

Techniques pour partager l'information

Technique	A prendre en considération	Qu'est ce qui fonctionne bien?	A surveiller
1) DOCUMENTS D'INFORMATION IMPRIMÉS À L'INTENTION DU PUBLIC			
<p>Feuillets d'information Bulletins d'information Brochures Documents de discussion Rapports d'avancement Messages publicitaires adressés par voie postale.</p>	<p>La règle d'or – Brièveté et concision</p> <p>Concevoir des documents visuellement intéressants tout en évitant une apparence trop commerciale.</p> <p>Inclure la possibilité de renvoyer gratuitement des commentaires (type enveloppe T) pour encourager la communication inter active et élargir la liste d'envoi.</p> <p>Expliquer le rôle du public et l'impact de ses commentaires sur les décisions concernant le projet. Le format Q & R est recommandé.</p>	<p>Peut atteindre un large public cible. Permet d'obtenir les informations techniques et légales.</p> <p>Encourage les réponses écrites si le formulaire pour commentaires y est annexé.</p> <p>Facilite la documentation du processus de participation du public.</p>	<p>Vaut ce que vaut la liste d'envoi ou le réseau de distribution.</p> <p>Capacité limitée de communiquer les concepts compliqués.</p> <p>Aucune garantie que le matériel sera lu.</p>
2) DÉPOSITAIRES DE RÉFÉRENCE (GISEMENT D'INFORMATION)			
<p>Les bibliothèques, les mairies, les centres de distribution, les écoles et les autres établissements publics sont des endroits appropriés pour déposer les informations relatives au projet.</p>	<p>S'assurer que le personnel sur place est informé de l'endroit où est entreposé le matériel.</p> <p>Garder une liste des documents entreposés.</p> <p>Vérifier l'utilisation par une liste de contrôle.</p>	<p>Les informations de référence pertinentes sont accessibles au public sans engendrer des dépenses ou des complications dues au suivi des multiples copies envoyées à différentes personnes.</p> <p>Des centres de distribution de l'information touchant les projets peuvent être mis sur pied.</p>	<p>L'information entreposée pour référence n'est souvent pas bien utilisée par le public.</p>

Technique	A prendre en considération	Qu'est ce qui fonctionne bien?	A surveiller
3) RAPPORTS TECHNIQUES			
Des documents techniques qui rendent comptes de résultats de recherche ou des documents administratifs	Les rapports sont souvent plus crédibles s'ils sont préparés par des groupes indépendants.	Fournit des explications détaillées sur les décisions du projet.	Peut être plus détaillés que ce que les participant(e)s souhaitent. Peut ne pas être écrits dans un langage clair et accessible.
4) PUBLICITÉS IMPRIMÉES			
Des publicités payées dans les journaux et les revues.	Penser aux meilleurs jours et meilleures sections du journal pour atteindre le public visé. Éviter les sections d'avis qui sont rarement lues.	Offre la possibilité d'atteindre un large public.	Couteux, notamment dans les zones urbaines Permet une quantité d'informations relativement limitée.
5) ENCARTS DANS LES JOURNAUX			
Une fiche d'information dans le journal local.	L'apparence doit attirer l'attention parmi les autres encarts Essayer un jour où il y a peu d'encarts.	Facilite la diffusion des informations à toute la communauté. Présenté dans le contexte d'un journal local, les encarts ont plus de chance d'être lus et d'être pris en considération. Offrent la possibilité d'inclure une page pour commentaires par le public.	Couteux, notamment dans les zones urbaines
6) CHRONIQUES (FEATURE STORIES)			


Technique	A prendre en considération	Qu'est ce qui fonctionne bien?	A surveiller
Des chroniques centrées sur des thèmes généraux touchant le projet.	Prévoir des images ou planifier des événements intéressants pour vendre l'histoire. Comprendre que les journalistes sont toujours à la recherche d'un point de vue.	Peut renforcer la perception de l'importance du projet. Sera probablement lue et prise en considération par le public.	Aucun contrôle sur les informations qui sont présentées ou la manière dont elles sont présentées.
7) PROSPECTUS PUBLICITAIRES ACCOMPAGNANT LES FACTURES (<i>BILL STUFFERS</i>)			
Le dépliant publicitaire est inclus avec la facture mensuelle de services publics.	Concevoir des prospectus publicitaires attrayants pour encourager la lecture	Large distribution dans la région desservie. Utilisation économique des envois postaux existants.	Une quantité limitée d'information peut être transmise. Peut créer de la confusion chez les lecteurs ciblés, au sujet de celui qui envoie le message. L'auteur du message peut être confondu avec l'expéditeur.
8) COMMUNIQUÉS DE PRESSE ET DOSSIERS DE PRESSE			
Communiqués de presse Les dossiers de presse fournissent des ressources, des données fondamentales ainsi que les adresses pour plus d'information.	Envoyer par télécopie ou par courriel les communiqués de presse ou les dossiers de presse. Stimuler la relation entre le comité de rédaction et les journalistes.	Informar les médias des étapes du projet. Le langage du communiqué de presse est souvent utilisé directement dans les articles.	Faible taux de réponses des médias. Faible fréquence de placement des communiqués de presse dans les journaux.
9) CONFÉRENCES DE PRESSE			
	S'assurer que tous les porte-parole reçoivent une formation dans les relations avec les médias.	Occasion d'attirer les médias dans un endroit.	Limitées aux événements qui peuvent faire la nouvelle.
10) TÉLÉVISION			

Technique	A prendre en considération	Qu'est ce qui fonctionne bien?	A surveiller
Émission télévisée pour présenter des informations et susciter la réaction de l'auditoire.	Les options de câble se multiplient et peuvent être peu coûteuses. Vérifier l'expansion des options vidéo sur l'internet.	Peut être utilisée dans des zones géographiques multiples. Beaucoup de gens consacreront leur temps à regarder la télévision plutôt qu'à lire. Offre une bonne couverture médiatique aux cérémonies d'inauguration des travaux et d'autres événements significatifs.	Dépenses élevées. Difficile d'évaluer l'impact sur le public.
11) BUREAUX SUR LE TERRAIN			
Des bureaux qui fonctionnent avec un horaire fixe pour diffuser des informations et répondre aux questions.	Préparer un personnel adéquat pour accueillir des groupes de visiteurs. Utiliser des brochures et des bandes-vidéo pour faire de la publicité et atteindre un public plus large. Envisager de fournir un poste d'accès Internet. Choisir un endroit accessible et fréquenté.	Occasion excellente d'éduquer les enfants d'âge scolaire. Place la diffusion de l'information dans un cadre éducatif positif. Le public a facilement accès aux informations. Fournit une occasion de communications plus suivies plus sensibles aux réactions du public centrées sur des activités spécifiques engageant le public à participer.	Relativement coûteux, notamment pour une utilisation spécifique au projet. L'accès est limité à ceux qui se trouvent à proximité du centre, pour autant qu'ils puissent se déplacer facilement.
12) PANELS D'EXPERTS			


