

# Dialogue :

un échange d'idées dynamique entre vous  
et les administrations publiques

Ce que nous avons appris





## Mise en contexte

Le 10 janvier 2018, le gouvernement du Yukon et la Ville de Whitehorse ont lancé le projet *Dialogue : un échange d'idées dynamique entre vous et les administrations publiques* dans le but de sonder les Yukonnais pour savoir comment mener des consultations publiques constructives. Cette initiative conjointe faisait suite à un engagement pris par le gouvernement territorial en novembre 2017 afin d'améliorer la façon de mener les consultations publiques.

Cet engagement coïncidait avec le lancement du site Web [engageyukon.ca](http://engageyukon.ca), où sont regroupées toutes les possibilités de consultation publique (en cours ou terminées), qui permet aux Yukonnais de prendre la parole et de voir comment leurs commentaires ont été pris en compte dans l'élaboration de politiques, de règlements et de processus.

La consultation *Dialogue* a pris fin le 26 février 2018.





## Processus de consultation

« Je suis enthousiaste à l'idée de voir la créativité et l'innovation qui se dégageront des prochaines consultations publiques. Bien trop souvent, les décisions sont prises en fonction des principaux intervenants, mais sans le point de vue d'autres personnes et groupes moins concernés. »

Les renseignements que nous avons recueillis serviront à établir des indicateurs de succès pour nos consultations publiques, afin que nous puissions évaluer nos efforts en ce sens et nous assurer que nous respectons nos engagements. Ils favoriseront aussi l'instauration d'une culture afférente aux consultations publiques non seulement au sein du gouvernement, mais dans l'ensemble du territoire.

### Participation en chiffres

- Nous avons reçu **93** sondages dûment remplis.
- Notre outil de production participative a recueilli **2 078** votes au total.
- Nous avons tenu des réunions en personne avec **14** organismes et avons reçu **5** participations par courriel, soit **2** sondages dûment remplis et **3** accompagnés de commentaires.
- Nous n'avons pas compté le nombre de participants aux réunions publiques, à la foire aux idées et aux activités de sensibilisation dans les espaces publics. Nous voulions davantage nous concentrer sur nos interactions avec les gens que sur le nombre de personnes à qui nous avons parlé.
- La foire aux idées a permis aux participants de donner leur avis sur 12 thèmes différents proposés par la Ville de Whitehorse et le gouvernement du Yukon.

### Méthode de consultation du public

- Outre le communiqué de presse publié le 10 janvier, nous avons régulièrement fait des annonces sur les médias sociaux (Facebook et Twitter) du gouvernement du Yukon et de la Ville de Whitehorse pendant la période de consultation.
- Nous avons envoyé de nombreux courriels avant et pendant la période de consultation à une liste comptant plus de 100 organismes avec lesquels le gouvernement du Yukon et la Ville de Whitehorse entretiennent des échanges réguliers, afin de leur proposer de les rencontrer directement et d'encourager leur participation.
- Nous étions présents à d'autres réunions de consultation publique organisées dans tout le territoire, qui portaient sur la légalisation du cannabis, la *Loi sur les boissons alcoolisées* et les écofraîs pour les pneus et les produits électroniques. Nous y encourageons les gens à participer au projet *Dialogue* et prenons note de tout commentaire concernant les processus de participation en cours.
- Nous avons fait la publicité de la foire aux idées dans le Whitehorse Star et le Yukon News, créé un événement Facebook, envoyé des courriels de rappel aux principaux intervenants et installé un panneau publicitaire sur les lieux le jour J.





## Ce que nous avons appris

« (...) le plus grand changement que j'aimerais voir, c'est une meilleure stratégie au sujet de ce qui est demandé et quand. »

« Mieux faire comprendre qu'une consultation est en cours. »

Nos conversations avec les gens et les réponses au sondage ont fait ressortir plusieurs thèmes. Nous avons utilisé ces thèmes pour établir les dix recommandations les plus importantes que le gouvernement du Yukon et la Ville de Whitehorse devraient suivre pour améliorer leur façon de mener leurs consultations publiques.

