



Santé Canada et l'Agence de la santé publique du Canada

Lignes directrices sur la participation du public 2019



Also available in English under the title:
Health Canada and the Public Health Agency of Canada Guidelines on Public Engagement 2019

Pour obtenir plus d'information, veuillez communiquer avec :

Santé Canada
Indice de l'adresse 0900C2
Ottawa (Ontario) K1A 0K9
Tél. : 613-957-2991
Sans frais : 1-866-225-0709
Télec. : 613-941-5366
ATS : 1-800-465-7735
Courriel : hc.publications-publications.sc@canada.ca

On peut obtenir, sur demande, la présente publication en formats de substitution.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par la ministre de la Santé, 2019

Date de publication : novembre 2019

La présente publication peut être reproduite sans autorisation pour usage personnel ou interne seulement, dans la mesure où la source est indiquée en entier.

Cat. : H14-153/2019F-PDF
ISBN : 978-0-660-32572-9
Pub. : 190344

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE A : VUE D'ENSEMBLE.....	1
1. Introduction	1
2. But	2
3. Portée	3
4. Définition de la participation du public.....	5
5. Continuum de la participation du public	6
6. Principes de la participation du public.....	8
7. Partenaires dans la participation du public	9
PARTIE B : GUIDE SUR LE PROCESSUS DE PARTICIPATION DU PUBLIC.....	10
Étape 1 Planification	10
Étape 2 Élaboration de produits.....	21
Étape 3 Mise en œuvre.....	23
Étape 4 Analyse et établissement de rapports.....	25
Étape 5 Évaluation.....	27
PARTIE C : DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE ET CONNEXES	29
PARTIE D : SERVICES POUR SOUTENIR LA PARTICIPATION DU PUBLIC	30
PARTIE E : GLOSSAIRE	33

PARTIE A : VUE D'ENSEMBLE

1. INTRODUCTION

Ces lignes directrices fournissent au personnel de Santé Canada (SC) et de l'Agence de la santé publique du Canada (ASPC) des renseignements précis et des conseils sur la façon d'effectuer des activités de participation du public.

La participation du public est une partie importante du processus démocratique et permet à SC et à l'ASPC de remplir des responsabilités principales. Elle nous permet de faire ce qui suit :

- Encourager l'échange de renseignements et de connaissances afin d'améliorer la compréhension des questions de santé et d'établir des relations avec les parties intéressées et touchées.
- Animer des discussions entre SC, l'ASPC, des personnes, des groupes et des organismes, externes au gouvernement du Canada, afin d'offrir des possibilités de façonner les politiques, les programmes, les services et les initiatives réglementaires du gouvernement.
- Examiner les commentaires et les points de vue des personnes et des groupes dans l'élaboration ou l'évaluation des politiques, des programmes, des services et des initiatives réglementaires du gouvernement afin d'éclairer les décisions.
- Favoriser un processus décisionnel éclairé qui remplit en définitive le mandat de SC et de l'ASPC et qui permet d'améliorer la santé et la sécurité des Canadiens.

L'initiative du gouvernement ouvert du gouvernement du Canada a pour objectif de rendre le gouvernement plus accessible à tous, notamment en fournissant aux citoyens des occasions de participer aux processus décisionnels. Les processus de participation du public, y compris les consultations menées auprès de la population, sont conçus pour permettre au public (voir la définition à la page 35) et aux intervenants (voir la définition à la page 34) de participer à des discussions et d'être entendus. La participation en ligne a changé la nature et la portée des méthodes utilisées pour la participation du public. L'utilisation des médias sociaux et d'outils de participation en ligne offre aux Canadiens de nouvelles façons de s'informer sur les questions de santé et de communiquer avec le gouvernement du Canada. Ce changement offre des possibilités d'expansion pour la participation et crée des attentes selon lesquelles le gouvernement du Canada élargira ses initiatives de participation.

Tous les Canadiens ainsi que les groupes et les organisations qui les représentent s'intéressent aux questions de santé. C'est la raison pour laquelle SC et l'ASPC mènent une grande variété d'activités de participation portant sur diverses questions de santé.

Les commentaires obtenus lors de la participation du public orientent nos discussions et éclairent notre processus décisionnel lié aux politiques, à l'élaboration de programme, à la prestation de services ainsi qu'aux initiatives législatives et réglementaires.

Les lignes directrices reflètent notre engagement envers nos responsabilités comme il est souligné dans les documents suivants :

- [Directive du Cabinet sur la réglementation \(section 4.1\)](#)
- [Politique sur les communications et l'image de marque](#)
- [Consultation et accommodement des Autochtones – Lignes directrices actualisées à l'intention des fonctionnaires fédéraux pour respecter l'obligation de consulter](#)

Le Bureau du Conseil privé (BCP) fournit un service de surveillance et d'orientation concernant les pratiques de participation du public au sein du gouvernement du Canada. Le chef des Communications de chaque ministère ou organisme fédéral est responsable de la surveillance de la participation du public au sein de son institution ([Directive sur la gestion des communications](#) du Conseil de Trésor). Des conseils et du soutien concernant tous les aspects de la participation du public à SC et l'ASPC sont fournis par l'[Unité de la participation du public](#) de la Direction générale des communications et des affaires publiques (DGCAP). (Voir les rôles et responsabilités de la DGCAP dans la Partie D : Services pour soutenir la participation du public.)

2. BUT

Les lignes directrices visent à renforcer la participation du public à SC et à l'ASPC en fournissant au personnel des conseils qui favorisent l'efficacité et les meilleures pratiques et permettent une certaine souplesse pour répondre aux différents besoins pour mener les initiatives de participation. Elles servent aussi à favoriser une culture axée sur la participation du public dans les deux organismes alors que nous continuons d'améliorer nos pratiques de participation et de tirer parti des nouvelles technologies et des possibilités novatrices pour faire participer les Canadiens.

On y trouve une définition et un continuum de la participation du public, des principes et un guide de processus étape par étape pour aider le personnel à planifier, à élaborer des produits, à mettre en œuvre, à analyser et établir des rapports, et à évaluer les activités de participation du public, et à rendre compte à ce sujet. Le personnel est encouragé à utiliser ce guide lorsqu'il entreprend ces activités.

3. PORTÉE

Les lignes directrices donnent des conseils au personnel sur la façon de procéder à une participation du public efficace et uniforme. Il est important de comprendre les différences entre une participation du public et une recherche sur l'opinion publique (ROP)^a. La participation du public est une activité comprenant une discussion bidirectionnelle et un échange de renseignements (voir la définition de participation du public à la page 5). La recherche sur l'opinion publique est une activité d'analyse environnementale dont l'objectif est la collecte de données à sens unique des opinions, des attitudes, des perceptions, des jugements, des sentiments, des idées, des réactions ou des points de vue.

Si l'activité qui doit être entreprise est une ROP, l'approche est différente de celle adoptée pour une participation du public, conformément à la [Directive sur la gestion des communications](#), et elle n'est pas traitée dans le présent document. En outre, si les commentaires recherchés pour éclairer le processus décisionnel sont obtenus par un organisme consultatif externe (OCE)^b établi, la [Politique de Santé Canada sur les organismes consultatifs externes](#) et la [Politique de l'Agence de la santé publique du Canada sur les organismes consultatifs externes](#) s'appliqueront.

Les lignes directrices peuvent également être utilisées pour guider des discussions et des activités de participation avec les groupes autochtones, y compris les Premières Nations, les Inuits, les Métis et leurs organismes respectifs. Dans ces cas, il est important de faire la distinction entre : (i) la discussion et les activités de participation qui ont lieu pour des raisons législatives ou politiques et de bonne gouvernance et qui sont décrites dans les présentes lignes directrices, et (ii) les consultations que la Couronne a l'obligation d'entreprendre en vertu de l'obligation de common law de procéder à une consultation conformément à l'article 35 de la *Loi constitutionnelle de 1982* (« obligation de consulter »). L'obligation de consulter n'est pas étudiée dans ces lignes directrices et les renvois à la « consultation » ailleurs dans ces lignes directrices ne sont pas destinés à renvoyer à l'obligation de consulter.