Technique	A prendre en considération	Qu'est ce qui fonctionne bien?	A surveiller
<p>Des réunions publiques planifiées sous forme de « Rencontre avec la presse ». Le groupe des médias interviewe les experts selon différentes perspectives Peuvent se dérouler avec un modérateur neutre qui pose les questions.</p>	<p>Offre au public l'occasion de participer après le panel Avoir un modérateur neutre. S'entendre à l'avance sur les règles de base. Encourager si possible les organisations locales à parrainer plutôt qu'à critiquer</p>	<p>Facilite l'éducation des médias. Permet d'avoir des discussions équilibrées sur les points clés. Permet d'éviter la désinformation scientifique.</p>	<p>Exige une préparation et une organisation importantes. Peut rehausser les préoccupations du public, en donnant plus de visibilité aux problèmes.</p>
13) SÉANCES D'INFORMATION			
<p>Profiter des rencontres régulières des organisations et des clubs sociaux et civiques pour les informer. Normalement, ces groupes ont besoin de conférenciers.</p>	<p>La règle d'or – brièveté et concision Utiliser les techniques d' « expression libre et partage ». Apporter des aides visuelles.</p>	<p>Contrôle de l'information/de la présentation. Possibilité d'atteindre différents groupes d'individus qui n'ont peut-être pas été attirés par une autre forme de présentation. Possibilité d'élargir la liste d'envoi. Des présentations similaires peuvent être utilisées pour des groupes différents. Contribue à attirer la bienveillance des communautés.</p>	<p>Les parties prenantes dans le projet peuvent ne pas faire partie des publics cibles. Le sujet peut être trop technique pour capter l'intérêt du public.</p>
14) POINTS DE CONTACT CENTRALISÉS			

Technique	A prendre en considération	Qu'est ce qui fonctionne bien?	A surveiller
<p>Identifier des personnes-ressources désignées pour assurer le contact avec le public et les médias</p>	<p>Si possible, indiquer une personne et non pas un poste.</p> <p>Il serait préférable que la personne contact puisse être rejointe localement.</p> <p>Prévoir le fonctionnement du service téléphonique.</p> <p>S'assurer de la mise à jour du message d'accueil.</p>	<p>Les gens obtiennent le service désiré quand ils appellent.</p> <p>Contrôle du flux d'informations.</p> <p>Transmet une image d'« accessibilité ».</p>	<p>La personne-ressource désignée doit être impliquée et préparée à donner des réponses promptes et exactes.</p> <p>La personne-ressource peut filtrer le message public du personnel technique et des décideurs.</p> <p>La personne-ressource peut ne pas être en mesure de répondre à quelques-unes des questions les plus difficiles.</p>

15) SITES WEB


<p>Le site Web fournit des informations et des liens vers d'autres sites internet. Des listes d'envoi électronique sont incluses.</p> 	<p>Une bonne page d'accueil est essentielle.</p> <p>Chaque page Web doit être indépendante.</p> <p>Mettre les informations essentielles en haut de la page.</p> <p>Utiliser des grands titres, des listes numérotées pour guider l'utilisateur.</p>	<p>Permet de toucher un large public sans être limité par la distance.</p> <p>Rend l'information accessible à tout endroit et à tout moment.</p> <p>Économise les coûts d'impression et d'expédition.</p>	<p>L'utilisateur peut ne pas avoir accès facilement à internet ou des compétences suffisantes en informatique.</p>
---	---	---	--

16) PERSONNES-RESSOURCES POUR L'INFORMATION TECHNIQUE

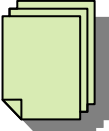
Technique	A prendre en considération	Qu'est ce qui fonctionne bien?	A surveiller
Accès des individus, des groupes et institutions à l'expertise technique.	La personne-ressource doit être crédible aux yeux du public.	Augmente la crédibilité du processus et tient compte du souci d'équité du public. Peut être une technique efficace de résolutions des conflits dans les situations où des faits sont remis en question.	Occasions limitées d'offrir une assistance technique. Les personnes-ressources pour l'information technique peuvent contredire les informations fournies sur le projet.
17) LIGNES D'ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE (HOT LINE)			
 <p>Créer une ligne directe pour l'accès du public aux informations préenregistrées touchant le projet ou pour joindre les membres de l'équipe du projet qui peuvent répondre aux questions/recevoir des commentaires.</p>	<p>S'assurer que la personne-contact possède des connaissances suffisantes pour répondre à la plupart des questions touchant au projet.</p> <p>Si possible, indiquer une personne et non pas un poste.</p> <p>Il serait préférable que cette personne-contact soit de la région.</p>	<p>Les gens obtiennent le service désiré quand ils appellent.</p> <p>Contrôle du flux d'informations.</p> <p>Transmission d'une image d'« accessibilité ».</p> <p>Possibilité de mettre à jour l'information au fur et à mesure du développement du projet</p>	<p>La personne-ressource désignée doit être dévouée et préparée à donner des réponses promptes et exactes.</p>
18) LISTE D'ENVOI ET COURRIEL			