### Avant

1. Annoncer le processus de consultation à l'avance au moyen de canaux multiples et veiller à ce que les citoyens aient le temps et de nombreuses occasions de participer. Éviter le jargon et être clair et concis.
2. La portée et l'intention du processus de consultation doivent être claires. Les restrictions, les engagements antérieurs ou les décisions qui ont déjà été prises devraient être communiqués au public pour qu'il comprenne ce qu'on attend de lui.

### Pendant

3. Être prêt à faire preuve de souplesse en fonction des commentaires reçus.
4. Proposer des possibilités de consultation pendant toute la durée du projet plutôt qu'en faire un événement unique.
5. Adopter diverses démarches et techniques pour recueillir les commentaires et offrir davantage d'occasions de dialogue et de discussion.
6. Prévoir du temps dans le processus de consultation pour permettre aux participants de s'exprimer. Le processus devrait promouvoir la sécurité et favoriser le partage de points de vue différents.
7. Écouter les participants en cherchant à obtenir des éclaircissements et à mieux comprendre.

### Après

8. Être prêt à prendre des mesures à partir des commentaires reçus. Si une décision a déjà été prise, il est inutile de discuter avec le public.
9. Les rapports présentés au public devraient tenir compte des contributions des participants à la conversation. Ce devrait être le cas pendant toute la durée du processus et à la conclusion de la consultation.
10. Communiquer les résultats du processus de consultation de façon à ce que les participants puissent voir comment leurs commentaires ont influencé la décision. Boucler la boucle. Si le processus n'est pas terminé, présenter clairement les étapes suivantes et indiquer aux participants où ils peuvent trouver des informations supplémentaires.





Les citoyens nous ont aussi suggéré de faire moins de consultations, ou de ne pas en faire du tout, car les gouvernements sont élus pour prendre des décisions. D'autres ont dit qu'ils voulaient mieux comprendre comment le gouvernement en vient à décider ce qui fera l'objet d'une consultation publique et quand.

Enfin, on nous a donné des idées sur la façon de résoudre des problèmes précis ou de mener des projets gouvernementaux. Nous ne pouvons répondre à ces préoccupations dans le cadre du présent processus, mais nous examinerons comment elles pourraient nous être utiles plus tard.



## Ce que nous avons demandé

### Outil de production participative

Nous avons posé la question suivante aux Yukonnais : « Que devrions-nous faire pour que les échanges à venir entre vous et votre administration municipale soient constructifs pour vous? » Les participants pouvaient voter pour leurs réponses favorites ou ajouter les leurs. Les réponses les plus populaires sont en tête de liste.

Voici les résultats présentés en ordre décroissant, le premier ayant reçu le plus grand nombre de votes :

- 1.** Démontrer un lien entre les commentaires faits par les gens et les décisions prises par le gouvernement.
- 2.** S'assurer que le processus est équitable et ouvert.
- 3.** Encourager et soutenir la participation des Yukonnais de toutes les couches de la société.
- 4.** Tenir compte de toutes les personnes touchées par une question et veiller à les inclure dans le processus.
- 5.** Donner suffisamment de temps aux gens pour qu'ils se renseignent sur la question avant de se prononcer.
- 6.** Écouter vraiment ce que les citoyens ont à dire.
- 7.** Permettre au public d'orienter ou de prendre des décisions.
- 8.** Créer des occasions de participer à des consultations en personne et en ligne.
- 9.** Utiliser un langage que tous peuvent comprendre.
- 10.** Faire tous les efforts possibles pour amener un large bassin de citoyens à participer, en recourant à divers moyens de communication.
- 11.** Faire tous les efforts possibles pour amener un bassin représentatif de citoyens à participer, en recourant à divers moyens de communication.