L'obligation de consulter ne s'applique pas dans tous les cas et est soulevée uniquement lorsqu'une mesure proposée par la Couronne pourrait avoir une répercussion négative sur les droits ancestraux ou issus de traités, établis ou potentiels

^a La [recherche sur l'opinion publique](#) (ROP) est une collecte unilatérale systématique et planifiée, réalisée par ou pour le gouvernement du Canada, d'information fondée sur les opinions d'un public cible en utilisant des méthodes et des techniques quantitatives ou qualitatives comme des enquêtes ou des groupes de discussion.

^b Un [organisme consultatif externe](#) (OCE) est établi par le ministre de la Santé ou le Ministère ou l'Agence pour fournir des conseils touchant des questions médicales, scientifiques, techniques, de politique ou de programme particulières qui relèvent de son mandat. Tous les membres proviennent de l'extérieur du gouvernement fédéral et fournissent des conseils collectivement, et non pas à titre de particuliers ou de représentants d'organismes.

(dont les droits sont ou seraient reconnus et confirmés par l'article 35 de la *Loi constitutionnelle de 1982*). Dans le cas où l'obligation de consulter peut être en cause, il convient de consulter les Services juridiques. Si l'obligation de consulter peut s'appliquer, SC et l'ASPC peuvent solliciter l'aide de [Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada \(RCAANC\)](#). Lorsque l'obligation de consulter est confirmée, le processus établi dans le document [Consultation et accommodement des Autochtones — Lignes directrices actualisées à l'intention des fonctionnaires fédéraux pour respecter l'obligation de consulter](#) s'applique.

L'initiative de gouvernement ouvert comporte un engagement à soutenir une inclusion et une diversité accrues dans les processus de participation du public. Le gouvernement s'est engagé à prendre des mesures pour veiller à ce que la voix et les expériences des collectivités marginalisées et sous-représentées soient entendues, prises en compte et intégrées. Dans cette optique, le gouvernement élabore des lignes directrices pour aider les institutions à mettre en œuvre une analyse comparative fondée sur le sexe et le genre plus (ACFSG+) dans le cadre des activités de participation du public et des consultations. Par essence, l'ACFSG+ reconnaît la complexité de chaque personne et adopte une approche axée sur la personne dans son ensemble afin de comprendre comment les différents aspects de l'identité d'une personne peuvent influencer son expérience d'une initiative gouvernementale. L'ACFSG+ a pour objectif de sensibiliser la population aux préjugés sur le plan personnel et institutionnel et de souligner l'importance de la participation tôt dans le cycle de vie d'une politique, et tout au long de celle-ci, pour que les initiatives gouvernementales reflètent la diversité et la complexité de l'ensemble des Canadiens.

4. DÉFINITION DE LA PARTICIPATION DU PUBLIC

Les activités de participation du public varient quant à la façon dont elles sont menées, mais la plupart d'entre elles comportent les éléments clés mentionnés dans la définition qui suit.

Discussions bidirectionnelles prévues avec des personnes, des organismes ou des groupes, externes au gouvernement du Canada, visant à recueillir des commentaires, à préciser les renseignements et à favoriser la compréhension entre les personnes intéressées et concernées par une question, une décision ou une mesure ainsi qu'à mieux éclairer le processus décisionnel de SC et de l'ASPC.

Les participants aux activités de participation du public peuvent être :

- | | |
|---|--|
| • des universitaires | • des organisations non gouvernementales et à but non lucratif |
| • des entreprises ou des industries | • d'autres ministères |
| • des proches aidants | • des parents |
| • des consommateurs ou des groupes de consommateurs | • des patients ou des groupes de patients |
| • des membres du grand public | • des personnes handicapées |
| • des fournisseurs de soins de santé | • des provinces et des territoires |
| • des Autochtones et des groupes autochtones | • des associations d'affaires et des associations professionnelles |
| • des organisations internationales et multilatérales | • des chercheurs et des organismes de recherche |

Bien que les termes *participation du public* et *consultation* soient parfois utilisés l'un pour l'autre, le terme *participation du public* a un sens plus large que le terme *consultation* et reflète une plus grande gamme d'interactions et de résultats finaux. L'éventail des activités de participation est présenté à la Figure 1.

5. CONTINUUM DE LA PARTICIPATION DU PUBLIC

La participation du public peut comprendre une grande variété d'activités qui vont de renseigner le public à entamer un dialogue. Dans le *continuum de la participation du public* illustré à la Figure 1, quatre niveaux de participation croissante sont représentés et accompagnés de quelques exemples d'approches de participation^c. Le continuum présente les éléments de chaque niveau et aide le personnel à tenir compte du niveau ou des niveaux les plus appropriés de participation à utiliser en fonction des objectifs.

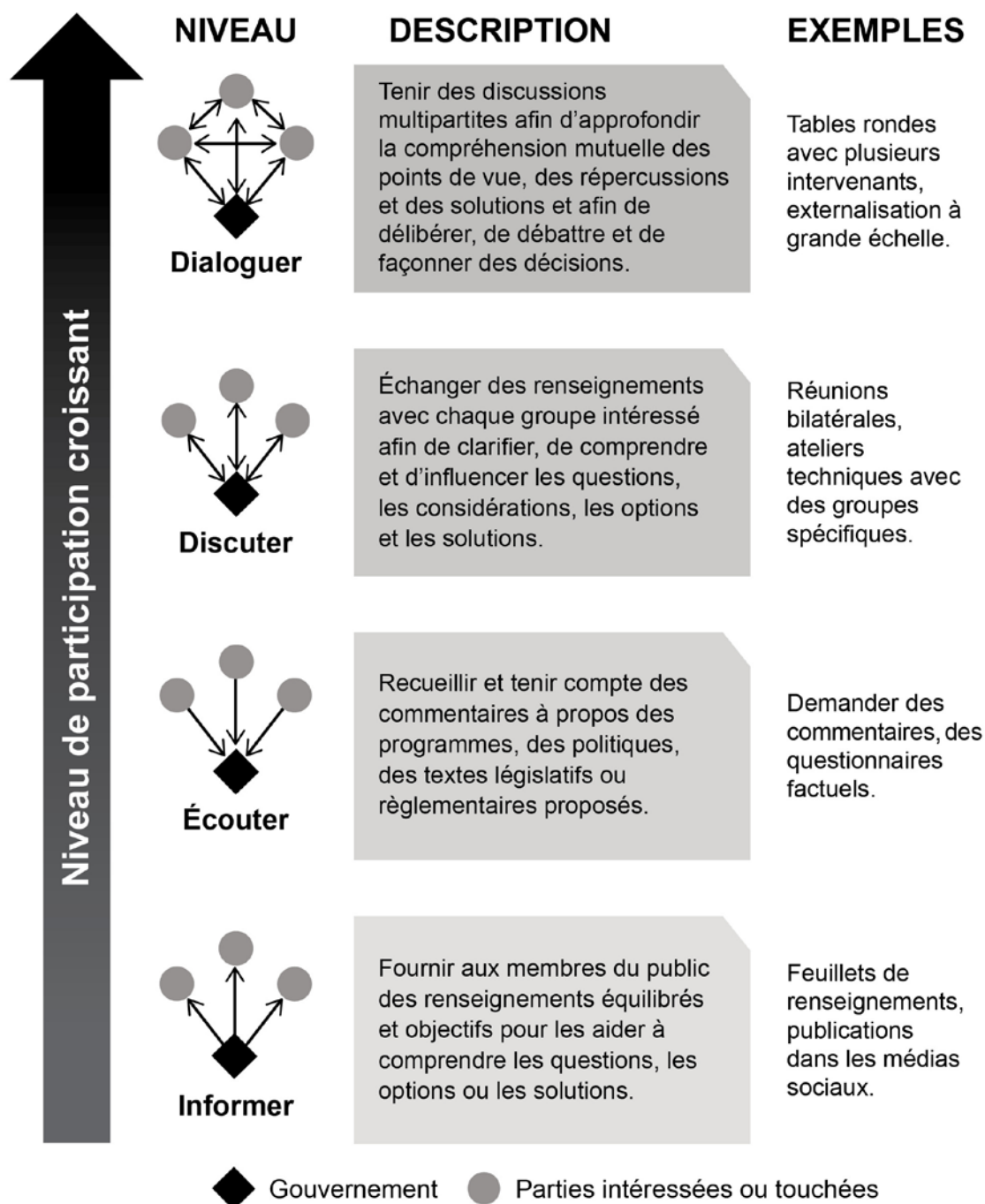
Les niveaux de participation du public ne sont pas nécessairement séquentiels. La participation du public consiste en une activité ou une série d'activités selon la complexité de la question, l'incidence potentielle et la diversité des intervenants qui pourraient participer.

