NOVA SCOTIA

Guide de consultation du public

Office de l'équité et de lutte contre le racisme



INTRODUCTION

L'Office de l'équité et de lutte contre le racisme (OELR), en collaboration avec ses partenaires et les communautés, élabore une approche pangouvernementale visant à lutter contre le racisme et les inégalités systémiques, à promouvoir la diversité et à obtenir des résultats antiracistes et équitables qui améliorent le bien-être social et économique de toute la population de la Nouvelle-Écosse.

La consultation du public sur les politiques et les programmes est un élément important du travail de l'OELR. L'engagement du gouvernement en faveur de l'équité et de l'antiracisme dans le cadre de la consultation est inscrit dans la loi visant à abolir le racisme et la haine (*Dismantling Racism and Hate Act*), et l'OELR a pour mandat, en vertu de cette loi, de permettre et faciliter une participation significative du gouvernement auprès des communautés sous-représentées et mal desservies. En général, la consultation du public peut considérablement accroître la sensibilisation à des questions importantes, garantir la diversité des opinions et donner aux communautés les moyens de participer davantage à l'élaboration des politiques et des programmes susceptibles d'avoir une incidence sur leur vie.

La philosophie de consultation de l'OELR est décrite dans la Stratégie en matière d'équité et de lutte contre le racisme. L'approche de l'OELR en matière de consultation intègre trois concepts clés : approche à double perspective, Sankofa et Ubuntu. Ces concepts forment ensemble un cadre de consultation qui valorise la diversité, reconnaît l'histoire et met l'accent sur l'établissement de relations significatives et respectueuses au sein des communautés.

Approche à double perspective - encourage l'autoréflexion, la reconnaissance des préjugés et la combinaison des connaissances autochtones et occidentales pour comprendre pleinement le monde. Elle nous incite à reconnaître les dynamiques de pouvoir et à œuvrer au démantèlement des structures

Sankofa - met l'accent sur les enseignements tirés du passé pour éclairer les actions présentes, en favorisant la responsabilité institutionnelle et en remédiant aux injustices historiques

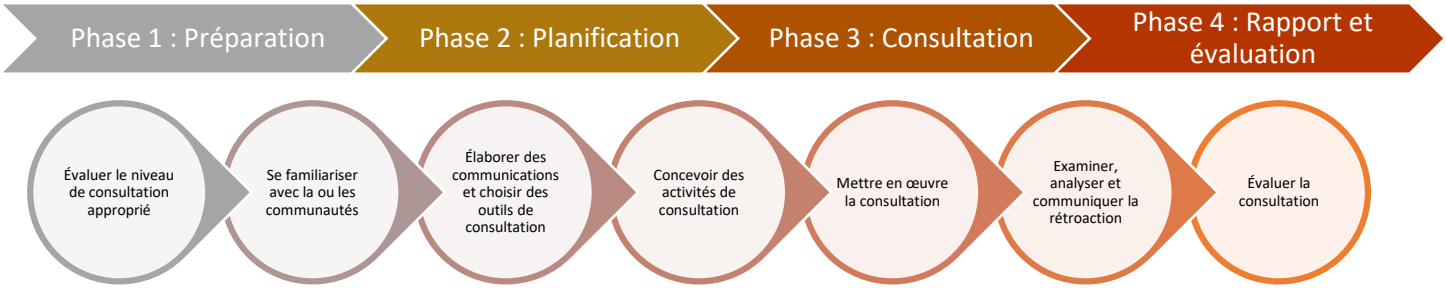
Ubuntu - ancré dans l'interconnexion humaine, ce principe souligne l'importance de l'empathie, du respect et du bien-être communautaire. Il nous guide pour privilégier les relations, favoriser la confiance et garantir la dignité humaine dans toutes nos interactions.

Le présent **Guide de consultation du public** est un outil qui aide à s'assurer que les initiatives de consultation gouvernementale sont élaborées dans une optique d'équité et d'antiracisme tout au long du processus de planification et de mise en œuvre. Il donne un aperçu des étapes fondamentales de tout processus de consultation et fournit des conseils supplémentaires pour aider les ministères à tenir compte des questions d'équité et d'antiracisme.

Un **Modèle de planification de consultation du public** s'ajoute au présent guide. Il s'agit d'un outil dynamique conçu pour faciliter la mise en œuvre du guide. Le modèle offre un cadre structuré pour élaborer des plans de consultation sur mesure, permettant au personnel d'évaluer les besoins de la communauté, de fixer des objectifs, d'identifier les parties intéressées ou les communautés concernées et de sélectionner les méthodes de consultation adaptées.

Ensemble, le guide et le modèle peuvent aider le personnel à établir des relations authentiques et collaboratives avec les partenaires, les parties intéressées ou les communautés concernées et à promouvoir l'élaboration de politiques et de programmes équitables et antiracistes.

Les ministères sont encouragés à utiliser le Guide de consultation du public et le Modèle de planification lorsqu'ils envisagent de mener une consultation sur une politique ou un programme ou lorsqu'ils déterminent comment concevoir et mener ces consultations. Le guide décrit un processus de consultation du public en quatre phases et sept étapes, présenté ci-dessous.



Communautés sous-représentées et mal desservies en Nouvelle-Écosse

Dans le présent guide et dans le modèle qui l'accompagne, lorsque nous parlons de communautés sous-représentées et mal desservies, nous faisons référence aux groupes qui sont victimes de discrimination et d'exclusion en raison de relations de pouvoir inégales sur les plans économique, politique, social et culturel.

Cela comprend l'inégalité systémique et le racisme à l'égard des personnes en raison d'une ou de plusieurs caractéristiques protégées telles que définies dans la loi sur les droits de la personne *(Human Rights Act*), notamment : l'âge, la race, la couleur, la religion, les croyances, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité de genre, l'expression de genre, l'incapacité physique ou mentale, l'ethnicité, l'origine nationale ou autochtone, la situation familiale, l'état matrimonial, la source de revenus et les convictions, affiliations ou activités politiques. Voici quelques exemples de groupes sous-représentés et mal desservis en Nouvelle-Écosse. Chacun de ces groupes a sa propre histoire, son contexte historique et son passé marqué par la discrimination et la marginalisation (il est possible que cette liste non exhaustive ne comprenne pas tous les groupes) :

- Mi'kmaq et personnes d'ascendance autochtone
- Personnes afro-néo-écossaises et personnes d'ascendance africaine
- Personnes de couleur
- Nouveaux arrivants (immigrants et réfugiés)
- Communautés 2SLGBTQIA+ - Personnes bispirituelles, lesbiennes, gaies, bisexuelles/biromantiques, transgenres, queer et/ou en questionnement, intersexuées, asexuelles/aromantiques et autres personnes dont l'identité n'est pas représentée
- Personnes en situation de handicap (physique et mentale)
- Personnes neurodivergentes
- Personnes âgées
- Femmes, dans certains contextes