## Ce que nous avons demandé

« La volonté du gouvernement d'obtenir une rétroaction était sincère. Ce n'était pas seulement pour le spectacle. Les commentaires ont donné lieu à des mesures concrètes. »

12. Lever les obstacles qui font en sorte qu'il est difficile pour certaines personnes d'exprimer leur point de vue, comme les niveaux de scolarité et de maîtrise de la langue, et l'accès aux ordinateurs.
13. Demander à la collectivité quel est le moment propice à une consultation.
14. Informer davantage les gens au sujet du moment où le processus de consultation ou les conversations auront lieu.
15. Faire des efforts pour amener les personnes les plus vulnérables du Yukon à participer et maintenir l'inclusion sociale au centre des préoccupations de tous les participants.
16. Laisser les Yukonnais s'attaquer aux vrais problèmes et trouver des solutions.
17. Rendre les renseignements généraux faciles à comprendre.
18. Dire au public quand et pourquoi nous ne pouvons retenir ses commentaires.
19. Être plus clairs sur la façon dont nous utilisons la rétroaction du public.
20. Tester de nouvelles méthodes ou des méthodes différentes de mener des consultations afin de permettre aux gens d'exprimer leurs points de vue plus facilement.
21. Passer plus de temps dans les collectivités rurales.
22. Renforcer la capacité des collectivités à aborder des questions difficiles.





## Ce que nous avons demandé

« La démarche était empreinte de respect envers les membres du public et envers les fonctionnaires. Les gens avaient la possibilité de s'expliquer, de poser des questions et de comprendre. Le public était consulté avant que trop de choses ne soient déjà établies – une consultation précoce est une très bonne chose, car il s'agit davantage d'une collaboration que d'un exposé des faits. »

## Sondage

Nous avons également invité les Yukonnais à nous faire part de leurs réflexions plus en détail au moyen d'un sondage.

### 1. Pensez à la meilleure consultation publique ou discussion importante à laquelle vous avez participé. Qu'est-ce qui en a fait une démarche efficace?

Comme il s'agissait d'une question ouverte, les réponses étaient variées. Voici quelques thèmes qui s'en sont dégagés :

- Peu ou pas de consultations publiques
- Le temps
- La prise en compte des commentaires, les mesures concrètes
- La prise de décision
- La grande diversité de personnes et de points de vue
- L'écoute
- Je me suis senti valorisé et entendu
- Les échanges de renseignements
- La communication
- La transparence
- Une démarche sans laissés-pour-compte
- Les idées présentées
- De bons animateurs
- L'engagement des dirigeants
- Des exemples de consultations
- Toutes les voix comptaient
- L'ouverture
- La possibilité d'être entendu, de poser des questions
- Les principaux intervenants consultés
- Des solutions communes
- Une consultation continue et non ponctuelle
- La confiance
- Les diverses façons de participer
- La nourriture
- L'obtention de réponses
- De bonnes questions dans le sondage
- Une intervention précoce
- Les processus et techniques
- Des attentes claires
- L'authenticité et le naturel
- Le programme
- Des pratiques exemplaires
- Le respect
- L'honnêteté
- Une boucle de rétroaction
- Des questions favorisant le dialogue
- L'empathie
- Le recours à des organismes de l'extérieur





« Présentez clairement les paramètres et le processus de prise de décision. Expliquez bien la portée des commentaires du public dans la décision définitive. »

2. **Pensez à la manière dont le gouvernement du Yukon et la Ville de Whitehorse interagissent et communiquent avec les Yukonnais. Quelle amélioration ou quel changement est le plus nécessaire pour que les discussions et les prises de décisions soient plus constructives?**

Les thèmes qui sont ressortis étaient les suivants :

- Communication
- Possibilité d'atteindre des gens difficiles à mobiliser
- Embauche de professionnels
- Plus de dialogue et de discussions
- Moins de consultations
- Planification
- Qui mobiliser
- Temps suffisant
- Transparence
- Processus et techniques
- Exemples de consultation
- Écoute
- Attentes et portée claires

3. **Apprendre à dialoguer, à travailler et à prendre des décisions ensemble est un long parcours. Ce parcours doit être jalonné de balises pour nous aider à garder le cap. C'est maintenant à vous de jouer. Nous avons élaboré cinq principes directeurs en matière de consultation qui guideront nos réflexions lorsque nous nous adresserons au public.**

- Il n'y aura pas de laissés-pour-compte
- Nous serons responsables et nous agirons avec intégrité
- Nous serons transparents et clairs
- Nous développerons des compétences
- Nous reconnâtrons et nous apprécierons l'apport unique de chaque participant

**Choisissez un ou deux principes qui sont les plus importants pour vous. Qu'est-ce que ce principe de consultation signifie pour vous? Comment s'appliquerait-il en pratique?**

Les réponses concernant la façon dont le principe s'appliquerait en pratique variaient. Les récits et les idées qui s'en dégagent serviront à créer une carte de pointage, de façon à ce que les Yukonnais puissent évaluer dans quelle mesure nous suivons les principes directeurs.