Technique	A prendre en considération	Qu'est ce qui fonctionne bien?	A surveiller
<p>La liste d'envoi ainsi que les courriels sont des listes de diffusion électronique. Chacun peut s'inscrire pour recevoir les informations diffusées à travers la liste d'envoi. Le courriel, lui, est envoyé à une liste de diffusion créée et mise à jour par une personne.</p>	<p>On ne lit pas et on n'échange pas les courriels comme du courrier classique. Il faut donc écrire les messages d'une autre façon.</p> <p>Conserver le courrier papier pour ceux qui le préfèrent ou qui n'ont pas un accès facile au courriel.</p> <p>Partager des informations de toutes sortes, y compris aviser les intervenants quand une nouvelle publication est postée sur le site Web, les inviter aux réunions à venir, inclure des pages de commentaires et des formulaires d'évaluation et partager des comptes-rendus de réunions ou des commentaires, etc.</p>	<p>Moyen économique pour atteindre directement les intervenants.</p> <p>Si vous vous attendez à ce que les gens transmettent les messages aux autres, le courrier électronique est plus facile à partager que le courrier papier.</p>	
19) Compte rendu des suites données à la participation			
<p>Compte-rendu des avis exprimés par le public et de la manière dont ils ont été pris en compte.</p>	<p>Peuvent être utilisés pour se conformer aux exigences légales.</p> <p>Sont publiés pour montrer comment les avis exprimés ont été pris en compte.</p>	<p>La synthèse des réponses apportées peut démontrer efficacement que les avis ont été pris en compte dans le processus décisionnel.</p>	<p>Avec un large public, le processus de compilation des réponses peut devenir lourd et difficile à gérer, notamment s'il comprend des commentaires transmis sur le Web.</p>
20) KIOSQUES D'INFORMATION			

Technique	A prendre en considération	Qu'est ce qui fonctionne bien?	A surveiller
Un lieu d'information sur le projet.	<p>S'assurer que l'information diffusée soit adaptée au public visé.</p> <p>Les kiosques devraient se situer à des endroits bien fréquentés.</p> <p>Peuvent être temporaires ou permanents.</p>	Sont utiles pour toucher un grand nombre de personnes. Les nouvelles technologies peuvent être utilisées pour rendre les kiosques interactifs et pour recueillir les avis.	<p>L'équipement ou le matériel peut « disparaître ».</p> <p>Les informations doivent être continuellement mises à jour.</p>


Technique	A prendre en considération	Qu'est-ce qui fonctionne bien?	A surveiller
21) ENTRETIENS			
<p>Des entretiens individuels avec les parties-prenantes pour obtenir les informations nécessaires à l'élaboration ou à l'amélioration du processus de participation publique.</p> 	Si possible, les entrevues devraient être faites en personne, notamment quand il s'agit de sélectionner les candidats pour les jurys de citoyens.	<p>Permet un échange d'informations en profondeur dans le cadre d'un entretien non menaçant.</p> <p>Permet d'obtenir le point de vue de toutes les parties prenantes. Les entretiens peuvent être utilisés pour évaluer les potentiels membres des jurys de citoyens.</p>	Mener de nombreux entretiens peut être consommateur de temps.

Technique	A prendre en considération	Qu'est-ce qui fonctionne bien?	A surveiller
22) SONDAGES EN PERSONNE			
Groupes de discussion avec un questionnaire standardisé ou une méthodologie telle que « la préférence déclarée (assumée ?)»	S'assurer que l'utilisation du résultat soit claire avant de concevoir la technique.	Fournit des données identifiables. Peut atteindre un public large et représentatif.	Coûteux
23) FORMULAIRES POUR COMMENTAIRES			
<p>Les formulaires envoyés par la poste sont souvent inclus dans les feuillets d'information et dans les autres envois relatifs au projet afin d'obtenir des informations sur les préoccupations et les préférences du public.</p> <p>Peut également se faire par référence à un site internet ou par e-mail</p>	<p>Utiliser l'envoi port payé.</p> <p>Inclure une section pour ajouter le nom à la liste d'envoi.</p> <p>Le document Sera à porter au crédit de la participation du public au projet.</p>	<p>Transmettent des commentaires de la part de ceux qui ne pourront probablement pas assister aux réunions.</p> <p>Permet d'élargir la liste d'envoi.</p>	<p>Ne produisent pas de résultats statistiquement valables.</p> <p>Ne valent que ce que vaut la liste d'envoi.</p> <p>Les résultats peuvent être facilement faussés.</p>


Technique	A prendre en considération	Qu'est-ce qui fonctionne bien?	A surveiller
24) SONDAGES ET QUESTIONNAIRES par voie postale			
<p>emandes de renseignements expédiées à un échantillon de la population choisi au hasard pour obtenir des informations spécifiques visant une validation statistique.</p> 	<p>S'assurer d'avoir besoin de résultats validés statistiquement.</p> <p>Le sondage/questionnaire devrait être élaboré et administré de manière professionnelle pour éviter le parti pris.</p> <p>. Fonctionne le mieux dans les enquêtes d'opinion générales.</p>	<p>Permettent la participation de ceux qui ne pourraient probablement pas assister aux réunions.</p> <p>Permet la contribution d'un public plus varié que les seuls activistes.</p> <p>Les résultats valides statistiquement sont plus convaincants pour les organismes politiques et le grand public.</p>	<p>Le taux de réponse est généralement faible.</p> <p>Pour des résultats statistiquement valables, ils peuvent être exigeants en main-d'œuvre et chers.</p> <p>Le niveau de précision peut être limité.</p>
25) SONDAGES/ENQUÊTES TÉLÉPHONIQUES			
<p>Enquête/sondage mené par téléphone auprès d'un Échantillonnage aléatoire de la population afin d'obtenir des informations spécifiques dans un but de validation statistique.</p>	<p>Etre sûr de la nécessité d'avoir des résultats statistiquement valides avant de s'engager dans ce sens.</p> <p>Le sondage/questionnaire devrait être élaboré et administré de manière professionnelle pour éviter le parti pris.</p> <p>Plus approprié aux enquêtes d'opinion générales.</p>	<p>Permettent la participation de ceux qui ne pourraient probablement pas assister aux réunions.</p> <p>. Permet la contribution d'un public plus varié que les seuls membres de la liste d'envoi.</p> <p>Taux de réponse plus élevé que dans le cas des enquêtes par correspondance.</p>	<p>Plus chers et exigeants en main-d'œuvre que les enquêtes par correspondance.</p>