Règle générale, plus les répercussions potentielles sur les participants intéressés ou touchés sont importantes, plus un niveau élevé de participation sera recommandé. En outre, les questions très techniques ayant une pertinence limitée pour les intervenants informés peuvent comprendre une participation précise et détaillée à l'échelon du dialogue, alors que les questions pouvant avoir une pertinence pour un groupe d'intervenants plus large et qui ont des points d'intérêt divergents pourraient nécessiter des activités de participation plus importantes aux fins d'information, d'écoute et de discussion.

Les différents types de participants peuvent exiger différents niveaux de participation. Bien que certains groupes soient prêts et disposés à entretenir un dialogue l'un avec l'autre, d'autres peuvent avoir besoin de plus de renseignements ou préfèrent tout simplement communiquer leur point de vue directement aux décideurs. Avant de planifier une approche de participation du public, il est important d'évaluer les personnes et les organisations qui s'intéressent à la question, notamment leur connaissance de la question et leurs préférences en matière de méthodes de participation. Il est suggéré d'identifier et de dresser la liste des intervenants afin de planifier les approches de participation du public en fonction de chaque public cible. L'[Unité de la participation du public](#) offre un atelier intitulé « outil de schématisation des intervenants » afin de vous aider à mener ce processus.

^c Le niveau de participation nommé « accord de pouvoir » ou « partenaire » n'est pas mentionné dans ce continuum. L'objectif de l'accord de pouvoir ou du partenariat est de prendre des décisions concertées. Les lignes directrices mettent l'accent sur la participation du public où, bien qu'il y ait la possibilité de participer et d'exercer une influence dans le processus décisionnel, la décision finale appartient à SC et à l'ASPC. Par conséquent, le niveau de pouvoir ou de partenariat se trouve au-delà de la portée de ces lignes directrices.

Figure 1 Un continuum de la participation du public



6. PRINCIPES DE LA PARTICIPATION DU PUBLIC

Les lignes directrices sont fondées sur les principes suivants qui guident nos activités de participation et veillent à ce qu'elles soient significatives, efficaces et uniformes. Ces principes sont fondamentaux afin d'établir une participation du public réussie.

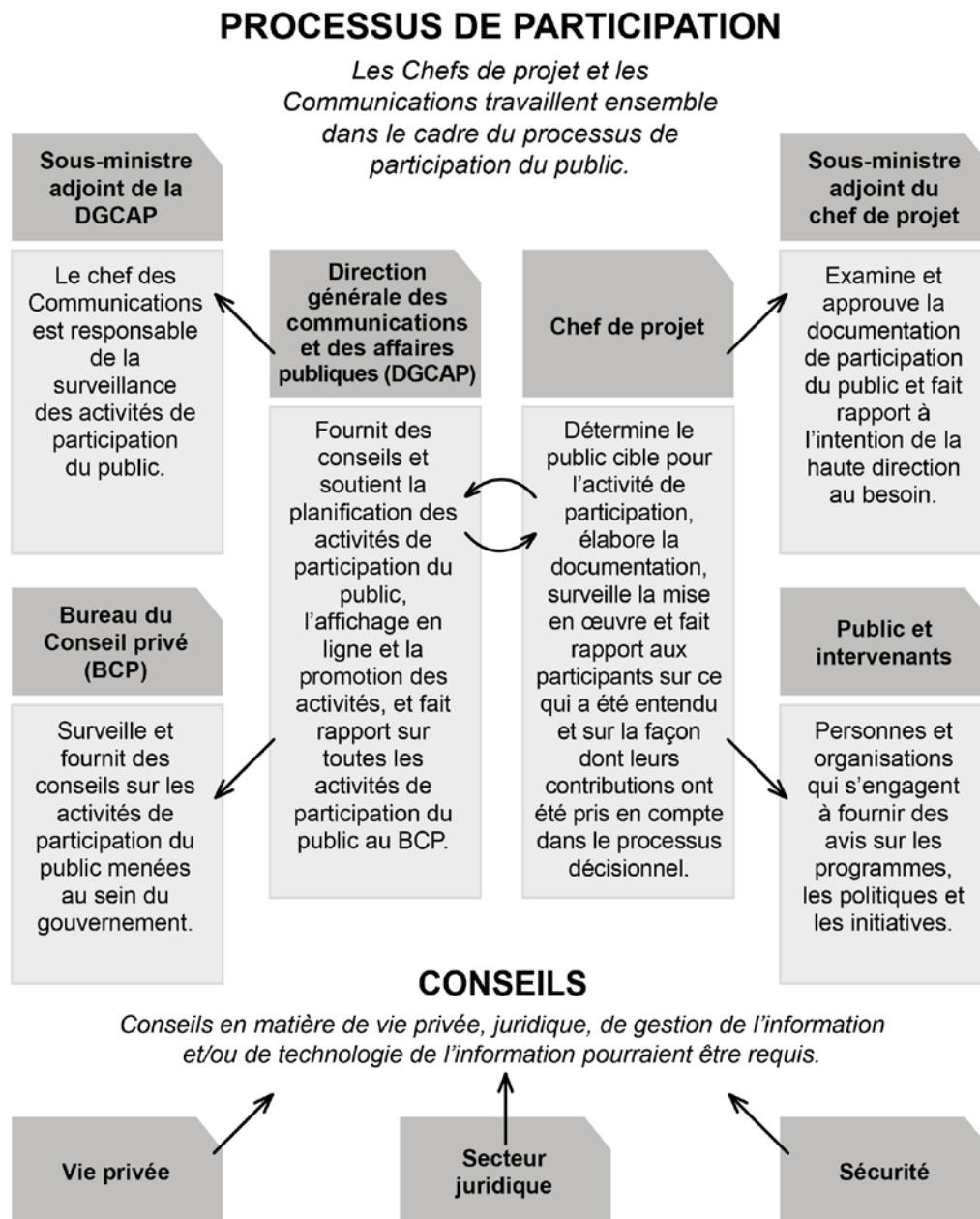
Ouvert et inclusif : Les activités de participation sont conçues pour fournir à tous les participants intéressés une occasion de donner leurs points de vue afin qu'il en soit tenu compte et elles sont promues comme telles. Les activités de participation sont offertes aux participants dans une variété de canaux et de formats afin qu'il n'y ait pas d'obstacles à la participation.

En temps opportun et transparence : Le but, la portée et le ou les objectifs d'une activité de participation devraient être clairement communiqués et planifiés au moyen de calendriers appropriés afin de fournir aux participants suffisamment de temps pour y participer. Les résultats des activités de participation et la façon dont les commentaires ont été pris en compte dans le cadre du processus décisionnel devraient être mis à la disposition des participants dans une variété de canaux, dans des formats conviviaux et en temps opportun.

Pertinent et adapté : Les activités de participation sont axées sur les participants. La documentation élaborée pour favoriser les activités de participation est appropriée aux objectifs. Cela pourrait demander une adaptation de l'approche fondée sur les commentaires des participants dès le début des activités de participation et l'application régulière de pratiques exemplaires et de leçons apprises lors de la planification et de la mise en œuvre d'activités de participation du public.

7. PARTENAIRES DANS LA PARTICIPATION DU PUBLIC

Figure 2 Partenaires dans la participation du public



PARTIE B : GUIDE SUR LE PROCESSUS DE PARTICIPATION DU PUBLIC

Le processus de participation du public comporte généralement cinq étapes principales, tel que la planification, l'élaboration des produits, la mise en œuvre, l'analyse et l'établissement de rapports, et l'évaluation. Ce guide décrit les cinq étapes, y compris les questions clés, les considérations et les pratiques exemplaires dont il faut tenir compte lors d'une activité de participation du public.

Figure 3 Cinq étapes de la participation du public



Les activités de participation varient et le processus doit être souple afin d'adapter chaque activité aux circonstances qui peuvent changer, telles que de nouvelles informations ou l'émergence de priorités.