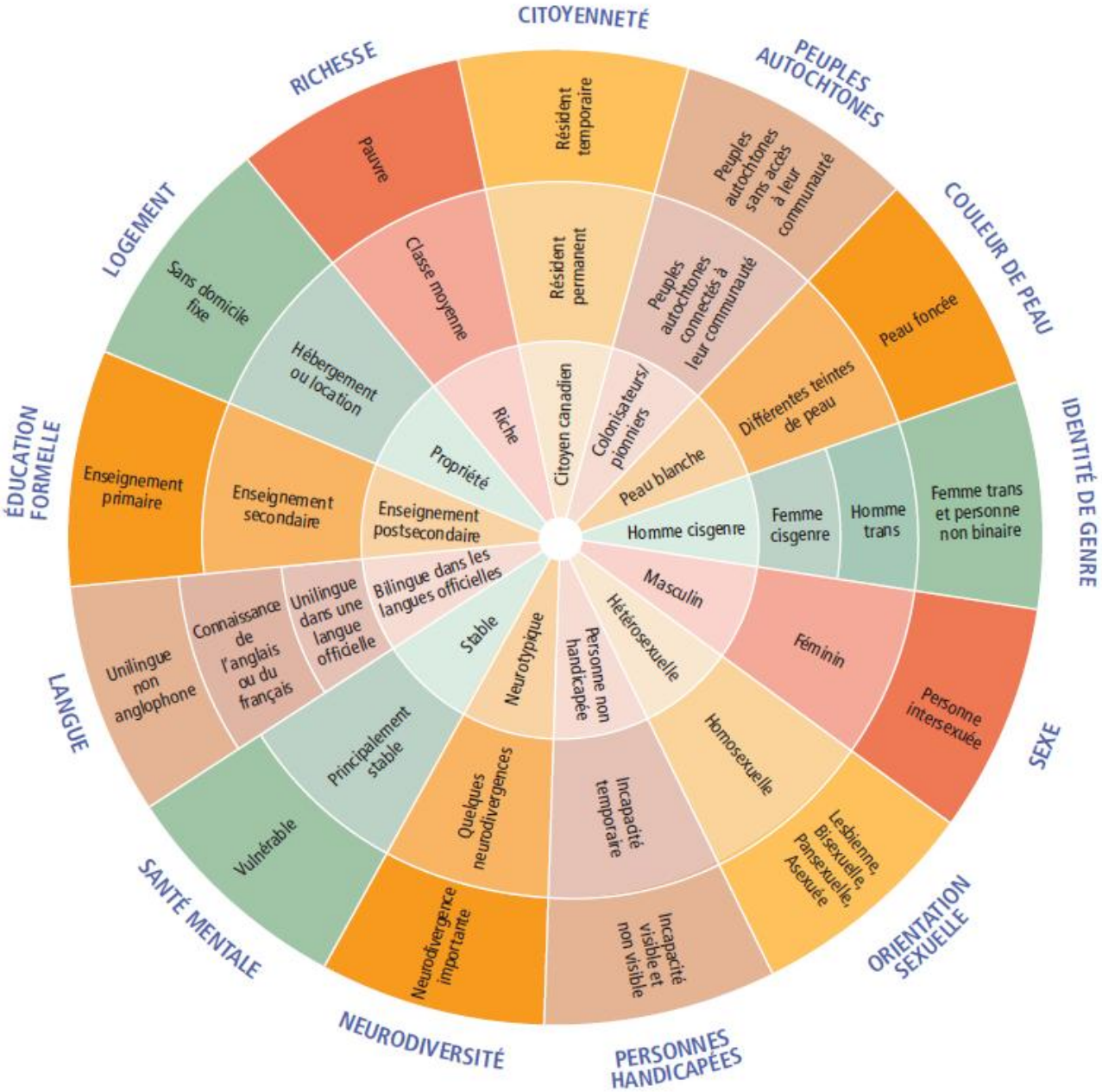
Intersectionnalité

L'intersectionnalité est définie comme la manière complexe et cumulative dont les effets de multiples formes de discrimination (p. ex., le racisme, le sexisme et le classisme) se combinent, se chevauchent ou s'entrecroisent, en particulier dans les expériences des individus ou des groupes marginalisés. De nombreuses politiques et législations gouvernementales ont de multiples répercussions sur les individus en raison de leurs identités multiples. La roue des privilèges et des pouvoirs peut être utilisée comme un outil visuel pour promouvoir la sensibilisation et la compréhension des systèmes interconnectés de privilèges, d'oppressions et de dynamiques de pouvoir au sein de la société. Elle fournit des exemples tirés du contexte canadien pour illustrer comment l'intersectionnalité de 13 catégories d'identité sociale maintient le pouvoir et les privilèges et façonne nos interactions et nos expériences. Cartographier ces dynamiques complexes peut aider à reconnaître les positions privilégiées dont on bénéficie personnellement et à comprendre comment les inégalités systémiques affectent différents groupes au sein de la société. Cette compréhension est essentielle pour :

- cerner et éliminer les obstacles à la participation;
- orienter les efforts visant à garantir des initiatives inclusives, significatives, équitables et accessibles pour tous les membres de la communauté;
- mener des discussions sur les inégalités, en veillant à ce que divers points de vue soient entendus et valorisés;
- élaborer des stratégies pour remédier aux déséquilibres de pouvoir et créer des résultats plus équitables dans les projets, les programmes, les politiques et les processus décisionnels.

ROUE DES PRIVILÈGES ET DES POUVOIRS

(plus vous êtes proche du centre, plus vous avez de privilèges).



Avertissement : Les catégories de cette roue ne sont que des exemples dans le contexte canadien, et nous ne devrions pas nous y limiter. L'intersectionnalité est un concept large et cet outil n'est qu'un point de départ.

Adaptation de l'image de Sylvia Duckworth (2020).

ÉTAPE 1 – ÉVALUER LE NIVEAU DE CONSULTATION APPROPRIÉ

Dans cette première étape, nous réfléchissons aux raisons pour lesquelles nous envisageons de consulter pour cette politique ou ce programme et au niveau de consultation approprié. Il est important de comprendre pourquoi nous voulons consulter, car cela nous permet d'évaluer la cohérence avec les objectifs du projet, de la politique ou du programme et les besoins des partenaires, des parties intéressées ou des communautés concernées. Évaluer le niveau de consultation approprié permet d'adapter les stratégies aux attentes de la communauté, à ses ressources et à la complexité des enjeux en cause. Consultez la section correspondante du présent guide pour déterminer si vous allez consulter la communauté et, le cas échéant, à quel niveau.

Pourquoi envisageons-nous la consultation du public?

La plupart des initiatives de consultation du public sont conçues pour atteindre un ou plusieurs objectifs figurant dans le spectre de l'Association internationale pour la participation publique (AIP2). Le spectre de l'AIP2 a été élaboré par la Fédération de l'AIP2[1] afin d'aider les groupes à définir le rôle du public dans tout processus de participation publique. Il comprend cinq étapes, chacune correspondant à un niveau croissant de participation et d'influence sur la prise de décision. Le diagramme ci-dessous décrit chaque objectif afin de déterminer celui qui correspond le mieux à la consultation prévue. Il est important de garder à l'esprit que l'objectif de la participation peut évoluer au cours de la consultation et que les objectifs ne s'excluent pas mutuellement. Par exemple, il peut être nécessaire d'informer les communautés d'une politique ou d'un programme avant de leur demander de collaborer avec le gouvernement pour y apporter des modifications.

Spectre de la participation publique de l'AIP2

Le spectre de l'AIP2 a été conçu pour aider à choisir le niveau de participation qui définit le rôle du public dans n'importe quel processus de participation publique. Le spectre est utilisé à l'échelle internationale et se trouve dans de nombreux plans de participation publique.

Accroître l'impact sur la décision

	INFORMER	CONSULTER	IMPLIQUER	COLLABORER	DÉLÉGUER
BUT DE LA PARTICIPATION PUBLIQUE	Fournir au public toute l'information nécessaire et objective pour l'aider à comprendre le problème, les options et les solutions envisagées.	Obtenir la rétroaction du public sur les études, les options et les décisions à prendre.	Travailler de concert avec le public pour s'assurer que ses préoccupations et ses attentes sont comprises et intégrées au processus décisionnel.	Rechercher un partenariat avec le public à toutes les étapes du processus décisionnel, y compris l'élaboration des options et l'identification de la solution privilégiée.	Confier au public la prise de décision finale.
ENGAGEMENT ENVERS LE PUBLIC	Nous vous tiendrons au courant.	Nous vous tiendrons au courant, respecterons vos préoccupations et vos attentes et nous vous informerons de la prise en compte de votre contribution dans le choix de la solution retenue.	Nous travaillerons avec vous afin que vos préoccupations et vos attentes soient considérées dans les choix élaborés. Nous vous informerons de la prise en compte de votre contribution dans le choix de la solution retenue.	Nous compterons sur vos conseils et vos idées novatrices pour trouver des solutions et les intégrerons le plus possible dans le choix de la solution retenue.	Nous mettrons en œuvre votre décision.

[1] La Fédération de l'AIP2 est une organisation mondiale qui se consacre à la promotion de la participation publique. Elle fournit des ressources, des formations et des possibilités de réseautage aux milieux professionnels et aux organismes impliqués dans la participation du public aux processus décisionnels.

Si vous déterminez que la consultation est nécessaire ou réalisable, il est important d'évaluer la meilleure façon d'évaluer le niveau de consultation approprié à ce que vous essayez d'accomplir.

Quel niveau de consultation est approprié?
Le choix du niveau de consultation publique qui convient à un but donné devrait reposer en partie sur une évaluation de l'incidence des mesures et des décisions relatives à une politique ou à un programme particulier sur les personnes et les communautés. Plus l'incidence est grande, plus la consultation recommandée auprès des personnes touchées devrait être approfondie. Cela s'applique particulièrement aux répercussions sur les personnes ou les groupes qui font face à des obstacles à la participation et dont les points de vue sont, historiquement, sous-représentés et les intérêts mal servis.

***Conseils en matière d'équité et d'inclusion* – Réconciliation et résolution des conflits**
Lorsque l'on travaille avec des communautés sous-représentées et mal desservies, il peut être souhaitable d'envisager des résultats supplémentaires tels que la réconciliation et la résolution des conflits. Par exemple, si la politique a historiquement eu des effets négatifs disproportionnés sur les communautés sous-représentées et mal desservies, outre la recherche d'idées sur la manière de modifier la politique, il pourrait être important d'utiliser la consultation dans le cadre d'un processus de réconciliation avec les communautés lésées.

Déterminer le niveau de consultation nécessaire aidera à choisir les activités et les outils à utiliser (Étape 3). Par exemple, si la question est délicate pour une communauté, l'envoi d'une lettre (généralement associé au niveau de participation « informer ») peut être perçu comme insuffisant ou superficiel. Cela pourrait accroître l'angoisse de la communauté et nuire à la confiance et aux relations, car ces groupes pourraient avoir le sentiment de ne pas avoir été impliqués de manière significative.

Il est important de tenir compte des facteurs énumérés ci-dessous pour déterminer le niveau de consultation approprié. Ces facteurs sont utiles pour établir des objectifs clairs et réalistes pour le plan de consultation :

- L'ampleur et la portée des impacts connus ou potentiels de la politique ou du programme
- Tout intérêt antérieur exprimé par les communautés à l'égard de la politique ou du programme
- Toute attente préexistante des communautés en matière de consultation sur la politique ou le programme

Ces facteurs et d'autres sont examinés plus en détail dans la Matrice de participation publique (MPP) ci-dessous.

Matrice de participation publique (MPP)

En s'appuyant sur le Spectre de l'AIP2, la Matrice de participation publique (MPP) a été élaborée comme une méthodologie à prendre en considération lors du choix d'un niveau de participation.