Technique	A prendre en considération	Qu'est-ce qui fonctionne bien?	A surveiller
26) SONDAGES/ENQUÊTES PAR LE BIAIS DE L'INTERNET			
Sondages À renseigner en ligne	Être précis dans la façon de construire le site, car les clavardages et les lieux de discussion peuvent susciter plus de commentaires que ce que vous pouvez gérer.	<p>. Permettent la participation de ceux qui ne pourraient probablement pas assister aux réunions.</p> <p>Permet la contribution d'un public plus varié que les seuls membres de la liste d'envoi.</p> <p>Taux de réponse plus élevé que dans le cas des autres formes de communication.</p>	<p>Généralement, les résultats ne sont pas statistiquement valables.</p> <p>Vérifier toutes les réponses peut exiger un travail intensif.</p> <p>Impossible de contrôler la portée géographique du sondage.</p> <p>Les résultats peuvent être facilement faussés.</p>
27) ENQUÊTES INFORMATISÉES			
Enquêtes menées à travers un réseau informatique.	Appropriées pour . Mesurer l'opinion.	<p>Effectuent Fournissent des analyses immédiates des résultats.</p> <p>Peuvent être utilisées dans des zones multiples.</p> <p>La nouveauté de la technique améliore le taux de réponse.</p>	<p>Coût élevé.</p> <p>Le niveau de précision de l'enquête est limité.</p>
28) ANIMATEURS DE LA COMMUNAUTÉ (FACILITATEURS)			

Technique	A prendre en considération	Qu'est-ce qui fonctionne bien?	A surveiller
Faire appel à des individus qualifiés dans les organisations communautaires locales pour procéder à des activités de sensibilisation sur le projet.	<p>Définir à l'avance les rôles, les responsabilités et les limites.</p> <p>Sélectionner et former les animateurs (facilitateurs) consciencieusement.</p>	<p>Favorise la participation des groupes communautaires.</p> <p>Technique qui permet de s'appuyer sur les réseaux existants.</p> <p>Améliore la crédibilité du projet.</p>	<p>Il peut être difficile de contrôler le flux de l'information.</p> <p>De fausses attentes peuvent être créées.</p>
29) PROCESSUS DELPHI			
Méthode qui consiste à obtenir l'accord d'un groupe d'individus sur des prévisions ou d'autres paramètres sans avoir recours à un face à face. Ce processus implique plusieurs itérations de réponses des participants à un questionnaire ainsi qu'une tabulation des résultats et leur diffusion tant que des itérations supplémentaires ne produisent pas des changements significatifs	<p>Les processus Delphi permettent de créer un accord entre les individus d'un groupe sans qu'ils ne se rencontrent.</p> <p>Les processus Delphi peuvent être menés plus rapidement à l'aide de la technologie informatique.</p> <p>On peut modifier le processus Delphi pour obtenir l'accord des différentes personnes qui seront des représentants des groupes consultatifs, des présentateurs à des symposia, etc.</p>	<p>Peuvent être menés de façon anonyme de sorte que les gens dont les réponses diffèrent considérablement de la norme se sentent à l'aise pour s'exprimer.</p> <p>Un processus Delphi peut être particulièrement utile quand les participant(e)s se trouvent éloignés géographiquement .</p>	Maintenir les participants engagés et actifs dans chaque ronde de consultation peut être un défi.
30) REGISTRE DE recueil des avis DES RÉSIDENTS (RESIDENT FEEDBACK REGISTER)			


Technique	A prendre en considération	Qu'est-ce qui fonctionne bien?	A surveiller
<p>Base de données de résidents sélectionnés de manière aléatoire, créée pour faire connaître son avis à une agence, une compagnie ou une organisation au sujet des services offerts, des priorités, du projet ou des questions litigieuses.</p> 	<p>Bien réfléchir aux conditions proposées aux participant(e)s devraient avoir. En Grande-Bretagne, une entente de deux ans est courante.</p> <p>Faire appel à une compagnie indépendante pour sélectionner les participant(e)s contribue à dissiper l'idée que les résidents aient pu être « triés sur le volet » afin d'obtenir la réponse que les promoteurs souhaitent.</p>	<p>Technique utile pour recueillir de façon continue des commentaires des citoyens « ordinaires » au lieu de considérer seulement les commentaires des représentants des groupes d'intérêt ou de ceux qui habituellement participent aux réunions, aux comités consultatifs, etc.</p> <p>Technique qui permet d'obtenir des commentaires utiles sans demander aux gens de participer aux réunions.</p>	<p>Le groupe peut ne pas être crédible pour la communauté dans son ensemble si les gens sentent qu'ils n'ont pas été sélectionnés d'une manière équitable.</p>

Techniques pour rassembler les gens


Technique	A prendre en considération	Qu'est-ce qui fonctionne bien?	A surveiller
31) GROUPES DE DISCUSSION (<i>Focus Groups</i>)			
<p>Forum de vérification des messages à l'aide d'un nombre de membres du public cible sélectionnés d'une manière aléatoire. La technique peut aussi être utilisée pour obtenir des avis sur les décisions de planification.</p> 	<p>Tenir au moins deux sessions pour un public donné.</p> <p>Faire appel à un facilitateur expérimenté dans la gestion des groupes de discussion pour tenir la session.</p>	<p>Les groupes de discussion offrent l'avantage de tester les messages clés avant de mettre en œuvre le programme.</p> <p>La technique fonctionne mieux pour un public cible privilégié.</p>	<p>Action relativement chère si elle se tient dans une installation spécialisée pour des groupes de discussion.</p> <p>Les participant(e)s peuvent demander à être payés.</p>
32) PROCESSUS DE SONDAGE DÉLIBÉRATIF			
<p>Mesure le niveau d'information de l'opinion sur un sujet.</p> <p>Pour plus d'information : <i>The Center for Deliberative Democracy</i> http://cdd.stanford.edu</p>	<p>Ne pas s'attendre à ce que les participant(e)s développent un point de vue partagé et ne pas les encourager dans ce sens.</p> <p>Embaucher un facilitateur qui a de l'expérience dans cette technique.</p>	<p>Technique qui peut indiquer aux décideurs ce que le public penserait s'il avait plus de temps et plus d'informations.</p> <p>Ouverture à différentes perspectives, arguments et points de vue.</p>	<p>Exigeant en termes de ressources.</p> <p>Processus entrepris souvent en collaboration avec les compagnies de télévision.</p> <p>Réunion de 2 à 3 jours.</p>
33) EXCURSIONS ET VISITES SUR LE TERRAIN – GUIDÉES OU LIBRES			