ÉTAPE 1 PLANIFICATION

Questions clés :

- Quel est le but de la participation?
- Les participants appropriés ont-ils été déterminés?
- Quels sont les calendriers importants à prendre en compte?
- Quelle est l'approche de participation la plus appropriée?
- De quelle façon les commentaires seront-ils analysés et pris en compte dans le cadre du processus décisionnel?
- Des fonds sont-ils disponibles pour soutenir l'activité?

1.1 Déterminer la question principale

La planification est l'étape la plus importante du processus de participation du public. Vous devez tout d'abord bien comprendre la politique, le programme, le service ou l'initiative de réglementation que vous souhaitez consulter auprès du public et des intervenants. Il est important de tenir compte des questions suivantes lors de la détermination de la question principale :

- Quelles sont la nature et la portée de la question?
- Une décision ou une mesure doit-elle être prise?
- Quels sont les facteurs de motivation liés à la décision de faire participer le public (p. ex. échange de renseignements, élaboration de politique, exigences législatives ou réglementaires)?

Déterminer la question principale permettra de décider si une activité de participation du public est appropriée et/ou nécessaire et, si oui, pourquoi. Certains déclencheurs communs de participation du public comprennent les éléments suivants :

- Éclairer l'élaboration d'un programme et/ou d'une politique.
- Contribuer aux priorités ou aux engagements clés du gouvernement.
- Réaliser des initiatives ou des engagements législatives ou réglementaires.
- Favoriser l'échange de renseignements ou de connaissances ou l'établissement de relations.

1.2 Comprendre le contexte

Comprendre l'environnement contextuel plus large aidera à définir la portée du processus de participation et le type d'approche nécessaire. Examiner les renseignements généraux et le contexte aide à déterminer les considérations, les possibilités et les risques stratégiques qui peuvent avoir des répercussions sur l'activité de participation. Parmi les questions à examiner, notons les points suivants :

- Y a-t-il une exigence ou un engagement du Ministère ou de l'Agence qui rend obligatoire la participation du public (ou des intervenants) concernant cette question?
- Quel est le niveau de connaissances et de compréhension du public à l'égard de cette question?
- Quels sont le niveau d'intérêt du public et des médias et les réactions éventuelles des participants (c.-à-d. leurs propositions possibles, leurs perspectives et les sources potentielles de conflit)?
- Y a-t-il des répercussions ou des risques liés à la question?
- Y a-t-il des facteurs régionaux, politiques, sociaux, économiques, autochtones et internationaux à prendre en compte?

1.3 Définir clairement le but, les objectifs et les résultats finaux escomptés

Une participation du public réussie nécessite une définition claire du but, des objectifs et des résultats escomptés.

Le **but** devrait décrire le problème à résoudre ou la question qui doit être abordée. Il s'agit d'une déclaration d'intention large et brève qui présente une vision globale de la participation. Voici quelques questions clés qui aident à déterminer le but :

- Quelle est la raison de la participation du public?
- Les commentaires seront-ils utilisés pour soutenir l'élaboration d'une politique, d'un programme ou d'un règlement?
- Quel changement ou quels changements sont anticipés à la suite de la participation?

Les **objectifs** sont les stratégies précises ou les mesures prises afin de réaliser le but et devraient être opportuns, clairs, réalistes, pertinents et mesurables. Ils offrent une orientation à l'activité de participation et un fondement en fonction duquel évaluer l'activité lorsqu'elle est achevée. Voici quelques questions clés qui aident à déterminer les objectifs :

- Quel est le résultat souhaité de la participation du public?
- Quels renseignements ou commentaires sont nécessaires et pourquoi?
- De quelle façon les commentaires seront-ils analysés et utilisés afin de réaliser le but?

Les **résultats finaux** sont le ou les résultats que vous souhaitez obtenir au moyen de l'activité de participation. Ils doivent être réalistes, appropriés pour la question et clairement liés au but et aux objectifs.

1.4 Établir le budget et déterminer les ressources disponibles

À cette étape, il faut déterminer tout coût potentiel lié à la participation du public et établir un budget en conséquence. Il est important de déterminer cet élément tôt dans le processus afin de pouvoir y apporter des modifications si nécessaires. Les coûts précis varieront pour chaque activité de participation selon vos besoins et l'approche de participation. Voici quelques coûts importants à prendre en compte :

- élaboration de documents de participation, traduction et impression
- mesures logistiques comme la location d'un lieu, les salles de réunion et les besoins techniques (p. ex. équipement audiovisuel, traduction simultanée, équipement de TI)
- accueil (p. ex. repas ou rafraîchissements)

- déplacements et hébergement pour les participants et/ou le personnel, au besoin
- rémunération ou honoraires (voir la définition à la page 34) des participants, au besoin
- soutien d'un tiers pour :
 - des services de modération ou d'animation
 - l'utilisation d'un outil ou d'une plateforme de participation
 - l'analyse et/ou l'établissement de rapports

En plus du budget disponible, il est important de déterminer le temps que les employés consacreront à l'activité de participation afin d'avoir une compréhension entière des ressources requises.

L'obtention d'approbations pour tout besoin de déplacement et d'accueil pourrait être nécessaire. Pour obtenir des renseignements sur les exigences et les approbations pour les déplacements et l'accueil, veuillez consulter la [Directive sur les dépenses de voyages, d'accueil, de conférences et d'événements](#) et communiquer avec le responsable financier de votre direction générale.

Voir les étapes 1.9 (Planifier la logistique pour une participation en personne) et 1.10 (Planifier la logistique pour une participation en ligne), pour obtenir des précisions sur les mesures logistiques.

1.5 Entamer le soutien et les services de participation du public

Les activités de participation du public exigent de la collaboration et de la coordination entre les secteurs pertinents du ministère et de l'Agence. Le secteur responsable d'un programme ou d'une politique qui entreprend l'activité de participation du public est le chef de projet. Au début de l'étape de planification, le chef de projet devrait communiquer avec l'[Unité de la participation du public](#) de la Direction générale de la communication et des affaires publiques (DGCAP) afin de l'informer de l'activité et d'obtenir de l'orientation, des conseils et de l'aide au besoin (voir la Figure 2 Partenaires dans la participation du public). Selon l'activité et les besoins précis, il est également possible de communiquer avec les spécialistes fonctionnels pertinents (p. ex. les Services juridiques ou de la Vie privée) pour demander de l'aide au besoin.

En plus de l'Unité de la participation du public de la DGCAP, la Direction générale fournit un éventail de services auxquels vous pouvez accéder pour soutenir la mise en œuvre de vos activités de participation du public. Selon l'échelle et la portée voulue de votre activité de participation du public, vous pourriez avoir besoin des services des équipes des relations avec les médias et des médias sociaux, des services créatifs et de communications régionales et numériques. Le conseiller en communication stratégique de votre Direction générale est votre premier point de contact pour accéder

à ces services et il peut vous aider à coordonner les différents éléments du déploiement de l'initiative.

Voir la Partie D : Services pour soutenir la participation du public pour une liste de secteurs de la DGCAP qui vous orienteront et vous soutiendront dans vos activités de participation.

Certaines questions de participation du public (c.-à-d. questions horizontales larges touchant plusieurs ministères) exigeront ou tireront avantage de la coordination avec d'autres ministères ou agences gouvernementales et devraient être traitées tôt pendant l'étape de la planification.

1.6 Identifier le public cible

Afin d'assurer une participation efficace, il est important d'identifier et de mobiliser les personnes, les groupes et les organismes qui sont intéressés et touchés par la politique, le programme, la réglementation ou le service qui fait l'objet de discussions. Ce sont ces personnes et ces groupes qui contribueront de façon importante à l'activité de participation.

Voici les questions clés à se poser lors de la détermination du public cible :

- Qui est directement intéressé ou touché par la question, que ce soit sur le plan économique, social ou autre?
- Quel est le niveau de connaissances à ce sujet des participants et groupes potentiels?
- Y a-t-il des facteurs comme l'âge, le sexe, la géographie, le secteur, l'ethnie ou la langue qui sont particulièrement importants pour cette question?

