

**INTER S4**

CONSORTIUM INTERRÉGIONAL  
SAVOIRS • SANTÉ • SERVICES SOCIAUX

# LES TÊTE-À-TÊTE INTERS4



30 minutes pour en savoir plus sur l'**organisation efficiente d'un forum citoyen!**

Elise Bolduc, 19 et 20 septembre 2023

# PLAN DE PRÉSENTATION

---

## Au programme aujourd'hui

1. Objectifs de la rencontre
2. Présentatrice
3. Mise en contexte
4. Messages clés
5. Décodage du produit de courtage
6. Perspectives d'utilisation des connaissances
7. Sondage de satisfaction

# 1. OBJECTIFS DE LA RENCONTRE

- Présenter un exemple de produit de courtage de connaissances
- Présenter les messages clés ayant émergé de la recension de connaissances sur l'organisation d'un forum citoyen
- Partager les clés de lecture favorisant la compréhension et l'appropriation du produit de courtage
- Illustrer les utilisations possibles des connaissances captées dans les processus d'amélioration continue



Rédigé par É. Bolduc et E. Jean, avec la participation de F.C. Fleury. – Juillet 2023

## 2. PRÉSENTATEURS (1/2)

---

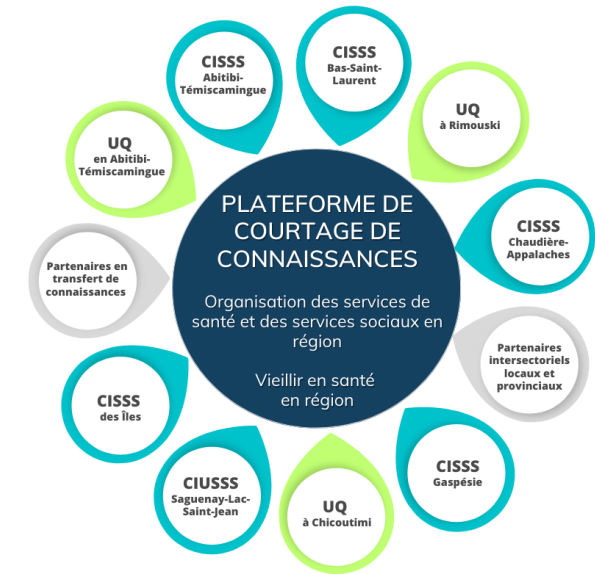
### Élise Bolduc, Consortium InterS4

- Agente de recherche
- Courtière de connaissances
- En collaboration avec:
  - Emmanuelle Jean (InterS4)
  - France Charles Fleury (InterS4)
  - Monique Bourget (InterS4)
  - Chantal Duguay (CISSS Gaspésie)
  - Pierre Parisé (CISSS Gaspésie)
  - Ann Soucy (CISSS Gaspésie)

## 2. PRÉSENTATEURS (2/2)

### Le Consortium InterS4

- Quoi?
  - Un partenariat qui rassemble des membres vivant des réalités communes autour d'une plateforme de **courtage de connaissances**
- Pourquoi?
  - Pour mutualiser nos efforts, **mieux accéder aux meilleures connaissances** et ultimement améliorer les soins et les services aux populations vivant en région
- Comment?
  - En soutenant la mobilisation, la mutualisation, le développement et l'appropriation des meilleurs savoirs fondés sur les preuves scientifiques et expérientielles à l'aide d'une **offre de services concrète en courtage de connaissances**



Méthode structurée et efficace pour identifier les meilleures connaissances afin de soutenir la prise de décision

# 3. MISE EN CONTEXTE (1/2)

---

## Objectif poursuivi par le CISSS de la Gaspésie

- Établir un dialogue bidirectionnel avec les citoyens de la Gaspésie en organisant des forums citoyens

## Questions soumises à l'équipe du Consortium InterS4 par le comité de travail:

- Quels principes directeurs devraient être adoptés pour organiser des forums citoyens et intégrer les résultats des consultations dans la prise de décision?
- Quels sont les meilleurs mécanismes de concertation et d'animation ?
- 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?

# 3. MISE EN CONTEXTE (2/2)

---

## Livrable attendu

- Guide pratique pour guider l'organisation d'un forum citoyen et qui s'appuie sur une recension de connaissances issues :
  - D'écrits scientifiques et gris
  - De pratiques québécoises
  - De l'avis d'une experte

## 4. MESSAGES CLÉS (1/4)

---

### Moyens de participation citoyenne

1. Le forum citoyen est un moyen de participation citoyenne parmi d'autres. Il n'est pas nécessairement adapté à tous les contextes.
2. Il faut identifier le ou les moyens de participation citoyenne qui répondront le mieux aux objectifs  
ET  
tiendront compte des réalités des personnes que l'on souhaite mobiliser.
3. L'idéal est de varier et d'adapter les activités de participation citoyenne afin d'entendre les différentes voix.



## 4. MESSAGES CLÉS (2/4)

---

### Influence réelle des citoyens

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 réalisés auprès des citoyens après l'exercice doivent leur permettre de constater la matérialisation de cette influence.

## 4. MESSAGES CLÉS (3/4)

---

### Savoir-être

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.

## 4. MESSAGES CLÉS (4/4)

---

### Planification

9. La mise en œuvre d'un forum citoyen implique une planification rigoureuse.

10. Il faut bien prévoir

- la manière d'atteindre 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.