Technique	A prendre en considération	Qu'est-ce qui fonctionne bien?	A surveiller
<p>Offrir des visites aux principales parties prenantes , aux représentants élus, aux membres des groupes consultatifs et aux médias.</p> 	<p>Savoir combien de participant(e)s doivent être accueillis et prévoir un éventuel surplus</p> <p>Planifier une session de questions à /réponses.</p> <p>Penser à offrir des rafraîchissements.</p> <p>Les démonstrations fonctionnent mieux que les présentations.</p> <p>Peuvent être mises sur pied sans guide, mais avec un itinéraire et un journal de visite qui comprend des questions et des observations guidées.</p>	<p>Possibilité de développer des liens avec les principales parties prenantes .</p> <p>Réduit le degré de mécontentement, en familiarisant le public avec les options.</p>	<p>Le nombre des participant(e)s est limité par la logistique.</p> <p>Technique potentiellement attirante pour les mécontents.</p>



34) JOURNÉES « PORTES OUVERTES » (JOURNÉES D'ACCUEIL)

 <p>Une journée « portes ouvertes » permet au public de visiter à son rythme. Les lieux devraient être aménagés avec plusieurs stations, qui abordent chacune un sujet différent. Des personnes-ressources guident les participant(e)s dans les expositions.</p>	<p>Quelqu'un devrait expliquer le format de la visite à l'entrée.</p> <p>Chaque participant devrait remplir une fiche de commentaires qui décrira leur participation.</p> <p>Être prêt à recevoir une foule tout d'un coup : avoir un plan alternatif pour parer à l'imprévu.</p> <p>Encourager les gens à dessiner sur les cartes pour participer activement.</p> <p>Aménager des postes de sorte que plusieurs personnes (6 à 10) puissent visiter en même temps.</p>	<p>Encouragent les communications au sein de petits groupes ou les communications directes entre deux personnes.</p> <p>Possibilité de profiter des autres membres de l'équipe pour répondre aux questions difficiles.</p> <p>Moins probable d'avoir une couverture médiatique.</p> <p>Bâtissent la crédibilité.</p>	<p>Difficile de savoir exactement la portée de la participation du public.</p> <p>Les agitateurs pourraient se présenter à chaque exposition.</p> <p>Les journées « portes ouvertes » peuvent exiger plus de personnel qu'une réunion.</p>
---	---	--	--

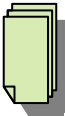

35) SALONS ETÉVÉNEMENTS

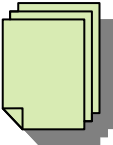
Technique	A prendre en considération	Qu'est-ce qui fonctionne bien?	A surveiller
 <p>Un événement central avec des activités multiples pour offrir des informations touchant le projet et sensibiliser les gens.</p>	<p>Toutes les questions, quelle que soit leur importance, doivent être prises en considération.</p> <p>S'assurer que les ressources appropriées ainsi que le personnel soient disponibles.</p>	<p>Concentrent l'attention du public sur un élément.</p> <p>Favorables à la couverture médiatique.</p> <p>Permettent le partage des informations à différents niveaux.</p>	<p>Le public doit être motivé pour y participer.</p> <p>Une bonne réalisation coûte habituellement cher.</p> <p>Risquent de compromettre l'image s'ils ne sont pas bien organisés.</p>
36) ASSEMBLÉES DE CUISINE – RENCONTRES INFORMELLES			
<p>Petites réunions qui se tiennent dans le voisinage, normalement chez quelqu'un.</p>	<p>S'assurer que le personnel soit très poli et montre son appréciation de la participation.</p>	<p>Un cadre détendu favorise le dialogue efficace.</p> <p>Technique qui maximise la communication interactive.</p>	<p>Peuvent être coûteuses et exigeantes en main d'œuvre.</p>
37) RENCONTRE AVEC LES GROUPES EXISTANTS			
<p>Petites rencontres avec les groupes existants ou conjointement avec l'évènement d'un autre groupe</p>	<p>Analyser la composition de l'audience que l'on anticipe d'avoir</p> <p>Favoriser des occasions pour les entretiens particuliers</p>	<p>Occasion d'être au programme.</p> <p>Occasion d'avoir un échange approfondi d'informations dans le cadre d'un forum non menaçant.</p>	<p>Peuvent être trop sélectives et laisser de côté des groupes importants.</p>
38) RENCONTRES PLANIFIÉES SUR INTERNET			


Technique	A prendre en considération	Qu'est-ce qui fonctionne bien?	A surveiller
Rencontres planifiées via internet.	<p>Adapter le programme en fonction des participant(e)s.</p> <p>Combiner les réunions téléphoniques et les réunions en tête-à-tête avec celles qui se tiennent par internet. .</p> <p>Planifier l'utilisation des graphiques et d'autres documents à l'appui.</p>	<p>Économique du point de vue des coûts et du temps.</p> <p>Peut inclure un auditoire plus large.</p> <p>Les gens peuvent participer à différents moments ou simultanément.</p>	<p>Prévoir s'il faut tenir compte des fuseaux horaires différents.</p> <p>Difficile de gérer ou résoudre des conflits.</p>
39) RÉUNIONS ASSISTÉES PAR ORDINATEUR			
Toute réunion où les participants utilisent les technologies informatiques interactives pour enregistrer leurs opinions.	<p>Être en mesure d'anticiper l'audience à qui on s'adresse, notamment les catégories démographiques.</p> <p>Élaborer les enquêtes de façon à obtenir des résultats utilisables.</p> <p>Faire appel à un facilitateur expérimenté dans la technique et la technologie.</p>	<p>Les résultats graphiques immédiats suscitent une discussion directement au fond .</p> <p>Les terrains d'entente ou de désaccord sont identifiés facilement.</p> <p>Les opinions des minorités sont prises en compte.</p> <p>Les réponses sont privées.</p> <p>Donnent des chances égales à tout le monde.</p>	<p>Les logiciels peuvent limiter le format de la réunion.</p> <p>Il se peut qu'une trop grande importance soit accordée aux chiffres.</p> <p>Risques de défaillances technologiques.</p>
40) AUDIENCES PUBLIQUES			