Lors de la conception du processus de participation, il est important d'assurer une participation ouverte, transparente et inclusive. L'identification des participants potentiels ne devrait pas uniquement viser les personnes ou groupes connus pour leur intérêt général lié à cette question, mais devrait également comprendre les personnes qui pourraient potentiellement exercer une influence sur le résultat final ou la décision, soit directement ou indirectement. Des commentaires doivent être obtenus des participants avec un large éventail de perspectives et d'expériences, y compris les différents groupes d'intérêt. Une attention particulière devrait être accordée à la diminution des obstacles à la participation au moyen de mesures d'adaptation et d'un soutien aux participants afin de promouvoir une plus grande accessibilité et de montrer une ouverture et une volonté d'inclusion.

Le [Systeme de gestion de l'information sur les consultations et les intervenants](#) (SGICI) est un outil que peut utiliser le personnel lors de la planification des activités de

consultation et de participation. Il s'agit d'un système en ligne accessible au public qui combine un registre des intervenants et un dépôt central de renseignements sur les activités de participation publique actuelles et passées de SC et de l'ASPC. Les membres du personnel qui organisent des activités de participation peuvent utiliser le système afin d'aider la planification de l'activité, la recherche de participants potentiels ainsi que de communiquer avec les participants. Pour obtenir des renseignements ou pour ouvrir un compte d'utilisateur, veuillez communiquer avec [l'équipe du SGICI](#).

Voir la Partie D : Services pour soutenir la participation du public concernant la schématisation des intervenants et les services d'information sur les intervenants auxquels vous pouvez accéder.

1.7 Établir les calendriers

Les calendriers pour l'activité, y compris les dates de début et de fin ainsi que toute échéance importante, doivent être communiqués clairement. Des calendriers adéquats devraient être fournis afin d'accorder aux participants un délai raisonnable pour préparer et fournir des commentaires et, dans certains cas, consulter d'autres personnes au sein de leur organisation. Du temps doit être prévu afin que SC et l'ASPC puissent examiner les commentaires reçus dans le cadre du processus décisionnel.

Le temps nécessaire pour entreprendre une activité de participation dépend d'un certain nombre de facteurs, y compris l'approche choisie et la complexité des commentaires que vous souhaitez obtenir des participants.

De nombreuses activités de participation ont un calendrier fixe ou une date limite exigée par une loi, un règlement ou des engagements précédents du gouvernement. Dans ces cas, un défi important de planification est de prévoir le temps disponible dans le but d'optimiser la valeur du processus de participation.

Voici quelques questions à prendre en compte lors de l'établissement de calendriers :

- Y a-t-il un calendrier fixe ou une date limite imposée par la loi, par des engagements du gouvernement ou par d'autres ententes établies?
- Combien faut-il de temps pour mener une consultation à l'interne ou avec d'autres ministères (au besoin), élaborer et finaliser de la documentation et organiser la logistique?
- Combien de temps devez-vous accorder aux participants pour qu'ils fournissent des commentaires?
- Combien de temps vous faudra-t-il pour examiner les commentaires et pour analyser et présenter les résultats à l'interne et à l'externe?

1.8 Choisir l'approche appropriée de participation

Il existe une variété d'approches de participation du public à examiner lors de la planification d'une activité de participation. Ces approches peuvent comprendre des demandes de commentaires généraux envoyées par courriel, des questionnaires ou des forums de discussion en ligne, des discussions en personne et des ateliers. Les objectifs, le budget, le public cible et les calendriers déterminent la meilleure approche à adopter pour l'activité de participation.

Approches fréquentes pour la participation du public

Approche	Description	Avantages	Défis
Séances de discussion en personne	<ul style="list-style-type: none"> Les participants assistent à une séance de groupe qui comprend des présentations et/ou des discussions. 	<ul style="list-style-type: none"> Occasion pour les participants et les décideurs de discuter de façon ouverte. Efficace pour recueillir des commentaires sur les options ou les idées préliminaires. 	<ul style="list-style-type: none"> Plus coûteuse et plus longue que les autres options. Se déroule selon la disponibilité des participants à un moment et lieu précis.
Plateforme d'interaction en ligne	<ul style="list-style-type: none"> Les participants se joignent à un forum en ligne afin de discuter de différentes questions et d'échanger leurs points de vue. 	<ul style="list-style-type: none"> Possibilité d'obtenir des perspectives de participants provenant de zones régionales ou éloignées au moment qui leur convient. Approche souple qui peut être conçue et adaptée en fonction des objectifs et modifiée tout au long de la participation. 	<ul style="list-style-type: none"> Longue à concevoir, à mettre en œuvre, à animer et à surveiller. Nécessite de la planification et des ressources afin de résumer et d'analyser les commentaires.
Questionnaire en ligne	<ul style="list-style-type: none"> La possibilité de participer est affichée en ligne ou un courriel est envoyé aux participants ciblés, avec un lien vers le questionnaire. Les participants remplissent le questionnaire et le soumettent directement en ligne. 	<ul style="list-style-type: none"> Possibilité d'obtenir des perspectives de participants provenant de zones régionales ou éloignées au moment qui leur convient. Approche flexible qui peut être conçue et adaptée en fonction des objectifs. 	<ul style="list-style-type: none"> Longue à concevoir, à mettre en œuvre et à surveiller. Les participants n'ont pas la chance d'entendre les différents points de vue des autres. Nécessite de la planification et des ressources afin de résumer et d'analyser les commentaires reçus.
Demande de commentaires	<ul style="list-style-type: none"> Affichage en ligne ou envoi par courriel au public cible d'un document ou d'une proposition provisoire, dans lequel il est demandé aux participants de fournir des commentaires généraux par courriel. 	<ul style="list-style-type: none"> Façon économique de recevoir des commentaires détaillés et réfléchis sur les documents ou propositions. Des renseignements précis peuvent être obtenus d'une manière contrôlée. 	<ul style="list-style-type: none"> Les participants n'ont pas la chance d'entendre les différents points de vue des autres. Nécessite de la planification et des ressources afin de résumer et d'analyser les commentaires.

Plusieurs approches de participation peuvent être nécessaires afin de répondre aux besoins des différents participants. Si l'éventail des participants potentiels est grand, ou si les participants sont éloignés sur le plan géographique, vous pourriez devoir concevoir votre approche de façon à permettre une participation plus large. Par exemple, des séances de discussion pour diverses régions peuvent être combinées avec une demande pour des commentaires écrits par courriel. Autrement, différentes approches peuvent être utilisées pour les participants ayant une expertise en la matière par rapport à ceux qui ont un intérêt plus général.

Lorsque les participants ou le public peuvent consulter les renseignements sur une variété de canaux et en formats faciles d'accès, l'ouverture, le caractère inclusif et la transparence de l'activité de participation sont assurés.

L'utilisation de canaux de médias sociaux pour promouvoir l'activité de participation peut permettre d'élargir sa portée et aider à veiller à ce qu'elle soit facilement accessible aux participants potentiels. SC et l'ASPC utilisent une variété de canaux de médias sociaux, y compris Facebook, Twitter, et LinkedIn afin de faire connaître les activités de participation.

Lors de la planification de l'approche de participation, il est important que vous preniez en compte et que vous anticipiez le type et le volume des commentaires ainsi que les renseignements que vous pourriez recevoir. Il est possible que vous receviez plus ou moins de commentaires que prévu ou que vous n'obteniez pas l'information que vous recherchez. Par conséquent, l'approche de la participation doit être planifiée, surveillée et adaptée (au besoin) pour maximiser la participation, s'assurer que les objectifs sont atteints et favoriser une analyse efficace.

1.9 Planifier la logistique pour une participation en personne

La planification d'une activité de participation en personne comporte de nombreux éléments à régler, comme la détermination du lieu, le transport, l'hébergement, l'accueil, les animateurs, la traduction, la prise de notes, les besoins de technologie et l'accessibilité. Il est utile de demander l'avis des autres qui ont déjà participé à la préparation de la logistique des activités d'engagement similaires afin de tirer parti de leur expérience.

Les frais entraînés doivent être réduits au minimum pour les participants, le Ministère et l'Agence. Par exemple, le lieu et le calendrier des activités de participation devraient être choisis afin de minimiser les déplacements des participants et du personnel. Il faut déterminer les possibilités de participer à distance ou virtuellement, en plus de la participation en personne.