L'axe horizontal de la MPP indique le « niveau d'influence de la communauté », qui fait référence à la mesure dans laquelle les membres de la communauté ont la capacité d'exercer une influence sur les décisions, les politiques et les résultats qui ont une incidence directe sur leur vie dans le cadre d'un processus de consultation donné.

L'axe vertical indique le « niveau d'impact potentiel sur la communauté », qui désigne les effets positifs et négatifs qu'une politique ou un programme proposé pourrait avoir sur les personnes, les groupes et l'environnement au sein d'une communauté donnée. Les caractéristiques permettant de mesurer le niveau d'influence et le niveau d'impact « faible », « moyen » et « élevé » sont présentées dans le tableau ci-dessous afin d'apporter plus de précisions.

IMPACT POTENTIEL SUR LA COMMUNAUTÉ				
	Élevée	Impliquer/collaborer		Collaborer/déléguer
	Moyen	Consulter	Consulter	Impliquer/collaborer
	Faible	Informer		
		Faible	Moyen	Élevée
		INFLUENCE DE LA COMMUNAUTÉ		

Veuillez noter que toutes les questions ne peuvent pas être classées facilement dans les catégories « niveau élevé », « niveau moyen » et « niveau faible » et que l'évaluation de la place d'une politique ou d'un programme dans la matrice évoluera au cours de son élaboration et de sa mise en œuvre. La matrice et le Spectre de l'AIP2 doivent être utilisés de manière flexible et non linéaire afin de s'adapter aux besoins changeants des efforts de participation publique.

Facteurs déterminants pour aider à évaluer le niveau d'influence de la communauté

	Orientation du gouvernement	Obligation réglementaire	Facteurs techniques[2]	Capacité interne (budget, personnel)
Élevé	Orientation ou volonté du gouvernement de laisser la communauté définir la politique ou le programme	Législation, politique ou réglementation exigeant une participation à la politique ou au programme	Peu de contraintes techniques ou forte capacité d'avoir une influence sur les contraintes techniques	Capacité interne à apporter les changements à la politique ou au programme souhaités par les communautés
Moyen	L'orientation du gouvernement permet dans une certaine mesure d'exercer une influence sur la politique ou le programme	Exigences législatives ou politiques suggérant ou autorisant une participation à la politique ou au programme	Certaines contraintes techniques limitant les possibilités liées à la politique ou au programme	Une certaine capacité interne à apporter des modifications modérées à la politique ou au programme
Faible	L'orientation du gouvernement ne permet pas d'exercer une influence sur la politique ou le programme	Aucune orientation législative ou politique exigeant une participation à la politique ou au programme	Capacité limitée à exercer une influence sur la politique ou le programme en raison de normes ou de contraintes techniques	Capacité interne minimale ou inexistante d'apporter des changements à la politique ou au programme

Critères d'évaluation pour aider à évaluer le niveau d'impact sur la communauté

	Critères d'évaluation	Exemples
Élevé	• Impact important dans toute la province, y compris des changements importants dans les environnements bâtis, naturels ou vivants, les modes de vie ou les habitudes, ou la santé et la sécurité générales de toute la population • Grand intérêt dans toute la province ou dans une région particulière de la province • Impact important sur la province ou sur une région particulière de la province • Forte possibilité de divergences de points de vue sur la politique ou le programme • Important débat public • Répercussions importantes pour les ministères provinciaux	• Approbation de grands projets industriels • Propositions d'augmentation des impôts ou des taxes • Modifications des politiques ou des programmes ayant un impact direct sur les groupes sous-représentés et mal desservis • Fermeture d'établissements de santé en milieu rural
Moyen	• Impact modéré sur un quartier, un ou plusieurs groupes communautaires ou des installations ou services en particulier • Impact modéré à l'échelle de la province, y compris des changements notables dans l'environnement bâti, naturel ou vivant, les modes de vie ou les habitudes, ou la santé et la sécurité générales de toute la population • Intérêt modéré à l'échelle de la province ou d'une région particulière de la province • Possibilité modérée de divergences de points de vue sur la politique ou le programme • Débat public modéré • Implications modérées pour les ministères provinciaux	• Nouvelles écoles ou remplacement d'écoles existantes • Désignation de parc provincial • Déplacement ou remplacement du site d'Accès Nouvelle-Écosse
Faible	• Peu ou pas d'impact sur un quartier, un ou plusieurs groupes communautaires ou des installations ou services en particulier • Peu ou pas d'impact à l'échelle de la province, y compris des changements mineurs à l'environnement bâti, naturel ou vivant[3], aux modes de vie ou aux habitudes, ou à la santé et à la sécurité générales de toute la population • Peu ou pas d'intérêt à l'échelle de la province ou d'une région particulière de la province • Peu ou pas de possibilité de divergences de points de vue sur la politique ou le programme • Peu ou pas de débat public • Peu ou pas d'incidence sur les ministères provinciaux	• Expansion modérée ou création d'un projet pilote • Modifications proposées aux processus réglementaires ou internes

[2] Les facteurs techniques comprennent la complexité technique liée à des domaines et à des sujets précis (p. ex., l'ingénierie ou la médecine) qui peuvent constituer un obstacle à la compréhension et à la participation du public en raison des connaissances spécialisées requises ou du manque d'expertise, OU les domaines dans lesquels le respect des normes établies par des organismes professionnels ou réglementaires limite la souplesse dans la prise de décisions.

[3] Le milieu de vie désigne les conditions et les éléments qui ont une incidence directe sur la qualité de vie et le bien-être des personnes dans une région ou une communauté donnée. Il englobe divers aspects de l'environnement physique, social et culturel dans lequel les gens vivent et interagissent.

***Conseils en matière d'équité et d'inclusion* – Niveaux de participation appropriés**

La MPP est une approche conceptuelle qui intègre les principes fondamentaux de la participation. Lorsque l'on travaille avec des communautés sous-représentées et mal desservies, il est important de tenir compte également des éléments suivants :

- Le choix du niveau de participation publique peut être dicté par les attentes des partenaires internes et externes, des parties intéressées ou des communautés concernées.
- Dans la mesure du possible, il convient de négocier le niveau de participation avec l'équipe de projet ou le groupe de travail afin de tenir compte de l'inclusion des groupes sous-représentés et mal desservis.
- Il convient de viser à définir des attentes réalistes en matière de participation du public et de dépasser ces attentes dans les résultats concrets obtenus.
- Lorsqu'il s'agit de choisir entre les niveaux de participation « impliquer » et « collaborer », il est recommandé de réexaminer le degré de complexité. Plus la politique ou le programme est complexe, plus il est probable qu'il soit nécessaire de collaborer plutôt que de simplement informer.



ÉTAPE 2 – SE FAMILIARISER AVEC LA OU LES COMMUNAUTÉS

Il est important de se familiariser avec la ou les communautés qui seront ou pourraient être touchées par les politiques ou les programmes à l'étude. Cela vous permettra de mieux comprendre la meilleure façon de consulter, car vos décisions tiendront compte des cultures, des réseaux sociaux, des conditions économiques, des caractéristiques uniques, de la démographie, de l'histoire, des expériences, des dynamiques particulières et de la diversité au sein de la ou des communautés concernées.

Recherche préliminaire et consultation (préconsultation)
La recherche préliminaire et la consultation ou « préconsultation » offrent des occasions de réseautage informel, de présentations individuelles et d'amélioration de la communication. Elles permettent au gouvernement d'établir une relation de confiance entre les communautés et le personnel, de combler les lacunes en matière de connaissances, de tirer parti des expériences vécues, du leadership communautaire, des connaissances, des réseaux et des relations pour orienter la conception et la mise en œuvre d'un processus de consultation afin d'en garantir la pertinence et la justesse. De plus, elles permettent d'examiner attentivement la capacité et la volonté de la communauté à participer.

Information sur le contexte communautaire
Il est essentiel que le personnel comprenne le contexte communautaire afin de saisir la dynamique unique de la communauté et les besoins des personnes qu'il cherche à mobiliser. Cela aide à élaborer des stratégies adaptées à la culture et alignées sur les priorités de la communauté. Les sources comprennent des ressources secondaires comme les rapports de recensement, les enquêtes, les entrevues, les documents historiques, les rapports de consultation antérieurs d'organismes communautaires et gouvernementaux. Le processus de collecte et d'analyse de l'information pertinente peut favoriser la confiance, établir des relations et améliorer les processus de consultation.

Collaboration et coordination au sein du gouvernement
Dans la mesure du possible, il faut consulter les autres ministères et partenaires concernés avant de prendre des décisions définitives sur la consultation. Cela peut être l'occasion de discuter des activités de mobilisation en cours ou à venir, de partager de l'information et d'explorer les possibilités de coordination et de collaboration. Cette approche proactive peut aider à éviter le chevauchement des efforts et à garantir que ceux-ci sont coordonnés, stratégiques et inclusifs. Elle permettra également de veiller à ce que le gouvernement soit conscient du temps, de l'énergie et des attentes de la communauté et ne contribue pas à l'essoufflement de sa participation.

***Conseils en matière d'équité et d'inclusion* – Diversité au sein de la diversité et intersectionnalité**

À cette étape, il est important de recueillir de l'information qui témoigne de la diversité au sein des communautés. Les communautés sous-représentées et mal desservies ne sont pas toutes identiques. Il existe une grande diversité au sein des communautés, ce qui peut avoir une incidence sur la manière de les mobiliser et sur les outils à utiliser. Et, comme indiqué ci-dessus, les communautés ne s'excluent pas mutuellement. Il est important de se renseigner sur les identités croisées des membres de la communauté et sur la manière dont cela doit être intégré dans la planification, la conception et la mise en œuvre de la consultation.