# 5. DÉCODAGE DU PRODUIT DE COURTAGE (1/9)

---

## Méthode

- Recension d'écrits scientifiques et gris portant sur les questions du comité de travail
- Description de 2 pratiques de forums citoyens dans des CISSS. Pratiques identifiées par :
  - D'autres établissements membres du Consortium InterS4
  - Une experte de l'Institut du Nouveau Monde du Québec (INMQ)
- Consultation d'une experte en participation citoyenne de l'INMQ
  - Nous a orientés vers des écrits incontournables et une pratique
- Travail en collaboration avec un comité de travail du CISSS de la Gaspésie
  - Identifie les besoins de connaissances
  - Apprécie l'applicabilité des connaissances livrées

# 5. DÉCODAGE DU PRODUIT DE COURTAGE (2/9)

---

## TABLE DES MATIÈRES

---

MESSAGES CLÉS .....	IV
MISE EN CONTEXTE, MANDAT ET MÉTHODE .....	8
GUIDE PAS-À-PAS POUR L'ORGANISATION D'UN FORUM CITOYEN .....	1

# 5. DÉCODAGE DU PROJET DE COURTAGE (3/9)

## 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

**INTER S4**

CONSORTIUM INTERRÉGIONAL  
SAVOIRS • SANTÉ • SERVICES SOCIAUX

# 5. DÉCODAGE DU PROJET DE COURTAGE (3/9)

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.

# 5. DÉCODAGE DU PROJET DE COURTAGE (3/9)

---

P  
E  
N  
D  
A  
N  
T



## 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



# 5. DÉCODAGE DU PROJET DE COURTAGE (3/9)

A  
P  
R  
È  
S



# 5. DÉCODAGE DU PRODUIT DE COURTAGE (4/9)

---

## TABLE DES MATIÈRES

---

<b>MESSAGES CLÉS .....</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>
<b>ANNEXES .....</b>	<b>27</b>
Annexe A – Canevas d'animation .....	27

# 5. DÉCODAGE DU PROJET DE COURTAGE (5/9)

## 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>					

# 5. DÉCODAGE DU PRODUIT DE COURTAGE (6/9)

---

## TABLE DES MATIÈRES

---

<b>MESSAGES CLÉS .....</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>
<b>ANNEXES .....</b>	<b>27</b>
Annexe A – Canevas d'animation .....	27
Annexe B – Grille de réflexion .....	28

# 5. DÉCODAGE DU PROJET DE COURTAGE (7/9)

## 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.	

# 5. DÉCODAGE DU PRODUIT DE COURTAGE (8/9)

---

## TABLE DES MATIÈRES

---

<b>MESSAGES CLÉS .....</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>
<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

# 5. DÉCODAGE DU PRODUIT DE COURTAGE (9/9)

---

## Valeurs

- Renseigne sur différents aspects de l'organisation d'un forum citoyen
- Offre des informations pratiques et concrètes
- Stimule la réflexion des organisateurs
- S'appuie sur plusieurs sources de connaissances

## Limites

- N'a pas été testé sur le terrain
- Ne traite pas en profondeur des autres méthodes de participation citoyenne
- L'aspect de l'évaluation, qui est un incontournable pour un forum réussi, n'a pas fait l'objet d'une recension de connaissances approfondie

# 6. PERSPECTIVES D'UTILISATION DES CONNAISSANCES (1/2)

---

## Ces connaissances peuvent

- Être utilisées par un établissement qui a un projet similaire
- Alimenter la réflexion dans d'autres contextes de participation citoyenne, notamment grâce aux contenus relatifs à :
  - L'évaluation des ressources nécessaires
  - La planification de l'animation d'une rencontre
  - Une communication visant à créer des attentes réalistes
  - L'accessibilité physique, psychologique et sociale
  - La prévention et la gestion des dérapages



# 6. PERSPECTIVES D'UTILISATION DES CONNAISSANCES (2/2)

The screenshot displays the website interface for INTER S4. At the top, the logo 'INTER S4' is visible, along with navigation links: 'QUI SOMMES-NOUS', 'OUTILS ET FORMATIONS', 'VIEILLIR EN SANTÉ', 'BIBLIOTHÈQUE' (circled in green), and 'CONNEXION'. Below the navigation is a banner with the text 'Accès à un corpus amélioré de connaissances efficaces et pertinentes' over an image of books. The main content area features two article cards. The top card is titled 'ÉVÈNEMENT: Organisation efficace d'un forum citoyen - Présentation d'un guide pratique appuyé sur les meilleures connaissances' and is dated 15 septembre 2023. The bottom card is titled 'Organisation efficace d'un forum citoyen - Un guide pratique appuyé sur les meilleures connaissances' and is dated 3 août 2023. A green arrow points to this second article. On the right side, there is a search bar labeled 'RECHERCHER DANS LES DOCUMENTS' (circled in green) with the text 'Forum' entered. Below the search bar is a 'CATÉGORIES' section with several checkboxes: 'VIEILLIR EN SANTÉ', 'ORGANISATION DES SERVICES DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX EN RÉGION', 'MÉTHODES DE TRANSFERT DE CONNAISSANCES', and 'RECENSION DES MEILLEURES CONNAISSANCES'.

# 7. SONDAGE DE SATISFACTION

---

**Merci de nous aider à améliorer VOS rendez-vous Tête-à-Tête InterS4 en répondant au court sondage disponible dans la zone de conversation de la rencontre!**



Vous désirez nous faire part de  
commentaires?  
Vous avez besoin d'informations  
additionnelles?

N'hésitez pas à nous contacter :  
[Elise\\_Bolduc@uqar.ca](mailto:Elise_Bolduc@uqar.ca)