Consultez l'étape 1.4 (Établir le budget et déterminer les ressources disponibles) afin d'obtenir plus de renseignements sur des dépenses potentielles liées à la logistique de la planification d'une activité de participation.

1.10 Planifier la logistique pour une participation en ligne

La planification d'une activité de participation du public en ligne exige que vos objectifs et le public cible soient déterminés et que le type de commentaires recherchés soit défini. Ensuite, l'outil en ligne et l'approche (webinaire, forum, histoire à raconter, questionnaire, etc.) pourraient être choisis en fonction de vos objectifs. Il est utile de demander l'avis des autres qui ont déjà participé à la préparation de la logistique des activités de participation similaires afin de tirer parti de leur expérience.

Les coûts pour le Ministère et l'Agence pourraient être réduits par la collecte de commentaires en ligne au moyen des outils en ligne de la DGCAP. Pensez à demander l'aide de la DGCAP tôt dans le processus pour discuter de vos activités de participation, les planifier et en explorer les options de mise en œuvre.

Les initiatives réglementaires comportant une période de collecte de commentaires auprès de la population (p. ex. dans la *Gazette du Canada*, Partie I) devraient aussi être planifiées en collaboration avec la DGCAP. Ainsi, vous serez assuré d'obtenir de l'aide pour afficher votre activité en ligne (notamment pour l'élaboration des pages de profil de la consultation et la soumission des activités de consultation dans le SGICI) et que les produits de communication nécessaires seront élaborés.

Voir la Partie D : Services pour soutenir la participation du public pour une liste de secteurs de la DGCAP qui vous orienteront et vous soutiendront dans vos activités de participation.

1.11 Planifier l'analyse, l'établissement de rapports et l'évaluation

Avant que l'activité de participation commence, planifiez comment les commentaires reçus seront analysés, pris en compte dans le processus décisionnel et rapportés. Par exemple, si vous prévoyez recevoir un gros volume de commentaires, vous pourriez avoir besoin de ressources additionnelles pour réaliser l'analyse. Il est aussi important que vous décidiez comment et à quel moment vous partagerez les résultats aux participants et aux décideurs et comment l'activité de participation sera évaluée.

Vous devrez considérer ce qui suit lorsque vous choisirez l'approche la plus appropriée pour faire rapport les résultats :

- déterminer si le rapport doit être affiché en ligne pour la population ou envoyé aux participants par courriel;
- déterminer quels renseignements devraient être fournis pour démontrer comment les commentaires reçus ont été pris en compte dans le processus décisionnel; anticiper la façon de résumer les commentaires reçus en fonction des thèmes;
- déterminer le moment où le rapport devra être partager.

La détermination des éléments qui seront évalués permettra d'évaluer si les objectifs ont été atteints et de cerner les leçons apprises lorsque l'activité aura pris fin.

Voir l'étape 5 (évaluation) pour obtenir plus d'information sur la planification en vue de l'évaluation du processus et des résultats finaux de vos activités de participation.

ÉTAPE 2 ÉLABORATION DE PRODUITS

Questions clés :

- Les documents de participation décrivent-ils clairement les objectifs, l'approche et les calendriers de l'activité?
- Les documents de participation présentent-ils une image claire et complète des questions qui seront abordées, afin de permettre aux participants de contribuer de façon efficace?
- Les documents de participation sont-ils offerts aux participants sur une variété de canaux et en formats conviviaux?
- Les documents de participation et les produits de communication finaux sont-ils fournis en langage clair et dans les deux langues officielles?

2.1 Élaborer des documents sur les activités de participation

Dans la plupart des cas, les documents à l'appui de la participation devront être élaborés avant la mise en œuvre d'une activité de participation. Ils peuvent comprendre, par exemple, des fiches d'information, des documents de discussion, des versions provisoires de propositions de politiques, des propositions réglementaires, des guides de discussion, des documents techniques, des questionnaires et des pages de profil de consultation en ligne. Ces documents doivent fournir suffisamment de précisions concernant la ou les questions abordées afin que les participants puissent contribuer de façon efficace à l'activité de participation.

Selon le ou les documents de participation élaborés, les renseignements pertinents peuvent comprendre les éléments suivants :

- un énoncé clair des objectifs et de la ou des approches de participation
- les questions qui feront, et ne feront pas, l'objet de discussions
- les décisions prises jusqu'à présent
- la façon dont les commentaires des participants seront pris en compte dans le processus décisionnel

Au moment de l'élaboration des documents relatifs aux activités de participation, il faudra considérer le public cible afin de s'assurer qu'il n'existe pas d'obstacle à leur participation. Pour ce faire, il faut s'assurer que les documents pour le grand public :

- sont rédigés en langage clair et neutre et ne comporte pas de jargon technique inutile;
- fournissent tous les renseignements nécessaires pour permettre une participation significative;
- comportent une mention indiquant qu'ils proviennent du gouvernement du Canada;
- sont offerts dans les deux langues officielles et dans une variété de canaux et en formats faciles d'accès.

La DGCAP peut offrir une orientation, des conseils et de l'aide pour élaborer les documents liés à l'activité de participation.

Voir la Partie D : Services pour soutenir la participation du public pour une liste de secteurs de la DGCAP qui vous orienteront et vous soutiendront dans vos activités de participation.

2.2 Élaborer des produits de communication

Il pourrait être nécessaire d'élaborer des produits de communication (p. ex. des lignes de presse, des communiqués, des foires aux questions, des affichages pour les médias sociaux) pour faire la promotion de l'activité de participation et se préparer à répondre aux questions. Les produits de communication devraient être élaborés en collaboration avec la DGCAP et ils devraient être rédigés en langage clair et facile à comprendre. Le personnel devrait tenir compte des processus d'approbation internes et des calendriers nécessaires pour ces documents. Les stratégies de communication doivent tenir compte de tous les organismes, groupes et personnes intéressés ou touchés.

Voir la Partie D : Services pour soutenir la participation du public pour une liste de secteurs de la DGCAP qui vous orienteront et vous soutiendront dans vos activités de participation.

ÉTAPE 3 MISE EN ŒUVRE

Questions clés :

- Le public cible a-t-il été informé de la possibilité de participer à l'activité de participation?
- L'objectif et la portée de l'activité de participation ont-ils été clairement communiqués aux participants?
- De l'information est-elle offerte aux participants dans une variété de canaux, de formats, ou d'outils?
- Des personnes précises ont-elles été chargées de surveiller, de saisir et de conserver les commentaires reçus, à l'écrit ou à l'oral?

3.1 Informer le public

Une fois que l'approche de l'activité de participation a été choisie et conçue et que les produits ont été élaborés, l'initiative peut être lancée. En conformité avec la [Politique sur les communications et l'image de marque](#) (section 6.3) et la [Directive sur la gestion des communications](#) (section 6.42), il est important de s'assurer que l'information concernant les activités de participation du public est affichée sur le site Web du gouvernement du Canada, afin que les Canadiens et les intervenants intéressés soient informés des occasions de participer à ces activités, notamment sur la façon et le moment de le faire. L'équipe des communications Web du DGCAP peut vous guider tout au long du processus. Voir la Partie D : Services pour soutenir la participation du public pour une liste de secteurs de la DGCAP qui vous orienteront et vous soutiendront dans vos activités de participation.

Si l'activité de participation est ouverte à la population, elle doit être soumise dans le Système de gestion de l'information sur les consultations et les intervenants (SGICI, voir la définition à la page 36). Cela permet de s'assurer que les intervenants inscrits dans le SGICI seront avisés par courriel qu'il existe une occasion de participer à une telle activité sur un sujet qui les intéresse. De plus, toutes les occasions de participation du public sont publiées sur le site [Consultations auprès des Canadiens](#) du gouvernement du Canada. L'Unité de la participation du public fait le suivi et tient à jour la liste de toutes les activités de participation du public de SC et de l'ASCP qui doit être fournie au BCP afin d'assurer la tenue à jour du [registre des consultations – gouvernement ouvert](#).

Voir l'étape 2.2 (Élaborer des produits de communication) pour en savoir davantage sur l'élaboration de produits de communication à des fins d'information du public.