Technique	A prendre en considération	Qu'est-ce qui fonctionne bien?	A surveiller
<p>Réunions formelles qui offrent l'occasion de faire des présentations selon un programme. Habituellement, les membres du public expriment individuellement des opinions ou des points de vue qui sont enregistrés.</p>	<p>Peuvent être exigées par le promoteur et/ou prescrites par la loi.</p>	<p>Technique qui offre au public l'occasion de parler sans réfutation.</p>	<p>Ne stimulent pas le dialogue constructif. Peuvent perpétuer un sentiment « nous contre eux ».</p>
41) CHARRETTES			
<p> Sessions intensives où les participant(e)s contribuent à conceptualiser les caractéristiques du projet.</p>	<p>La meilleure utilisation des charrettes consiste à stimuler les idées créatives. Il faut être clair sur la manière dont les résultats seront utilisés.</p>	<p>Promeuvent la résolution conjointe de problèmes et la pensée créatrice.</p>	<p>Les participants peuvent ne pas être considérés comme représentatifs par le grand public.</p>
42) GROUPES CONSULTATIFS PERMANENTS			
<p>Groupe de parties prenantes représentatives qui sont réunies pour fournir l'avis du public dans le processus de planification.</p> <p> Les groupes peuvent aussi inclure des membres de l'équipe projet ainsi que des experts.</p>	<p>Définir à l'avance les rôles et les responsabilités. Être prêt à fournir des informations. Utiliser un processus qui est crédible d'une manière constante. Interviewer en personne les membres potentiels de comités avant la sélection. Envisager l'animation par un tiers.</p>	<p>Technique qui fournit des analyses détaillées sur les enjeux du projet. Les participants appréhendent d'autres perspectives, ce qui mène à un compromis.</p>	<p>Le grand public peut ne pas être d'accord avec les recommandations du comité. Les membres peuvent ne pas aboutir à un consensus. Le promoteur doit accepter le besoin de faire des concessions mutuelles. Réclament du temps et sont exigeants en main d'œuvre.</p>


Technique	A prendre en considération	Qu'est-ce qui fonctionne bien?	A surveiller
43) GROUPES DE TRAVAIL – COMITÉS D'EXPERTS			
Groupe d'experts ou de parties prenantes représentatives formé en vue d'élaborer des recommandations sur un produit spécifique ou une politique.	Obtenir un leadership solide à l'avance. S'assurer que les membres du groupe sont crédibles face au public.	Les conclusions d'un groupe de travail qui comprend des intérêts indépendants ou divers auront une plus grande crédibilité. Technique qui offre une perspective constructive de compromis.	Le groupe de travail peut ne pas aboutir à un consensus ou les résultats peuvent être trop généraux pour être significatifs. Réclament du temps et sont exigeants en main d'œuvre.
44) PANELS D'EXPERTS			
Un groupe formé pour discuter ou fournir des commentaires sur des problèmes spécifiques.	Ils sont les plus appropriés pour communiquer différentes perspectives au public. Les experts doivent être crédibles face au public.	Fournit l'occasion de dissiper les renseignements inexacts. Technique qui peut bâtir la crédibilité si toutes les parties sont représentées. Les groupes d'experts peuvent créer une attention médiatique voulue.	Peuvent créer une attention médiatique non voulue.
45) JURYS DE CITOYENS (CITIZENS JURY)			

Technique	A prendre en considération	Qu'est-ce qui fonctionne bien?	A surveiller
<p>Petit groupe de simples citoyens constitué pour se mettre au courant d'un problème, faire des témoignages croisés, et faire une recommandation. L'avis du jury de citoyens est non opposable et n'a aucune capacité juridique. Pour plus d'informations, consulter : <i>Citizen Jury</i> ® <i>The Jefferson Center</i> www.jefferson-center.org</p> <p> Grande-Bretagne www.soc.surrey.ac.uk/SRU/SRU37.html</p>	<p>Exigent un modérateur expérimenté. Le commanditaire doit suivre les recommandations ou sinon expliquer pourquoi. Il faut être clair sur la façon dont les résultats seront utilisés.</p>	<p>Excellente occasion pour comprendre un problème en profondeur Le public peut s'identifier aux « simples » citoyens. Technique qui permet d'identifier les erreurs fatales ou d'évaluer la réaction du public.</p>	<p>Exigeants en termes de ressources.</p>
46) CONVERSATIONS TOURNANTES aussi connues sous le nom de CIRCLES SAMOANS (SAMOAN CIRCLES)			
<p>Réunion sans animateur qui stimule la participation active.</p> <p> Pour plus d'informations, consulter : Larry Aggens www.involve.com</p>	<p>Arranger les salles avec une table centrale entourée par des cercles concentriques. Utiliser des microphones. Prévoir la présence de plusieurs personnes pour prendre des notes pendant la conversation.</p>	<p>La technique peut être utilisée pour des groupes comptant 10 à 500 personnes. Fonctionne mieux avec des questions controversées. (Donne les meilleurs résultats dans le cas de questions controversées)</p>	<p>Le dialogue peut se bloquer ou être monopolisé.</p>
47) « FORUM OUVERT » (OPEN SPACE)			



Technique	A prendre en considération	Qu'est-ce qui fonctionne bien?	A surveiller
<p>Des participant(e)s proposent des sujets et les autres y participent en fonction de leur intérêt.</p> <p>Pour plus d'informations, consulter: H.H. Owens & Co. www.openspaceworld.com</p> 	<p>Il est important d'avoir un thème solide ou une déclaration de principe qui génère les sujets.</p> <p>Prévoir des installations flexibles pour accueillir les nombreux groupes de tailles différentes.</p> <p>Les règles et les procédures de base doivent être minutieusement expliquées pour assurer le succès.</p>	<p>Offre un cadre qui donne à chacun la possibilité et la responsabilité de créer un produit ou une expérience de valeur.</p> <p>Inclue un résumé immédiat de la discussion.</p>	<p>Les questions les plus importantes peuvent se perdre dans les échanges.</p> <p>Il peut être difficile d'avoir un compte-rendu précis des résultats.</p>
48) ATELIERS			