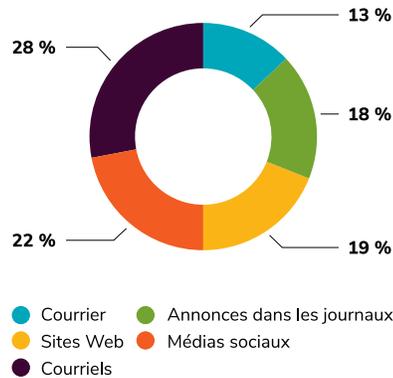
- **50** personnes ont choisi « Nous serons transparents et clairs »
- **16** personnes ont choisi « Nous reconnâtrons et nous apprécierons l'apport unique de chaque participant »
- **46** personnes ont choisi « Nous serons responsables et nous agirons avec intégrité »
- **9** personnes ont choisi « Nous développerons des compétences »
- **27** personnes ont choisi « Il n'y aura pas de laissés-pour-compte »



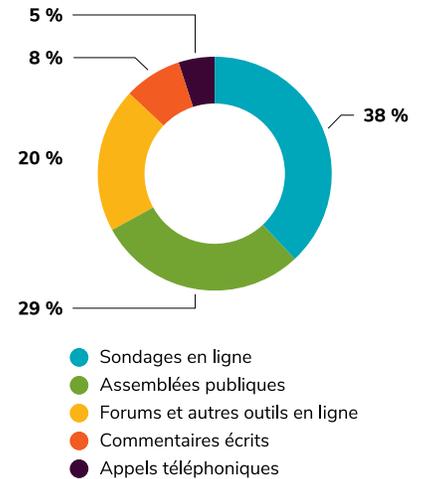


« Ne sous-estimez pas les opinions minoritaires. Parfois, les idées impopulaires peuvent être rejetées trop rapidement par manque de compréhension. Quiconque prend le temps de participer à un processus pense avoir quelque chose de valable à offrir. Une idée qui semble sortir de nulle part ou entrer en conflit avec l'opinion de la majorité n'est pas nécessairement sans valeur. Il arrive souvent que ces opinions soient tout simplement les plus créatives. »

4. De quelle manière voulez-vous être informé des occasions de participer à une consultation? Choisissez toutes les réponses qui s'appliquent.

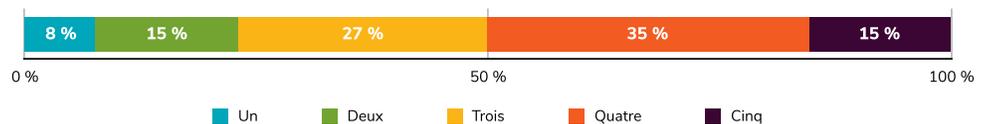


5. De quelle manière préférez-vous nous faire part de vos idées ou de vos commentaires? Choisissez toutes les réponses qui s'appliquent.



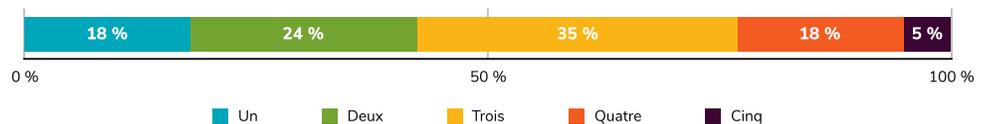
6. Êtes-vous au courant de la manière dont se prennent les décisions au gouvernement du Yukon?

Sur une échelle de 1 à 5 (où 1 signifie « très peu au courant » et 5 signifie « très au courant »)



7. Êtes-vous au courant de la manière dont se prennent les décisions à la Ville de Whitehorse?