***Conseils en matière d'équité et d'inclusion* – Possibilité de non-distinction entre les ministères par les communautés**

Les actions d'un ministère ou d'un service au sein d'un ministère peuvent avoir une incidence sur toutes nos relations avec les communautés. Cela est particulièrement important lorsque l'on travaille avec des communautés sous-représentées et mal desservies. Un ministère peut faire preuve de compétence culturelle dans la planification de la mobilisation, d'adaptation à la communauté et d'un niveau de consultation approprié à une politique ou à un programme, mais ses efforts peuvent être complètement réduits à néant par les actions, actuelles ou passées, d'un autre ministère. Lorsqu'il planifie des consultations auprès de communautés sous-représentées et mal desservies, le gouvernement doit

***Conseils en matière d'équité et d'inclusion* – Consultation adaptée ou ciblée**

Veuillez évaluer si les conditions de sélection suivantes nécessitent un niveau de consultation plus approfondi ou plus ciblé.

- ❑ La décision relative au projet, à la politique ou au programme peut avoir une incidence sur les Mi'kmaq de la Nouvelle-Écosse. Les gouvernements provincial et fédéral ont le devoir de consulter les peuples autochtones et de tenir compte de leurs intérêts, le cas échéant, lorsqu'ils envisagent des mesures susceptibles d'avoir une incidence négative sur les droits ancestraux ou issus de traités reconnus ou revendiqués. Contactez l'Office des affaires L'nu pour obtenir des conseils, si nécessaire.
- ❑ Le projet, la politique ou le programme peut avoir un impact disproportionné sur les communautés historiquement sous-représentées et mal desservies.
- ❑ Le projet ou l'enjeu est unique ou complexe (c.-à-d. qu'il est difficile à comprendre, qu'il aura probablement des répercussions sociales, qu'il peut être fortement axé sur des valeurs ou controversé sur le plan politique ou autre, ou avoir des répercussions financières importantes).
- ❑ Il peut y avoir une barrière linguistique.
- ❑ Il existe des normes culturelles et des coutumes pour lesquelles le personnel manque d'expertise.
- ❑ Un nombre important de personnes ou de groupes ont exprimé un vif intérêt ou des opinions et préoccupations divergentes à l'égard de l'enjeu ou du projet.
- ❑ Il y a eu un intérêt politique important et une couverture médiatique importante.
- ❑ Le projet ou l'enjeu est susceptible d'avoir une incidence sur les relations délicates entre le gouvernement et la communauté, car il touche à des questions de confiance.

Si l'un de ces critères a été sélectionné, il faut **réévaluer** l'approche avant de poursuivre.



ÉTAPE 3 – ÉLABORER DES COMMUNICATIONS ET CHOISIR DES OUTILS DE CONSULTATION

La prochaine étape consiste à élaborer des communications et à sélectionner des outils et une méthodologie pour la consultation du public.

Plan de communication

Le succès du processus de consultation dépend de la participation active des publics visés. Les politiques et les programmes qui nécessitent une vaste consultation, qui ont une grande portée ou qui traitent de sujets délicats peuvent bénéficier d'un plan de communication structuré ou devoir être soumis au Conseil exécutif. Veuillez communiquer avec l'équipe chargée des politiques de votre ministère ou avec le conseiller ou la conseillère du cabinet du Bureau du Conseil exécutif afin de déterminer si cela est nécessaire. Si vous devez présenter une demande d'approbation au Conseil exécutif, Communications Nouvelle-Écosse élaborera un plan de communication qui accompagnera votre demande.

Dans les cas pour lesquels un plan de communication complet n'est pas nécessaire, mais pour lesquels un intérêt important du public et des médias est prévu, il est conseillé d'informer votre représentant ou représentante de Communications Nouvelle-Écosse de la politique ou du programme et de tout plan de consultation. Cette mesure proactive permet de s'assurer que les personnes concernées sont prêtes à répondre à toute demande d'information qui pourrait se présenter.

REMARQUE : Toutes les communications et tous les documents liés à la consultation DOIVENT être examinés par le personnel de Communications Nouvelle-Écosse. Consultez-le dès le début du processus de planification.

Conseils en matière d'équité et d'inclusion - Représentation diversifiée, équitable et inclusive

Il est essentiel de garantir une représentation médiatique diversifiée, équitable et inclusive dans l'ensemble du matériel, des canaux et des plateformes de communication. Cela implique un effort délibéré pour refléter de manière authentique la diversité des voix, des perspectives, des identités et des expériences au sein de la communauté. Des efforts doivent être faits pour :

- rechercher activement, faire une place et amplifier les voix des personnes issues de groupes historiquement sous-représentés et mal desservis;
- porter attention au langage, aux images et aux messages utilisés, en veillant à ce qu'ils reflètent la diversité des perspectives, des identités, des capacités et des expériences au sein de la communauté;
- intégrer les normes et les sensibilités culturelles au processus de consultation et éviter les stéréotypes et les préjugés qui perpétuent les inégalités;
- offrir un accès équitable aux plateformes médiatiques et aux possibilités de participation, en favorisant un environnement où toutes les voix sont entendues, valorisées et respectées; et
- donner la priorité aux considérations d'accessibilité afin de garantir que les canaux de communication sont accessibles à tout le monde, y compris aux personnes en situation de handicap ou confrontées à des barrières linguistiques.

En accordant la priorité à une représentation diversifiée et inclusive dans les communications, les initiatives de consultation publique peuvent favoriser une plus grande confiance, une meilleure compréhension, une plus grande empathie et une solidarité accrue entre les personnes participantes. Cela permettra en fin de compte d'obtenir des résultats plus équitables et plus habilitants pour toutes les parties intéressées ou les communautés touchées.

Outils de consultation

Le choix d'outils adaptés au processus de consultation est essentiel pour atteindre les objectifs fixés. Toutes les consultations doivent être menées à l'aide de méthodes adaptées à la culture et pertinentes pour chaque groupe distinct concerné.

Les activités de consultation ont traditionnellement été axées sur les réunions et les activités en personne, les envois postaux et la publicité imprimée. Cependant, les plateformes officielles de consultation en ligne et les médias sociaux sont devenus plus courants et plus conviviaux. La consultation en ligne permet au public de participer de manière

continue dans un rayon géographique plus large. Avant d'intégrer la consultation en ligne, il convient de tenir compte des aspects liés à l'équité et à l'inclusion énoncés dans les lignes directrices ci-dessous afin de garantir que l'approche est équitable et accessible. Il faut faire preuve d'ouverture d'esprit à l'égard de l'apprentissage et de l'adaptation des approches. Il faut aussi essayer de nouvelles méthodes et de nouveaux outils afin de déterminer ceux qui conviennent le mieux au contexte.

Les plans de consultation doivent inclure plusieurs approches et outils (peu ou très technologiques) afin de garantir la participation de toute la population, indépendamment de ses capacités ou de son aisance à participer à des réunions ou à accéder à des plateformes de consultation en ligne.

Une fois le niveau de consultation déterminé, examinez le tableau des outils et techniques de consultation dans le Modèle de planification de la consultation afin de déterminer les techniques et outils appropriés. Sélectionnez les outils de consultation en fonction du niveau de consultation déterminé (informer, consulter, impliquer, collaborer ou déléguer) pour la politique ou le programme en question. Les différents niveaux de consultation ne doivent pas être considérés isolément les uns des autres. Les outils issus des niveaux de consultation publique les moins poussés doivent également être pris en compte afin de soutenir les outils retenus pour les niveaux de consultation publique plus approfondis.

Vous trouverez plus d'information sur la manière de concevoir des activités de consultation à l'aide de ces outils à l'Étape 4.

***Conseils en matière d'équité et d'inclusion* – Choix des outils et méthodes de consultation en ligne ou en personne**

- Bon nombre de politiques ou programmes reposent sur des relations personnelles et la confiance qui s'instaure lors de rencontres en face à face. Le personnel est-il capable de recréer cette même expérience dans un environnement en ligne? Existe-t-il un niveau de confiance suffisant pour transposer efficacement ces relations et ces liens en ligne? Si la réponse à l'une de ces questions ou aux deux est « non », le personnel devrait envisager une approche hybride ou se concentrer sur la création de liens authentiques, l'écoute active et l'empathie dans le cadre des interactions en ligne, en mettant l'accent sur la transparence et la souplesse face aux besoins et aux préoccupations de la communauté.
- La consultation exclusivement en ligne peut créer une « fracture numérique », c'est-à-dire une répartition inégale de l'accès à l'information, de son utilisation ou de son impact pour de nombreuses personnes qui n'ont pas accès à des appareils électroniques ou à Internet. Il convient de garder à l'esprit les cinq « A » de la fracture numérique en matière d'accès à la technologie :
    1. Accessibilité – À qui cette technologie est-elle accessible?
    2. Accessibilité financière – Pour qui cette technologie est-elle (in)abordable?
    3. Accès aux connaissances – Qui connaît (ou ignore) cette technologie?
    4. Alphabétisation numérique – Qui possède les habiletés numériques nécessaires pour utiliser cette technologie?
    5. Agentivité (capacité d'agir) – Qui a l'auto-efficacité nécessaire pour utiliser cette technologie?
- Quelles approches et actions de sensibilisation permettront de garantir que toutes les personnes qui doivent être consultées puissent participer pleinement?
- Comment le personnel peut-il créer des possibilités de participation pour les personnes les moins susceptibles d'être entendues?