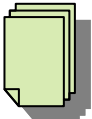
Technique	A prendre en considération	Qu'est-ce qui fonctionne bien?	A surveiller
 <p>Une réunion publique informelle qui peut inclure des présentations et des expositions, mais qui se termine par des groupes de travail interactifs.</p>	<p>Avant l'atelier, prévoir la manière d'utiliser les apports des participants.</p> <p>Mener des séances de formation à l'avance pour les animateurs des petits groupes. Donner à chacun une liste d'instructions, notamment quand les procédures impliquent la pondération/la classification des facteurs ou des critères.</p>	<p>Excellent pour discuter des critères ou analyser des alternatives.</p> <p>Facilite la communication au sein d'un petit groupe ou la communication directe.</p> <p>Permet de s'appuyer sur les autres membres du groupe pour répondre aux questions difficiles.</p> <p>Accroît la crédibilité.</p> <p>Maximise les échanges entre les participants.</p> <p>Facilite l'engagement du public pour la résolution des problèmes.</p>	<p>Les participant(e)s hostiles peuvent opposer une résistance à ce qu'ils perçoivent comme étant la stratégie de « diviser pour conquérir » dans la séparation en petits groupes.</p> <p>Plusieurs facilitateurs (animateurs) de petits groupes sont nécessaires.</p>



49) CONFÉRENCES DE DÉMARCHE PROSPECTIVE (FUTURE SEARCH CONFERENCE)

<p>Ces conférences se concentrent sur l'avenir d'une organisation, d'un réseau ou d'une communauté.</p> <p>Pour plus d'informations, consulter : <i>Future Search Network</i> www.futuresearch.net</p> 	<p>Embaucher un consultant expérimenté pour mettre en œuvre cette technique.</p>	<p>Peut impliquer simultanément des centaines de personnes dans des décisions de changement institutionnelles majeures.</p> <p>Les individus sont des experts.</p> <p>Peut entraîner des changements importants pour toute l'organisation.</p>	<p>Présente des défis logistiques.</p> <p>Il peut être difficile d'obtenir la participation ferme de tous les intervenants.</p> <p>Réunion de 2 à 3 jours.</p>
--	--	--	--



50) APPROCHE D'EXPLORATION CONSTRUCTIVE (APPRECIATIVE INQUIRY)

Technique	A prendre en considération	Qu'est-ce qui fonctionne bien?	A surveiller
<p>Une « exploration constructive » est un processus systématique qui utilise l'art de poser des questions et fait appel à la communication narrative pour stimuler l'imagination, l'innovation et l'engagement à l'action.</p> 	<p>Nécessite un dispositif d'engagement global; les participant(e)s doivent être un échantillon du public potentiellement concerné. Ce processus exige un niveau d'engagement particulièrement important des membres de l'équipe d'animation.</p>	<p>En tant que processus permanent et non ponctuel, ce dispositif crée un haut niveau d'engagement et de volonté de changement. Facilite une action positive et populaire. Renforce le sentiment d'appartenance en utilisant des récits qui reflètent le mieux le présent et le passé.</p>	<p>Les participant(e)s doivent s'appropriier et co-crée le processus. Les membres de l'équipe d'animation pourraient être surmenés. Étant donné le haut niveau d'engagement, les gens s'attendent à ce que le processus implique des changements. Le promoteur du processus doit être vraiment attentif aux résultats.</p>
51) FORUM DÉLIBÉRATIF			
 <p>Un processus de dialogue systématique qui réunit les gens dans un groupe afin qu'ils fassent des choix relatifs à des questions d'intérêt public difficiles et complexes, avec un fort degré d'incertitude quant aux solutions et un risque important de controverse à leur propos. L'objectif de la délibération est de trouver ce qui peut constituer un terrain d'entente pour l'action.</p>	<p>Une préparation et une planification préliminaires considérables peut être nécessaire. La délibération porte sur 3 ou 4 options ou enjeux décrits dans un livret.</p> <p>Le processus demande l'intervention d'un modérateur expérimenté.</p> <p>La délibération doit se dérouler au sein d'un groupe relativement restreint, d'environ 8 à 20 personnes. Il se peut qu'un public plus grand ait besoin d'être divisé en plusieurs groupes et nécessite plus de modérateurs.</p>	<p>Les participant(e)s partagent ouvertement plusieurs points de vue et aboutissent à une prise en compte plus large de la question.</p> <p>Les participants, représentant un groupe diversifié, identifient les terrains d'entente sur lequel les décideurs peuvent élaborer des plans et des politiques.</p>	<p>Il se peut que les participant(e)s ne reflètent pas vraiment les différentes perspectives.</p> <p>Les participant(e)s ne sont pas disposés à discuter ouvertement des zones de conflit.</p>
52) TECHNIQUES DE DIALOGUE			

Technique	A prendre en considération	Qu'est-ce qui fonctionne bien?	A surveiller
<p>Une forme de communication organisée qui permet la création de jugements communs.</p> 	<p>Le dialogue nécessite de suspendre intentionnellement tout jugement personnel et d'écouter attentivement les autres.</p> <p>Les participant(e)s doivent être prêts une communication qui engage à la fois la pensée et les émotions.</p> <p>Les participant(e)s doivent se sentir en sécurité pour parler ouvertement.</p> <p>Il est important de préparer soigneusement les questions qui seront abordées pendant le dialogue.</p>	<p>Le groupe s'engage dans « l'art de penser ensemble » et crée des jugements communs pour une question difficile.</p> <p>Cela rend possible une nouvelle compréhension du problème traité.</p>	<p>Les participant(e)s ne sont pas « prêts » à s'engager dans une communication dialogique.</p> <p>Ils peuvent ne pas être en mesure de renoncer à leur point de vue personnel pour contribuer en réfléchissant à cette écoute mutuelle.</p>
53) PROCESSUS D'OBSERVATION DE TYPE « BOCAL DE POISSONS » (FISHBOWL PROCESSES)			
<p>Une réunion où les décideurs font leur travail « au vu et au su de tous » (comme dans un bocal de poissons) de sorte que le public assiste à leurs délibérations.</p>	<p>La réunion peut être conçue de façon à ce que la participation dans la transparence soit temporaire.</p> <p>Dans une autre version le public peut se déplacer dans la salle pour indiquer leurs préférences.</p>	<p>Processus décisionnel transparent.</p> <p>Les décideurs peuvent mesurer la réaction du public pendant leurs délibérations.</p>	<p>Les rôles et les responsabilités des décideurs et du public peuvent ne pas être clairs.</p>
54) RÉUNIONS PUBLIQUES			