3.2 Communiquer clairement avec les participants

La réussite des activités de participation sera assurée si les renseignements qui suivent sont bien compris des participants dès le début du processus :

- les objectifs et l'approche de participation
- les questions qui seront abordées pendant la discussion
- les questions ou les domaines connexes qui ne seront pas abordés pendant la discussion
- les décisions prises jusqu'à présent et les décisions à prendre
- la façon dont les commentaires des participants seront pris en compte dans le processus décisionnel

Si la portée de la discussion et les options ne sont pas clairement définies, les participants peuvent perdre du temps à discuter de questions ou d'options qui ne sont pas pertinentes à l'activité de participation. Lorsque la portée est bien définie, les organisateurs peuvent mieux réorienter la discussion, le cas échéant.

3.3 Surveiller l'activité

Pendant la mise en œuvre, l'activité de participation devrait être surveillée afin de veiller à ce qu'elle réponde aux objectifs. Il est important de pouvoir adapter l'activité en fonction des commentaires reçus ou d'organiser des activités supplémentaires qui tiennent compte de nouveaux commentaires ou qui permettent d'explorer plus en profondeur des questions particulières. Cette démarche sera facilitée en prévoyant une certaine flexibilité dans le processus. L'élaboration d'une liste où figurent toutes les modifications suggérées et apportées à l'activité permet une amélioration continue.

ÉTAPE 4 ANALYSE ET ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS

Questions clés

- Ai-je consigné les renseignements sur toutes les activités de participation (p. ex. approche, lieux, nombre de participants)?
- Ai-je consigné les commentaires afin de démontrer que les participants ont été entendus?
- Ai-je examiné des façons d'analyser les commentaires?
- De quelle façon puis-je communiquer les résultats de la participation aux décideurs?

4.1 Analyser les commentaires

Il est important à l'étape de la planification (voir l'étape 1.11, Planifier l'analyse, l'établissement de rapports et l'évaluation) de tenir compte de l'analyse et des exigences en matière d'établissement de rapports. L'objectif de l'analyse est d'harmoniser et de résumer les commentaires reçus de façon concise. L'analyse doit permettre de savoir ce qui a été dit, de connaître les thèmes abordés, les similitudes ou les différences dans les commentaires selon les types de participants et aussi de refléter l'importance de certaines questions ou idées aux yeux des participants.

Pour les activités de participation de petite envergure, il pourrait être possible d'analyser les commentaires tout simplement en les examinant et en prenant des notes. Par contre, pour les activités de grande envergure qui génèrent plus de commentaires, une approche systématique sera nécessaire et il faudra compter plus de temps pour gérer et analyser le volume des commentaires. Dans certains cas, des outils logiciels d'analyse des données peuvent être utilisés pour organiser et analyser les commentaires. Il est important de s'assurer que l'analyse est objective et équilibrée.

4.2 Faire rapport aux décideurs

Il est important de fournir aux décideurs une évaluation objective et précise de l'activité de participation, y compris les contributions des participants. Les formats de rapport varieront grandement, mais la clé est de présenter une image claire et concise des préoccupations et des points de vue les plus importants des participants, ainsi que des thèmes, tendances ou faits saillants sous-jacents et importants. Si des questions litigieuses sont soulevées, elles devraient être notées.

4.3 Faire rapport aux participants et à la population

L'étendue des rapports devrait respecter la taille, la complexité et les répercussions potentielles de l'activité de participation. Un rapport comportant un aperçu du processus et un résumé des commentaires reçus, expliquant la méthode selon laquelle les commentaires ont été ou seront pris en compte dans le processus décisionnel et présentant les prochaines étapes doit être rendu disponible en temps opportun.

Des rapports plus complets peuvent comprendre des renseignements détaillés comme des réponses à des questions précises sous forme de résumé ou, dans le cas d'une initiative réglementaire, un Résumé de l'étude d'impact de la réglementation (REIR).

Les rapports démontrent de l'ouverture et de la transparence en indiquant aux participants que leurs commentaires ont été entendus et pris en compte par les décideurs. Par souci d'ouverture et de transparence, certains rapports pourraient être rendus disponibles à un public plus large, par exemple à la population canadienne, en les affichant en ligne, alors que d'autres pourraient seulement être transmis aux participants par courriel ou par d'autres moyens, au besoin.

4.4 Assurer la bonne tenue des dossiers

Tous les renseignements présentés ou recueillis lors d'une activité de participation devraient être documentés, organisés et archivés. Une bonne stratégie pour le suivi et l'archivage de tous les documents aidera à veiller à ce qu'ils soient accessibles comme point de référence ou leçons apprises pour d'autres collègues qui entreprennent des activités de participation semblables. Ces dossiers seront utiles pour répondre aux demandes d'information de la haute direction.

ÉTAPE 5 ÉVALUATION

Questions clés

- L'approche de participation sélectionnée a-t-elle été efficace du point de vue du but, des objectifs, du budget et du public cible?
- Les calendriers étaient-ils adéquats?
- Un rapport sommaire a-t-il été achevé en temps opportun?
- Qu'est-ce qui doit et ne doit pas être répété à l'avenir et pourquoi?

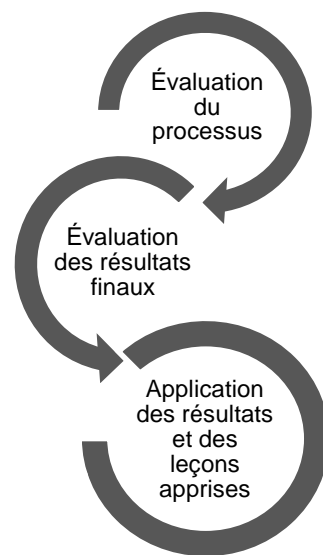
5.1 Évaluer le processus de participation et les résultats finaux

Le **processus** et les **résultats finaux** d'une activité de participation devraient être évalués afin d'en déterminer le succès et de permettre une amélioration continue. Idéalement, au cours de la période de planification, vous devez réfléchir à la façon dont vous évaluerez l'activité afin d'en déterminer le succès (voir l'étape 1.11, Planifier l'analyse, l'établissement de rapports et l'évaluation).

Lorsque vous évaluez un **processus**, vous déterminez la mesure dans laquelle les étapes 1 à 4, soit la planification, l'élaboration de produits, la mise en œuvre, et l'analyse et l'établissement de rapports, ont été efficaces. Voici quelques points à prendre en compte :

- L'activité de participation a-t-elle été organisée de façon efficace?
- L'information a-t-elle été clairement communiquée et les participants ont-ils été en mesure de fournir leurs commentaires de façon appropriée?
- Les calendriers étaient-ils adéquats?
- Un processus pour faire connaître les résultats a-t-il été mis en place?

Figure 4 Évaluer le processus et les résultats finaux



L'évaluation des **résultats finaux** est un processus plus approfondi que l'évaluation du processus. Il s'agit d'examiner l'impact de l'activité de participation du public sur la décision. Voici quelques points à prendre en compte :

- Les objectifs et les résultats finaux escomptés ont-ils été atteints?
- Les commentaires nécessaires ont-ils été reçus?
- Comment les commentaires ont-ils été examinés et quelles sont leurs répercussions sur le processus décisionnel?

5.2 Déterminer et mettre en pratique les leçons apprises

L'évaluation des activités de participation du public peut aider à éclairer et à améliorer les futurs projets de participation du public. L'évaluation devrait examiner :

- qu'est-ce qui a fonctionné, qu'est-ce qui n'a pas fonctionné et pourquoi
- comment le processus de participation du public a été adapté à la question ou le problème et à son public cible
- si les ressources ont été allouées efficacement
- comment la contribution a été prise en compte dans le processus décisionnel

L'évaluation devrait être intégrée à la planification initiale et à un processus continu qui permet au personnel d'évaluer l'efficacité et les effets de l'activité tout au long de l'effort de participation.

Voir la Partie D : Services pour soutenir la participation du public pour une liste de secteurs de la DGCAP qui vous orienteront et vous soutiendront dans vos activités de participation.

