoyer une lettre aux participants pour les remercier;</li> <li>• Transcrire les enregistrements et les notes, le cas échéant;</li> <li>• Analyser les données;</li> <li>• Rédiger un compte rendu;</li> <li>• Obtenir une validation du compte rendu.</li> </ul>	Article dont le contenu a été scindé dans différents tableaux de résumé selon les thèmes [E.B.]
(Regroupement des organismes de bassins versants du Québec)  Gris			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournir aux participants un compte rendu dans un délai raisonnable après la rencontre.</li> <li>• Veiller à ce que le compte rendu reflète bien les propos entendus afin de ne pas compromettre la confiance des acteurs. Ce qui serait le cas si plusieurs des préoccupations soulevées sont omises.</li> </ul>	

**INTER S4**

**CONSORTIUM INTERRÉGIONAL**  
SAVOIRS • SANTÉ • SERVICES SOCIAUX