Technique	A prendre en considération	Qu'est-ce qui fonctionne bien?	A surveiller
 <p>Une réunion plénière est habituellement organisée pour faire une présentation et offrir au public l'occasion de poser des questions et de faire des commentaires. Ces réunions sont ouvertes au grand public.</p>	<p>Planifier la réunion de sorte qu'elle soit aussi accueillante et réceptive que possible aux idées et aux opinions. Cela permet aussi d'intensifier les échanges entre l'organisateur de la réunion et le public.</p> <p>Vérifier tout le matériel et les présentations bien à l'avance.</p>	<p>Les participant(e)s entendent des informations pertinentes et ont l'occasion de poser des questions et de donner leur avis.</p> <p>Les gens apprennent beaucoup en écoutant les questions et les commentaires des autres.</p> <p>Les dispositions juridiques sont respectées.</p>	<p>On n'a pas toujours le contrôle de la réunion, car les émotions peuvent être intenses.</p> <p>Les animateurs ne sont pas toujours en mesure de créer un environnement ouvert et neutre pour que tous les points de vue puissent être partagés.</p>
55) CERCLES D'ÉTUDE (STUDY CIRCLES)			
<p>Un processus hautement participatif qui permet d'impliquer de nombreux petits groupes qui peuvent faire une différence dans leur communauté.</p> 	<p>Les cercles d'étude fonctionnent mieux si de multiples groupes travaillent simultanément à des endroits différents et se réunissent ensuite pour partager l'information.</p> <p>Les cercles d'études sont typiquement structurés autour d'un guide de cercle d'étude.</p>	<p>Beaucoup de gens y participent sans qu'ils se rencontrent au même moment et au même endroit.</p> <p>Divers groupes de personnes se mettent d'accord sur les mesures destinées à créer un changement social.</p>	<p>Les participant(e)s peuvent remarquer que les résultats sont difficiles à évaluer et estimer que le processus n'a pas conduit à une action concrète.</p> <p>Il peut être difficile d'atteindre et de faire participer certains segments de la communauté.</p>
56) COLLOQUES / SYMPOSIA			

Technique	A prendre en considération	Qu'est-ce qui fonctionne bien?	A surveiller
<p>Une réunion ou une conférence dont l'objectif est de discuter d'un sujet particulier qui implique plusieurs conférenciers.</p>	<p>Fournit l'occasion d'entendre des présentations d'experts qui offrent des perspectives différentes sur un sujet.</p> <p>Exige une planification préliminaire pour identifier les conférenciers appropriés.</p> <p>Nécessite une forte publicité.</p>	<p>Les gens apprennent des informations nouvelles sur les différents aspects d'un problème.</p> <p>Sert de base à un engagement informé du public.</p> <p>Fournit une base pour la participation informée du public.</p>	<p>Les experts ne présentent pas les différentes perspectives d'un problème.</p> <p>Les présentateurs controversés peuvent soulever des protestations.</p>
<p>57) RÉUNIONS MUNICIPALES (<i>TOWN MEETINGS</i>)</p>			
<p>Type de réunion de groupe où les gens se réunissent en tant qu'égaux pour partager des préoccupations.</p>	<p>Les réunions municipales sont souvent organisées par les représentants élus pour obtenir des commentaires des électeurs.</p> <p>Il y a des différences culturelles et politiques dans la façon dont on comprend le terme « réunion municipale ». Il peut être interprété différemment en fonction de l'endroit où l'on travaille.</p>	<p>Les opinions sont exprimées ouvertement.</p> <p>Les représentant(e)s entendent les avis de leurs électeurs dans le cadre d'un forum ouvert.</p>	<p>On peut perdre le contrôle de la réunion, car les émotions peuvent être intenses.</p> <p>Les animateurs ne sont pas capables de créer un environnement ouvert et neutre pour que tous les points de vue puissent être partagés.</p>
<p>58) CONVERSATIONS DE CAFÉ (<i>WORLD CAFÉS</i>)</p>			

Technique	A prendre en considération	Qu'est-ce qui fonctionne bien?	A surveiller
 <p>Un processus de rencontre qui encourage une série de conversations simultanées en réponse à des questions prédéterminées. Les participant(e)s changent de table au cours de la réunion et se concentrent sur l'identification d'un terrain d'entente en réponse à chaque question.</p>	<p>La disposition de la salle est importante. Elle doit être favorable à une conversation et non pas disposée de façon institutionnelle comme celle d'une réunion ordinaire.</p> <p>Ce dispositif permet aux gens de travailler en petits groupes sans animateurs professionnels.</p> <p>Bien réfléchir à la manière de mettre un terme aux conversations.</p>	<p>Les participant(e)s sentent une plus forte connexion avec le groupe entier, car ils ont parlé aux gens qui se trouvent aux autres tables.</p> <p>Les bonnes questions aident les gens non seulement à poser les problèmes mais aussi à envisager de nouvelles perspectives jusqu'à la co-création de solutions.</p>	<p>Les participants résistent à l'idée de se déplacer de table en table.</p> <p>Faire un compte-rendu des résultats à la fin devient compliqué ou pénible pour un grand groupe.</p> <p>Les questions provoquent les mêmes réponses.</p>
59) CONVERSATIONS STRUCTURÉES (FOCUSED CONVERSATIONS)			
<p>Une approche structurée pour explorer une situation complexe ou un sujet difficile, en utilisant une série de questions selon quatre étapes :</p>  <ul style="list-style-type: none"> Objective – Revoir les faits Réflexive – Revoir la réaction émotionnelle Interprétative – Revoir la signification Décisionnelle – examiner les mesures à prendre à l'avenir 	<p>Planifier les séries de questions bien à l'avance et ne pas manquer une étape.</p> <p>Peut être utilisée dans des contextes différents, à partir du compte rendu de processus jusqu'à l'exploration du niveau d'entente sur un sujet donné.</p> <p>Necessite d'être clair à propos l'objectif de la conversation.</p>	<p>Les gens apprennent de nouvelles informations et acquièrent des connaissances approfondies sur une question complexe.</p> <p>Les gens apprennent à respecter et à comprendre d'autres points de vue.</p> <p>Les étapes décisionnelles mènent à l'action, sur le plan individuel ou collectif.</p>	<p>Les gens sautent des étapes et perdent de vue le sens du processus structuré.</p>