***Conseils en matière d'équité et d'inclusion* - Cocréation**

Il est important, dans la mesure du possible, de reconnaître et de mettre en valeur les compétences, les connaissances, l'agentivité (capacité d'agir) et l'expertise des membres de la communauté lors de la création et de la mise en œuvre des processus de consultation publique. Ceux-ci ont une expérience directe de la vie dans la communauté et sont les mieux placés pour faire part de leurs réflexions, opinions, idées et visions concernant la politique ou le programme à l'étude. La participation des membres de la communauté peut contribuer à l'efficacité des efforts de consultation de plusieurs façons :

- Créer des occasions pour que diverses voix puissent se faire entendre et veiller à ce que leurs points de vue soient pris en considération.
- Créer des stratégies et des occasions précises pour s'attaquer aux rapports de force et aux inégalités.
- Faciliter le renforcement des compétences et les occasions de leadership pour les personnes participantes afin d'accroître leur expérience et leurs connaissances en matière de consultation, de services et de processus gouvernementaux, ce qui leur permettra de participer activement à la transformation de leur communauté.
- Renforcer le sentiment d'appartenance et de fierté que peuvent ressentir les membres de la communauté en participant aux processus décisionnels.
- Renforcer la confiance et la crédibilité en tant que membres de la communauté qui se sentent écoutés et valorisés; ils sont ainsi plus enclins à faire confiance au processus et à ses résultats.
- Favoriser un sentiment de collaboration et de responsabilité collective pour le bien-être de la communauté, ce qui mène à des solutions durables.

Lorsqu'on envisage la cocréation, il est important de noter que les partenaires potentiels peuvent parfois être réticents à s'engager dans cette voie. Il est important d'avancer au rythme de la communauté et d'aller à sa rencontre là où elle se trouve.

Obstacles à la participation

Avant de finaliser le plan de consultation, il convient de s'assurer que tous les obstacles à la participation ont été repérés et pris en compte. Les obstacles à la participation comprennent tout ce qui empêche une personne, un groupe ou une communauté de participer pleinement en raison de son origine ethnique, de son âge, de sa langue, de ses capacités, de ses croyances, etc. Il peut s'agir d'obstacles physiques, informationnels, communicationnels, comportementaux, technologiques ou numériques, culturels, géographiques, liés à la littératie ou aux procédures. Vous trouverez ci-dessous quelques obstacles courants.

Communication et diffusion de l'information

- Diffusion insuffisante de l'information et communication inaccessible ou manquant de clarté
- Non-utilisation de la langue préférée de la communauté dans les documents relatifs à la consultation

Accessibilité et inclusivité

- Possibilités de participation insuffisantes en raison du manque de prise en compte des horaires professionnels et personnels chargés
- Reconnaissance ou prise en compte insuffisante des perspectives, des valeurs et des modes de communication propres à chaque culture
- Lieu de réunion inaccessible, manque de moyens de transport ou lieu non adapté aux personnes en situation de handicap (facteurs susceptibles de limiter ou d'empêcher la participation et l'implication des personnes concernées)

Confiance et expériences passées

- Les problèmes de confiance, découlant d'expériences négatives passées ou d'un sentiment de manque de sincérité, peuvent constituer des obstacles à la participation à la consultation communautaire en suscitant le scepticisme ou l'appréhension chez les personnes susceptibles d'y participer. Cela peut les amener à hésiter ou à s'abstenir de s'engager en raison de préoccupations liées à la transparence, à la sincérité ou à des déceptions antérieures.

Facteurs socioéconomiques

- Des facteurs socioéconomiques comme un accès limité aux transports ou à la technologie peuvent

empêcher la participation à des activités communautaires en raison de contraintes financières ou d'horaires professionnels ou personnels chargés.

Préoccupations relatives à la participation numérique

- Les préoccupations liées à la confidentialité numérique ou à la cybersécurité peuvent dissuader les gens de participer à des réunions virtuelles, car ils craignent que leurs renseignements personnels soient compromis ou que leur vie privée soit violée pendant les interactions en ligne, surtout si les sujets abordés sont délicats ou confidentiels.
- Les préoccupations liées au harcèlement ou aux comportements violents en ligne de la part d'autres personnes participantes peuvent nuire au sentiment de sécurité et de bien-être.

En éliminant de manière proactive les obstacles à la participation, nous pouvons créer un environnement où la voix de chaque personne est entendue et valorisée. Nous présentons ci-dessous des stratégies concrètes pour surmonter les obstacles courants à la participation.

Accessibilité et inclusivité

- Organiser des activités dans divers endroits, en tenant compte de l'accessibilité des lieux de réunion et utiliser divers canaux de communication comme les réseaux sociaux, les rassemblements communautaires, les forums publics et les bulletins d'information.
- Fournir des documents dans différentes langues, faire appel à des services de traduction ou à des bénévoles multilingues.
- Utiliser un langage clair et simple, en assurant la cohérence entre les différents supports de communication.
- Utiliser et encourager un langage descriptif lors du partage de contenus visuels afin de faciliter la compréhension des personnes malvoyantes.
- Fournir des documents dans des formats accessibles, comme des versions en gros caractères ou électroniques, si nécessaire.
- Envisager d'utiliser, au besoin, des microphones pour les personnes qui ont de la difficulté à parler fort et proposer du matériel dans d'autres formats.
- Se préparer à orienter les personnes participantes vers une liste de ressources et de prestataires de services en santé mentale si elles ont besoin d'un soutien supplémentaire pendant ou après la séance.

Collaboration communautaire et renforcement de la confiance

- Collaborer avec les entreprises locales, les organismes communautaires et les personnes au service de la communauté.
- Cultiver la confiance grâce à un engagement sincère et continu et à des relations réciproques.
- Adopter des approches de mobilisation adaptées à la culture, en reconnaissant et en respectant les normes et les valeurs culturelles.

Pratiques en matière de communication et de mobilisation

- Encourager la participation des personnes ou des groupes qui pourraient avoir des préoccupations concernant la vie privée et la confidentialité ou qui se sentent marginalisés, en danger ou vulnérables. Offrir aux personnes qui participent des moyens de communiquer leurs préoccupations en privé ou de fournir de la rétroaction de façon anonyme.
- Mettre en place, s'il y a lieu, des directives communautaires claires et applicables en matière de comportement respectueux et désigner des personnes chargées de modérer les discussions en clavardage et d'intervenir en cas de comportement inapproprié.

Respect et autonomie

- Offrir aux personnes participantes la possibilité de se retirer de certaines discussions. Respecter leur autonomie et leurs décisions tout au long du processus.
- Proposer plusieurs possibilités de participation, comme des contributions uniquement audio ou par clavardage, pour répondre aux différents besoins en matière d'accessibilité. Certaines personnes participantes peuvent se sentir plus à l'aise de s'exprimer par des moyens non verbaux, comme l'écriture ou le dessin. Offrir des possibilités de communication non verbale pour s'assurer que toutes les voix sont entendues.

ÉTAPE 4 – CONCEVOIR DES ACTIVITÉS DE CONSULTATION

Une fois que vous avez établi les communications et les outils nécessaires à la consultation, vous devez vous concentrer sur la conception d'activités qui correspondent aux objectifs définis dans le plan et qui trouvent un écho auprès de la communauté. Il est important de concevoir soigneusement les activités de consultation afin de vous assurer qu'elles sont adaptées aux besoins, aux préférences et à la dynamique de la communauté. La présente section offre de l'information, des conseils et des orientations pratiques pour vous aider à renforcer la participation communautaire, à promouvoir l'inclusion et à instaurer la confiance. De l'utilisation des outils numériques à l'optimisation du potentiel des rencontres en personne, la présente section aidera le personnel à explorer des pratiques prometteuses qui correspondent aux communautés, améliorent l'accessibilité et favorisent un environnement où chaque voix est non seulement entendue, mais valorisée.

Lorsque vous concevez des activités de consultation, pensez à combiner des solutions en ligne et des moyens moins technologiques. Les consultations à grande échelle peuvent bénéficier d'un large éventail d'outils, tandis que les consultations à petite échelle peuvent se contenter d'un ou deux outils. Dans la plupart des cas, il sera important d'inclure des méthodes moins technologiques, comme le téléphone et le courrier postal, afin de compléter les outils en ligne et de garantir l'accès aux personnes qui n'ont pas accès à un ordinateur.

Consultation en ligne

Cette section explore les pratiques prometteuses en matière de consultation en ligne et propose des idées et des stratégies pour maximiser l'efficacité et l'inclusivité des interactions virtuelles. Qu'il s'agisse de tirer parti de plateformes numériques innovantes ou de garantir l'accessibilité et la participation de tout le monde, cette section vise à doter le personnel des outils et des connaissances nécessaires pour naviguer dans le paysage en constante évolution de la consultation en ligne.