Sur une échelle de 1 à 5 (où 1 signifie « très peu au courant » et 5 signifie « très au courant »)





**« Trop de temps est consacré à élaborer le message rendant compte des résultats et cette perte de temps ainsi que l'opacité du processus sautent aux yeux du public. »**

**8. Y a-t-il autre chose que vous voulez nous dire pour que nous puissions tenir compte de vos opinions et que nous gouvernions ensemble de manière plus constructive?**

Les thèmes qui sont ressortis de cette question étaient les suivants :

- Moins de consultations
- Ne pas écouter celui qui parle le plus fort
- Toutes les voix comptent
- Écoute
- Dialogue
- Clarification au sujet de l'influence du public
- Félicitations pour le processus
- Clarification au sujet des contraintes
- Utilisation des commentaires
- Éducation
- Qui mobiliser
- Nouvelles idées
- Processus et techniques
- Ne pas perdre de temps si la décision est déjà prise
- Honnêteté
- Recours aux pratiques exemplaires
- Échange des plans relatifs à la consultation
- Participation de la Ville de Whitehorse
- Présentation de rapport – pourquoi ou pourquoi pas
- Exemples de projets
- Critique du processus
- Manque de compréhension du processus gouvernemental
- Confiance
- Communication
- Transparence
- Enjeux politiques





## Et ensuite?

« Annoncer la date des réunions plus longtemps à l'avance. Je travaille pour un organisme-cadre et je reçois souvent les invitations quelques semaines avant (voire moins) la réunion ou la séance de consultation. Cela ne me donne pas assez de temps pour m'engager de façon significative auprès de nos membres, pour pouvoir les représenter en toute confiance. »

Les dix premières recommandations seront présentées à l'ensemble du gouvernement du Yukon. Elles nous orienteront dans notre planification, notre mise en œuvre et notre compte rendu des activités de consultation publique.

Les cinq principes directeurs dont nous avons parlé au cours du projet Dialogue seront légèrement modifiés à la lumière de la rétroaction du public. Nous croyons qu'il est important d'ajouter des éléments à deux de nos principes directeurs. Les parties modifiées sont en couleur :

1. Il n'y aura pas de laissés-pour-compte – Nous nous rendrons accessibles pour recueillir l'opinion d'un large éventail d'intervenants, et si un segment de la population n'est pas entendu, nous prendrons les mesures pour aller vers les personnes concernées.
2. Nous serons transparents et clairs – Nous mettrons en place des mécanismes faciles d'accès pour permettre la participation du public et nous énoncerons clairement nos intentions à cet égard.
3. Nous reconnaitrons et nous apprécierons l'apport unique de chaque participant – Nous ferons preuve de respect et d'attention à l'égard de chaque participant, car nous reconnaissons que chacun possède un précieux bagage de connaissances et d'expériences qui peuvent être mises à profit.
4. Nous serons responsables et nous agirons avec intégrité – Nous préciserons pourquoi nous cherchons à susciter la participation du public et comment les commentaires reçus seront utilisés dans la prise de décisions. **Nous rendrons compte de ce qui est ressorti des discussions et veillerons à lier les commentaires à l'action et aux activités.**
5. Nous développerons des compétences – Nous aiderons les Yukonnais à établir un dialogue constructif sur des dossiers complexes et aiderons les fonctionnaires territoriaux à développer leurs compétences en matière de participation publique. **Nous élaborerons des processus offrant des occasions d'écouter, d'apprendre et de travailler ensemble.**

Nous allons aussi utiliser ces commentaires pour créer une carte de pointage et un formulaire d'évaluation des activités de consultation publique, que les participants aux consultations publiques seront invités à remplir. Cela nous aidera à savoir si nous respectons nos principes directeurs et les recommandations qui découlent de ce processus.

Le gouvernement s'est engagé à mener des consultations publiques plus constructives et à connaître votre point de vue lorsqu'il prend des décisions qui vous touchent. Cet engagement signifie entre autres que nous nous efforçons de bien réfléchir au choix du moment pour nous assurer qu'il est propice à la tenue d'une consultation. Nous savons que cela n'a pas toujours été le cas par le passé et cherchons à nous améliorer à ce chapitre. Nous n'aborderons pas toutes les questions, notamment lorsque les décisions ont déjà été prises, mais nous tenterons d'expliquer pourquoi nous avons choisi d'aborder certains sujets plutôt que d'autres dans nos consultations publiques.