Meilleures pratiques en matière de consultation en ligne

- Tenir compte de la phase préalable à la consultation et de la connexion avec la communauté (Étape 2) pour déterminer si la consultation en ligne correspond bien aux préférences et aux besoins de la communauté.
- Choisir une plateforme de réunion virtuelle qui privilégie la sécurité et la confidentialité et se familiariser avec ses fonctionnalités.
- Lors de la planification d'événements de consultation publique virtuels, il est essentiel de choisir la bonne plateforme afin de faciliter les interactions significatives et de garantir une expérience fluide aux personnes participantes. Il convient de tenir compte de facteurs tels que la familiarité de votre équipe avec les fonctionnalités de la plateforme de réunion virtuelle, les préférences des personnes participantes, les exigences en matière de sécurité et la nature de l'événement. Il s'agit de tirer parti des fonctionnalités d'accessibilité des plateformes pour créer des environnements inclusifs où tout le monde peut s'impliquer et participer pleinement aux réunions et événements virtuels. Microsoft Teams et Zoom sont deux solutions populaires à envisager. Elles offrent toutes deux des fonctionnalités d'accessibilité.
- Veiller à ce que les personnes participantes aient l'assurance que leurs renseignements personnels et leur identité sont protégés.
- Intégrer une combinaison de participation autonome et de consultation un à un.
- Pour créer des liens significatifs avec les parties intéressées ou les communautés concernées, envisager de proposer des groupes de discussion afin de diviser les personnes en petits groupes et de faciliter ainsi les échanges. Cela peut contribuer à créer un espace plus sécurisant pour partager des expériences personnelles et favoriser des liens plus profonds entre les personnes participantes.
- Au moment d'établir un calendrier pour la consultation en ligne, prévoir suffisamment de temps pour permettre le partage d'information et la participation active. Après la consultation initiale, il faudra prévoir du temps pour compiler l'information recueillie, la communiquer aux personnes consultées et leur donner le temps de vérifier si leurs idées et leur rétroaction ont été bien comprises.
- Veiller à modérer attentivement les commentaires afin de supprimer ou masquer ceux qui sont inappropriés.
- Utiliser des outils de participation en ligne qui intègrent des fonctionnalités d'accessibilité, telles que l'affichage en texte des mots prononcés et des sons qui accompagnent le contenu audiovisuel. Vous pouvez aussi consulter cette ressource pour obtenir des conseils sur la planification de réunions accessibles : Guide de planification de réunions et d'événements en ligne accessibles.

Ressource sur la consultation en ligne – Site Web de l'Office de l'équité et de lutte contre le racisme

Le site Web de l'OELR fournit des détails sur le travail de mobilisation mené par l'OELR. Les ministères peuvent demander d'utiliser le site Web pour partager de l'information sur les activités de mobilisation qu'ils mènent ou pour mener des activités de consultation en ligne. Le site propose divers outils de participation en ligne, notamment des enquêtes, des sondages rapides, des appels d'idées ou de propositions, etc. Pour discuter de l'utilisation du site Web de l'OELR pour vos activités de mobilisation, envoyez un courriel à oeaengagement@novascotia.ca ou communiquez avec un membre de l'équipe de mobilisation de l'OELR.

Médias sociaux
Les médias sociaux sont particulièrement efficaces lorsqu'ils sont utilisés au niveau « Informer » de la participation publique. Ces canaux peuvent être un moyen efficace de partager des messages, des liens vers des documents de référence et des publicités pour les activités de consultation à venir. Le contenu peut inclure des messages courts, des images et des vidéos (y compris certaines réalisations en direct). L'OELR gère actuellement les comptes de médias sociaux suivants, qui peuvent être utilisés pour partager de l'information sur les activités de consultation.

Facebook : @Officeofequityandantiracism

Pour demander la publication d'information sur les activités de consultation sur les médias sociaux de l'OELR, envoyez un courriel à oeaengagement@novascotia.ca ou communiquez avec un membre de l'équipe de mobilisation de l'OELR.

Consultation en personne

La présente section explore les pratiques prometteuses en matière de consultation en personne, en mettant en évidence les stratégies et les principes qui permettent d'améliorer la qualité, l'inclusivité et l'impact des interactions face à face. De l'organisation de réunions communautaires inclusives à l'animation d'ateliers et de forums dynamiques, la consultation en personne permet de cultiver la confiance, l'empathie et la collaboration au sein de communautés diverses. Cette section fournit de l'information utile et des exemples de bonnes pratiques pour aider à naviguer avec confiance et efficacité dans les complexités et les nuances de la consultation en personne. Ces événements sont utiles à tous les niveaux de consultation et permettent une communication en temps réel entre le personnel et les personnes participantes. Ces événements ne s'excluent pas mutuellement et peuvent être combinés entre eux. Par exemple, un événement de consultation comprenant une table ronde peut être suivi d'ateliers, de séminaires et de groupes de discussion.

Voici différentes formes que peuvent prendre les événements de consultation en personne :

- Les **réunions et séances d'information publique** sont des rassemblements au cours desquels les personnes organisatrices fournissent au public de l'information sur une politique ou un programme. Ces événements comprennent généralement des présentations et des présentoirs et offrent aux personnes présentes l'occasion de poser des questions ou de demander des précisions.
- Les **audiences publiques** sont des réunions officielles tenues par des organismes gouvernementaux ou des organisations afin de permettre aux membres du public d'exprimer leurs opinions, leurs préoccupations ou leur soutien à l'égard de politiques ou de programmes précis. Les personnes qui y participent peuvent témoigner ou faire des déclarations qui sont consignées au dossier.
- Les **portes ouvertes** sont des événements informels au cours desquels les personnes organisatrices invitent le public à venir s'informer sur une politique ou un programme. Elles comprennent souvent des présentoirs d'information, des présentations et des occasions de discuter en tête-à-tête avec des représentants et représentantes du gouvernement.
- Les **groupes de discussion** sont composés de petits groupes de personnes soigneusement sélectionnées qui partagent leurs opinions, leurs expériences et leurs points de vue sur des sujets précis ou des questions particulières dans le cadre d'une discussion structurée. Une personne est généralement chargée d'animer ces séances.
- Les **ateliers et séminaires** sont des séances interactives conçues pour informer les personnes présentes, faciliter les discussions et recueillir des commentaires sur des politiques ou des programmes précis. Ils comprennent souvent des présentations, des activités de groupe et des occasions de résoudre des problèmes ensemble.
- Les **mobilisations éphémères** sont des événements temporaires et ponctuels organisés dans des lieux publics comme les parcs, les marchés ou les coins de rue. Elles visent à atteindre un large éventail de la population et comprennent souvent des présentations interactives, des activités ou des sondages afin de recueillir de la rétroaction sur divers enjeux.
- Les **vitrines de mobilisation** sont des espaces physiques, souvent situés dans des centres communautaires ou des centres-villes, où les membres du public peuvent se rendre pour s'informer sur les politiques ou les programmes, fournir leur rétroaction et discuter avec le personnel dans une ambiance détendue.

- L'**externalisation ouverte** consiste à solliciter des idées, de la rétroaction ou des contributions auprès d'un grand groupe de personnes, généralement par l'intermédiaire de plateformes en ligne ou de réseaux sociaux. Elle permet aux organisations de tirer parti de l'intelligence collective et de la créativité de la communauté.
- Les **groupes de travail** sont de petites équipes ou comités formés pour traiter de questions précises, élaborer des recommandations ou collaborer à l'élaboration de politiques ou de programmes. Ils regroupent souvent des personnes représentant divers groupes d'intérêts ou communautaires qui travaillent ensemble vers un objectif commun.
- Les **conférences** et **panels** sont des événements mettant en vedette des conférenciers, conférencières ou panélistes qui partagent leur expertise, leurs idées ou leurs points de vue sur un sujet ou une question particulière. Ces événements servent à fournir de l'information, à susciter la discussion et à offrir divers points de vue afin d'informer et de consulter les personnes participantes.

Conseils pour les consultations en personne
Quel que soit le type d'événements, voici quelques conseils utiles pour garantir leur succès, en particulier lorsque vous travaillez avec des communautés sous-représentées et mal desservies.

Lors de la préparation de la consultation

- Envisager des possibilités de collaboration menée par la communauté, dans le cadre desquelles les membres de la communauté ont la possibilité de collaborer pendant le processus de planification et de partager dans le cadre de la présentation des éléments de la stratégie, par exemple lors de séances d'information et de questions-réponses, etc. Cela est particulièrement important pour les consultations en personne ou les forums où les niveaux d'impact, d'influence des personnes participantes et de participation attendue se situent dans les catégories « niveau moyen » et « niveau élevé » de l'Étape 1.
- Pour aider à concevoir et à mettre en œuvre le processus de consultation, envisager, pour l'animation, de faire appel à des personnes compétentes qui ne font pas partie du gouvernement, mais qui sont en lien avec la communauté. Cela est particulièrement important si une composante interactive est prévue pour favoriser le dialogue entre les personnes présentes ou entre le personnel et le public. Reconnaître l'importance de leur contribution en tant que spécialistes et les rémunérer en conséquence.
- Fournir un mécanisme de rétroaction, comme une adresse courriel ou un numéro de téléphone, à toutes les personnes participantes au début de l'événement ou dans les documents de la consultation.

***Conseils en matière d'équité et d'inclusion* - Liste de contrôle pour la planification d'événements**

Lors de la planification d'un événement en personne, il est essentiel de choisir des lieux, des dates et des horaires adaptés afin d'en garantir son succès et son caractère inclusif. Pour plus d'information, consultez la **Liste de contrôle pour la planification des événements** dans le **Modèle de planification de consultation du public**.

Pendant la consultation

- Créer une atmosphère accueillante et inclusive afin d'encourager la participation et d'instaurer un climat de confiance entre les personnes présentes.
- Communiquer les modalités d'enregistrement, en précisant si les discussions ou les interventions des personnes participantes seront enregistrées. Indiquer si des personnes seront chargées de prendre des notes pendant la séance et préciser leur rôle (c.-à-d. consigner avec précision les points clés et les thèmes abordés, en veillant à ce que les interventions soient correctement documentées à des fins de transcription uniquement).
- La personne animant la discussion doit adopter un ton respectueux et inclusif, valoriser la diversité des points de vue et favoriser un dialogue constructif. Elle doit veiller à ce que tout le monde ait la possibilité de s'exprimer et d'intervenir afin de gérer les éventuelles relations de pouvoir ou les comportements irrespectueux.
- Pour les séances plus longues, prévoir des pauses régulières dans le programme et indiquer leur horaire au début de la réunion ou donner aux gens la possibilité de s'éloigner ou de faire une pause, au besoin.
- Veiller à ce que le personnel soit facilement identifiable lors des événements et à ce qu'il se distingue visuellement des personnes participantes, consultantes et observatrices à l'aide de porte-noms, de cordons ou d'autres moyens d'identification.

Ressources

- Engaging Questions for Public Engagement (en anglais seulement)
- 100 Great Community Engagement Ideas (en anglais seulement)
- Le respect de la diversité au moyen d'une pratique inclusive

Configuration de l'événement

La configuration de l'espace de l'événement dépendra en grande partie du programme prévu pour interagir avec les personnes présentes. Elle doit refléter le travail accompli à l'Étape 2. Il est recommandé au personnel d'arriver bien avant le début de l'événement afin de tout installer et de résoudre les éventuels problèmes techniques avant l'arrivée du public. Voici des éléments à prendre en considération :

- Les membres du public doivent pouvoir bien voir tous les écrans de présentation.
- Les microphones destinés aux commentaires doivent être placés sur le côté de la salle afin que les personnes qui font la queue ne gênent pas la vue du public.
- Si les personnes participantes doivent circuler dans la salle, placer du personnel à l'entrée pour les accueillir et leur expliquer le déroulement, ainsi qu'à des endroits clés de la salle pour répondre à leurs questions. Veiller à ce que les sièges destinés au public soient placés de manière à ne pas gêner ou entraver la circulation des personnes qui marchent ou passent.
- Si la salle de réunion est grande, s'assurer qu'un système audio est installé et que tout le monde utilise les microphones fournis.
- Planifier l'espace de réunion de manière à ce que les personnes utilisant des aides à la mobilité puissent se déplacer librement.
- Tenir compte des besoins des différentes personnes participantes et de leurs prestataires de services, tels qu'une bonne visibilité de l'interprète en langue ASL (American Sign Language), de l'interprète de langage, de la transcription et du sous-titrage, le cas échéant.

Présentations

Les présentations sont un moyen courant et efficace de fournir de l'information à un public et d'établir un niveau de compréhension de base de la politique ou du programme avant d'entamer les discussions. Lors de la planification d'une présentation:

- Commencer la présentation en souhaitant la bienvenue aux gens et en présentant les personnes qui animent la séance. Passer en revue les objectifs et l'ordre du jour de la séance, donner des renseignements généraux sur la politique ou le programme, et préciser les paramètres et les limites de la séance.
- Utiliser un langage simple et veiller à la clarté, à la concision et à la précision des diapositives et autre matériel.
- Parler avec clarté et à un rythme modéré.
- Intégrer des images, des graphiques, des tableaux ou des vidéos pour compléter la communication verbale et faciliter la compréhension de l'auditoire.
- Expliquer comment les commentaires de la communauté seront recueillis et gérés et comment on en rendra compte à la communauté (p. ex. rapports « Ce que nous avons entendu »).
- Encourager, s'il y a lieu, la participation du public par des périodes de questions, des sondages ou des discussions en petits groupes afin de favoriser la participation et le dialogue.
- Demander à l'auditoire de limiter les interruptions et lui indiquer quand auront lieu les périodes de questions. Pendant les périodes de questions, rappeler aux gens de parler lentement et clairement et de se présenter avant de prendre la parole. Remercier les personnes qui ont pris la parole et envisager de résumer ce qu'elles ont dit (verbalement, sur une grande feuille de papier, à l'écran, etc.). Le personnel peut également poser des questions de clarification ou de suivi afin d'assurer une bonne compréhension de ce qui a été dit.
- Gérer le temps de parole pour veiller à ce que toutes les personnes participantes qui souhaitent prendre la parole puissent le faire de manière équitable et dans le respect des délais impartis.
- Maintenir un ton respectueux et inclusif tout au long de la présentation, en reconnaissant la diversité des points de vue et des expériences.
- Veiller à ce que le matériel de présentation tienne compte de tous les niveaux de littératie et ne contienne pas de jargon gouvernemental ni d'acronymes.

- Informer le public de la présence de personnes chargées de prendre des notes et lui préciser si des notes ou des enregistrements de quelque nature que ce soit seront effectués pendant la séance.

Établissement d'indicateurs d'évaluation

Il est important de réfléchir à la manière dont vous allez recueillir les données et les renseignements qui vous aideront à évaluer vos efforts en matière de consultation. Cela peut se faire à la fois dans la perspective des objectifs primaires de consultation (c.-à-d. démontrer que vous avez atteint le niveau de consultation souhaité) et dans le but de démontrer que vous avez pris des mesures efficaces pour favoriser une consultation équitable des communautés mal desservies et sous-représentées. À tout le moins, tous les efforts de consultation devraient permettre de recueillir des données comme le nombre et le type d'événements de consultation et les niveaux de participation. Une banque d'indicateurs d'évaluation détaillée est jointe au Modèle de planification de consultation du public. Elle peut être utilisée pour définir des indicateurs qualitatifs et quantitatifs permettant d'évaluer les résultats de votre consultation. La profondeur et le niveau de détail de l'évaluation varieront en fonction de la complexité de la consultation, ainsi que des capacités et des compétences du personnel chargé de la consultation.

Une fois que vous avez conçu la consultation proposée, assurez-vous d'obtenir toutes les autorisations nécessaires. La Liste de contrôle de l'état de préparation de la consultation jointe au Modèle de planification de consultation du public peut être utilisée pour documenter votre planification et obtenir les autorisations requises

***Conseils en matière d'équité et d'inclusion* – Caractéristiques d'accessibilité**

Pour s'assurer que tous les membres de la communauté ont la possibilité de participer pleinement, l'accessibilité et l'inclusivité doivent être des priorités dans l'organisation de toute consultation publique.

- Les lieux doivent être entièrement accessibles à tous les membres du public. Les personnes en situation de handicap doivent avoir accès à toutes les commodités nécessaires, comme des voies et des rampes accessibles en fauteuil roulant aux entrées, aux sorties et dans les salles de réunion, des toilettes accessibles, ainsi qu'à de l'information sur le stationnement et à des places de stationnement accessibles réservées.
- Pour les personnes malvoyantes ou malentendantes, il est essentiel que les réunions se déroulent dans des lieux offrant une bonne acoustique afin qu'elles puissent bien entendre ce qui se dit. Des aides adaptées doivent être fournies aux personnes malentendantes, comme la traduction en temps réel des communications (CART), un service de sous-titrage en ligne, des boucles d'induction magnétiques et des interprètes en langue ASL (American Sign Language).
- Il convient de veiller à ce que le contenu et la présentation des supports soient aussi attrayants et accessibles que possible afin de répondre aux besoins visuels. Tous les supports fournis doivent présenter un contraste élevé.
- Une coordination avec les groupes communautaires et les prestataires de services locaux est nécessaire afin de distribuer du matériel de communication accessible à leurs membres avant les réunions. Il convient de s'assurer que les panneaux et le matériel imprimé utilisés pour les affichages sont disponibles dans les langues pertinentes.
- Les événements doivent être sans parfum.
- Indiquer clairement où se trouvent les toilettes accessibles et non genrées.
- Prévoir une salle calme ou un espace sensoriel calme, si possible.
- Envisager de mettre à disposition des objets à manipuler dans toutes les salles de réunion.
- Utiliser des porte-noms et inviter les gens à y ajouter leurs pronoms.

De plus, si nécessaire, de nombreux services peuvent être fournis et doivent être annoncés à l'avance afin d'aider à éliminer les obstacles qui pourraient empêcher les membres de la communauté de participer, notamment :

- Services de garde d'enfants pendant l'événement
- Transport pour se rendre à l'événement et en revenir
- Nourriture et boissons
- Services d'interprétation et de traduction
- Services d'auxiliaires
- Services de counseling et de santé mentale

Consultez les ressources suivantes pour obtenir des conseils sur la manière d'offrir des consultations accessibles pour les personnes en situation de handicap :

- Engaging with Persons with Disabilities – webinaire, diapositives et cahier d'exercices (en anglais seulement)
- Guide de planification de reunions et d'événements en ligne accessibles

ÉTAPE 5 – METTRE EN ŒUVRE LA CONSULTATION

Une fois les activités de consultation conçues, l'étape suivante consiste à les mettre en œuvre de manière à garantir l'inclusivité, la transparence et l'accessibilité tout au long du processus. Dans la présente section, nous examinerons des stratégies et des approches pratiques pour mener efficacement des activités de consultation, favoriser des interactions constructives et cultiver un dialogue inclusif au sein de communautés diversifiées.

Tenue de la consultation

Il faut tenir compte des éléments suivants lors de la consultation :

- Offrir aux personnes présentes une expérience accueillante, accessible et inclusive dans laquelle elles se sentent toutes valorisées et écoutées.
- Pour instaurer la confiance, accorder une place centrale aux personnes sous-représentées et mal desservies dans le cadre de la consultation en faisant ce qui suit :
  - Reconnaître les privilèges des membres du gouvernement et prendre des mesures proactives pour atténuer les déséquilibres de pouvoir.
  - Comprendre le niveau de confiance existant envers le gouvernement.
  - Prendre le temps d'investir dans l'établissement de relations – « avancer à la vitesse de la confiance ».
- Rechercher des occasions permettant à la consultation de servir la communauté tout en répondant aux objectifs du gouvernement. Par exemple, existe-t-il des initiatives communautaires que le gouvernement pourrait appuyer (si cela est souhaité)? Existe-t-il des services que nous pourrions offrir lors d'événements de consultation afin d'appuyer la communauté?
- Soutenir le leadership bénévole au moyen d'honoraires.
- Faire preuve de souplesse afin de s'adapter et de changer en fonction des enjeux et des besoins de la communauté.
- Voici des ressources pour l'animation de réunions :
  - Tips for Inclusive Communication (en anglais seulement)
  - Accessibility Guidelines for Organizers and Facilitators (en anglais seulement)
  - Facilitation for Healthy Communities Toolkit (en anglais seulement)

***Conseils en matière d'équité et d'inclusion* – Langage inclusif et approprié**

Pour obtenir des ressources en matière d'équité, de diversité, d'inclusion et d'accessibilité et des outils prêts à utiliser, consultez ces ressources:

- Land Acknowledgement Guidelines (en anglais seulement)
- Écriture inclusive – Lignes directrices et ressources
- Comprendre les pronoms et les mettre en pratique

Surveillance de la consultation

La surveillance d'un processus de consultation publique est essentielle pour suivre les progrès, cerner les défis et veiller à ce que l'initiative continue de répondre à la dynamique et aux besoins changeants de la communauté concernée.

- Les activités de consultation doivent être surveillées afin de s'assurer qu'elles reflètent les questions et considérations clés définies aux étapes 1 à 4.
- Des objectifs de surveillance clairs ou des indicateurs de rendement clés (IRC) doivent être établis en fonction des buts de la consultation.
- Au besoin, des évaluations régulières doivent être effectuées afin d'évaluer les progrès réalisés par rapport aux buts de la consultation et de cerner les points à améliorer.
- S'il y a lieu, recueillir des données pertinentes au moyen de sondages, de formulaires de rétroaction, d'observations des personnes participantes et d'entrevues (un modèle de commentaires est inclus dans le Modèle de planification de consultation du public afin de faciliter l'obtention de commentaires et de suggestions). Analyser ces données afin de cerner les tendances, les schémas récurrents et les aspects à améliorer dans les activités de consultation.
- Conserver des dossiers bien organisés sur les activités de consultation, y compris les notes de réunion, les rapports et les communications avec les personnes participantes.
- Informer les personnes participantes grâce à des mises à jour régulières et à des rapports sur l'avancement du processus de consultation.
- Solliciter la rétroaction des personnes participantes, des partenaires, des parties intéressées ou des communautés concernées afin d'évaluer leur satisfaction, de cerner les défis et de recueillir des suggestions d'amélioration.
- Utiliser l'information tirée du suivi de votre consultation pour prendre des décisions éclairées, adapter les stratégies et améliorer les approches de consultation, au besoin.

Mises à jour de la politique et du programme
Pour entretenir de bonnes relations avec la communauté, il est important de la tenir informée du processus et de l'avancement de l'élaboration de la politique ou du programme, ainsi que de la manière dont sa rétroaction est prise en compte. Il est également souhaitable de mentionner les prochaines occasions de s'impliquer et, le cas échéant, de fournir d'autres commentaires ou suggestions.

ÉTAPE 6 – EXAMINER, ANALYSER ET COMMUNIQUER LA RÉTROACTION

Une fois les activités de consultation terminées, nous passons à l'examen, à l'analyse et à la communication des commentaires obtenus dans le cadre des efforts de consultation du public. N'oubliez pas que ces étapes ne sont pas linéaires et qu'il peut y avoir plusieurs moments au cours de l'élaboration d'une politique ou d'un programme où nous examinons et analysons la rétroaction avant d'aller de l'avant.

Rendre compte à la communauté de la rétroaction recueillie à différents stades de l'élaboration d'une politique ou d'un programme contribue à :

- démontrer un engagement en faveur de l'inclusion et de la capacité à répondre aux suggestions de la communauté, et
- instaurer un climat de confiance et gagner en crédibilité auprès des parties intéressées ou des communautés concernées, qui peuvent ainsi constater que leurs suggestions sont prises au sérieux et ont une incidence sur les résultats.

Un **Tableau de compte rendu** est fourni dans le **Modèle de planification de consultation du public** et peut être utilisé pour réaliser cette étape.

Conseils pour les rapports « Ce que nous avons entendu »
Les rapports « Ce que nous avons entendu » peuvent être un moyen efficace de consigner les commentaires recueillis dans le cadre de la consultation. De plus, lorsque ces documents sont publiés, les communautés ont la possibilité d'examiner et de valider les conclusions du rapport ou de soulever des préoccupations qui n'ont peut-être pas été abordées.

Bien que le format d'un rapport « Ce que nous avons entendu » puisse varier, il comprend généralement les sections suivantes :

Ce que nous avons fait et pourquoi nous l'avons fait	Cette section d'introduction fournit de l'information d'ordre général sur les objectifs de la consultation et le processus de consultation publique utilisé.
Qui a participé et pourquoi? Et, quelle a été leur implication?	Cette section fournit généralement un aperçu de la consultation. On y résume ce qui suit : • Les personnes participantes et les partenaires qui ont pris part aux activités de consultation. • Les différentes méthodes utilisées pour consulter la communauté. • Des détails sur le nombre de personnes participantes, leur profil démographique, les dates et la durée du processus de consultation. • Toute lacune dans le processus de consultation (p. ex. les groupes que le gouvernement espérait atteindre dans le cadre de la consultation, mais qui n'ont pas été inclus).
Résumé de ce que nous avons entendu et de ce que nous entendons	Cette section présente un résumé complet de la rétroaction, y compris les principaux thèmes et les principales préoccupations et opinions exprimées par les personnes participantes au cours du processus de consultation.
Analyse et interprétation	Cette section propose une analyse et une interprétation de la rétroaction ou des réponses reçues, en explorant les schémas récurrents, les tendances et les points de consensus ou de divergence entre les personnes participantes. Elle fournit un contexte et de l'information sur la signification de la rétroaction.
Recommandations et prochaines étapes	Cette section fournit des recommandations ou des mesures proposées en fonction des conclusions et de l'analyse. Ces recommandations peuvent inclure de possibles solutions, des changements à la politique, des améliorations au programme ou d'autres aspects à

	explorer. Elle décrit également les prochaines étapes à suivre en fonction de la rétroaction reçue. Il faut s'assurer d'inclure les coordonnées.
Conclusion	Cette section résume les principales constatations et conclusions du rapport. Elle peut également aborder les limites ou les défis qui se sont présentés au cours du processus de consultation.
Annexes	Les annexes permettent d'ajouter, le cas échéant, des documents à l'appui, comme les résultats détaillés de sondages, les transcriptions d'entrevues ou de groupes de discussion, les données démographiques des personnes qui ont participé, ou d'autres documents pertinents.

Conseils en matière d'équité et d'inclusion – Analyse de l'équité

Posez-vous les questions suivantes pour vous assurer que les conclusions et le rapport reflètent bien les préoccupations de tous les membres de la communauté et en tiennent compte.

- ❑ Comment la décision proposée relativement à la politique ou au programme affectera-t-elle les groupes sous-représentés et mal desservis?
- ❑ Comment la décision relative à la politique ou au programme traite-t-elle, aggrave-t-elle ou ignore-t-elle les disparités existantes?
- ❑ Dans quelle mesure les points de vue des groupes confrontés à des obstacles et à des inégalités systémiques sont-ils pris en compte dans le rapport, les recommandations, les mesures ou les résultats?
- ❑ Comment allons-nous tenir compte et atténuer l'impact d'une analyse et d'une interprétation biaisées des données?

ÉTAPE 7 – ÉVALUER LA CONSULTATION

Une fois la rétroaction analysée et consignée, la dernière étape recommandée consiste à évaluer l'efficacité globale et l'impact des efforts de consultation. Le Modèle de planification de consultation du public contient des conseils et des outils pour faciliter l'évaluation de la consultation. La profondeur de l'évaluation variera en fonction de l'ampleur de la consultation.

OBSERVATIONS FINALES

Le Guide de consultation du public et le Modèle de planification de consultation du public peuvent servir de base solide pour une consultation publique significative. Bien que ce guide fournisse des étapes structurées pour la consultation du public, il est essentiel de reconnaître qu'il n'est pas prescriptif. Chaque communauté est unique et les approches en matière de consultation doivent être adaptées en conséquence. Il est essentiel d'aborder la consultation sous l'angle de l'équité et de la lutte contre le racisme, en privilégiant des méthodes culturellement pertinentes et appropriées. L'acceptation de la diversité et de l'inclusion permet à toutes les voix d'être entendues et respectées tout au long du processus de consultation.