PARTIE C : DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE ET CONNEXES

Les documents qui suivent pourraient être utiles pour soutenir la planification et la mise en œuvre de votre activité de participation :

- *Consultation et accommodement des Autochtones - Lignes directrices actualisées à l'intention des fonctionnaires fédéraux pour respecter l'obligation de consulter*
- *Loi sur l'accès à l'information*
- *Directive du Cabinet sur la réglementation: politiques, directives et outils*
- *Politique jeunesse pour le Canada*
- *Politique sur la prestation de lignes directrices sur les exigences réglementaires de Santé Canada*
- *Politique de Santé Canada sur les organismes consultatifs externes*
- *Loi sur les langues officielles*
- *Politique sur les communications et l'image de marque*
 - *Directive sur la gestion des communications*
- *Politique d'interprétation de l'Agence de la santé publique du Canada*
- *Agence de la santé publique du Canada – Politique sur la gestion des organismes consultatifs externes*
- *Loi sur la protection des renseignements personnels*

L'Association internationale pour la participation publique (AIP2) est un organisme international visant à faire progresser la participation du public et qui offre également des ressources utiles sur la participation du public.

PARTIE D : SERVICES POUR SOUTENIR LA PARTICIPATION DU PUBLIC

La Direction générale des communications et des affaires publiques (DGCAP) fournit des services à l'appui de la planification et de la mise en œuvre des activités de participation du public. Le tableau ci-dessous présente les services offerts par les différentes équipes de la DGCAP.

Division de la participation du public, de la recherche et de l'analyse	
<p>Unité de la participation du public : hc.cpab.consultations-dgcap.sc@canada.ca</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Orientation et conseil sur la participation : <ul style="list-style-type: none"> ○ processus ○ planification ○ ateliers de schématisation des intervenants ○ approches ○ élaboration de documents et conception de questionnaires ○ passation de contrats • Soutien à l'utilisation des outils de participation en ligne (p. ex. questionnaires, plateforme interactive en ligne) • Publication des consultations sur Gouvernement ouvert – registre des consultations et Consultations auprès des Canadiens • Conseil et soutien à la Politique de Santé Canada sur les organismes consultatifs externes • Renforcement de la capacité en matière de participation du public (séances d'information, outils, modèles)
<p>Équipe des Renseignements sur les intervenants : hc.stakeholderintelligence-renseignementssurlesintervenants.sc@canada.ca</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse des points de vue des intervenants sur des sujets clés. • Création de profils organisationnels personnalisés • Recherche adaptée aux besoins des clients
<p>Équipe du Répertoire des intervenants (SGICI) : HC.cpab.csims.internal-interne.sgici.dgcap.SC@canada.ca</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Offre un soutien aux utilisateurs internes et aux intervenants externes pour l'utilisation du SGICI, notamment pour l'ouverture d'un compte en tant que nouvel utilisateur et pour obtenir de l'aide technique • Guide les utilisateurs internes sur l'utilisation du SGICI afin de mobiliser des intervenants, notamment :

	<ul style="list-style-type: none"> ○ conseils sur la méthode à suivre pour inviter des intervenants à des consultations en ligne, à des webinaires, à des assemblées générales et à des consultations techniques ○ aide pour inciter les intervenants à s'inscrire au SGICI ● Offre des séances d'information et des séances de formation sur demande aux utilisateurs internes
Direction des communications stratégiques	
Direction des communications stratégiques	<ul style="list-style-type: none"> ● Fournit une orientation, des conseils, des services de coordination et d'autres services axés sur les communications efficaces auprès des Canadiens ● Détermine les produits de communication qui seront requis pour soutenir une activité de participation du public et collaborer avec les chefs de projet pour les élaborer (p. ex. plans de communication, communiqués de presse, lignes de presse, foires aux questions et affichages sur les médias sociaux)
Division des communications numériques	
Communications Web : hc.web.communications.sc@canada.ca	<ul style="list-style-type: none"> ● Fournit une orientation étape par étape concernant le processus à suivre pour les publications en ligne ● Offre une orientation et des conseils concernant l'élaboration et la préparation de documents à publier en ligne, notamment des pages de profil de consultation ● Assure le lien avec l'Unité de la participation du public de la DGCAP afin de veiller à ce que de nouvelles consultations soient publiées sur la page Consultation auprès des Canadiens et dans le registre des intervenants (SGICI) ● Assure la coordination pour la publication sur le Web du lancement et de la fermeture des consultations, y compris la documentation associée, sur Canada.ca
Médias sociaux (Communiquer avec les Communications stratégiques)	<ul style="list-style-type: none"> ● Fournit une orientation et des conseils concernant la marche à suivre pour publier des occasions de participation sur des canaux de médias sociaux ● Assure le lien avec les Services créatifs pour des images, des vidéos et d'autres éléments créatifs qui seront utilisés avec des affichages sur les médias sociaux ● Gère et surveille les canaux de médias sociaux
Services créatifs	

Services créatifs
hc.creative.services-creatifs.sc@canada.ca

- Fournit des concepts professionnels à imprimer et des produits de communication électroniques ainsi que des services de production vidéo pouvant servir à l'élaboration de documents de participation du public
- Fournit des conseils sur la passation de contrats avec des entreprises de conception et de production externe et veille à la conformité avec les lignes directrices et les règlements du Conseil du Trésor

PARTIE E : GLOSSAIRE

Aux fins des Lignes directrices sur la participation du public de SC et de l'ASPC, les mots suivants sont définis comme suit :

Approches de participation du public	Une vaste gamme de stratégies, méthodes et techniques utilisées pour favoriser une variété d'interactions avec le public dans le but d'échanger des renseignements et pour appuyer le processus décisionnel.
Consultation auprès des Autochtones	Comme il est défini dans le document intitulé <i><u>Consultation et accommodement des Autochtones – Lignes directrices actualisées à l'intention des fonctionnaires fédéraux pour respecter l'obligation de consulter</u></i> , le devoir de consultation est une obligation du gouvernement dans son ensemble. Dans les arrêts <i>Haïda</i> et <i>Taku River</i> et l'arrêt <i>Première nation crie Mikisew</i> , la Cour suprême du Canada a statué que les gouvernements provinciaux et fédéraux ont une obligation légale de consultation lorsqu'ils envisagent une conduite susceptible d'avoir des effets préjudiciables sur des droits ancestraux ou issus de traités, établis ou potentiels.
Consultations auprès des Canadiens	Un <u>site Web</u> du gouvernement du Canada où les Canadiens peuvent prendre connaissance des consultations en cours ou terminées, organisées par les ministères et organismes du gouvernement du Canada.
Continuum de participation du public	Les quatre niveaux accrus des approches de participation du public visant à appuyer le processus décisionnel.
Dialogue	Participer à une discussion multipartite afin d'approfondir une compréhension commune des points de vue, des répercussions et des

	solutions ainsi que de réfléchir aux décisions, les débattre et les formuler.
Discuter	Échanger des renseignements avec chaque groupe intéressé où il y a une occasion de préciser, de comprendre et d'avoir un effet sur les questions, les points à prendre en compte, les options et les solutions.
Évaluation	Évaluation de l'activité de participation publique pour déterminer la mesure dans laquelle les objectifs ont été atteints et pour dégager les leçons apprises.
Honoraires	Un honoraire est une libéralité et ne doit pas remplacer un contrat de service, un salaire ou un traitement. Le bénéficiaire ne devrait pas s'attendre à un honoraire et le versement d'honoraires devrait être une exception plutôt qu'une norme. L'autorité opérationnelle qui approuve chaque versement d'honoraires est responsable de déterminer la pertinence de chaque versement et le montant et de veiller à ce que chaque décision soit bien documentée. Aucun honoraire ne doit être versé à un fonctionnaire ou à un autre représentant de la fonction publique qui reçoit déjà un salaire pour la conduite d'affaires publiques.
Informers	Fournir au public des renseignements justes et objectifs pour l'aider à comprendre les enjeux, les options et les solutions.
Intervenants	Personnes, groupes ou organismes externes au gouvernement du Canada qui ont un intérêt particulier, ont une influence, ou sont affecté par une politique, un programme, une initiative réglementaire ou un service d'un ministère ou organisme, soit SC ou l'ASPC.

Organisme consultatif externe (OCE)	Établi par le ministre de la Santé ou le Ministère ou l'Agence pour fournir des conseils touchant des questions médicales, scientifiques, techniques, de politiques ou de programme qui relèvent de son mandat. Tous les membres proviennent de l'extérieur du gouvernement fédéral et fournissent des conseils collectivement, et non pas à titre de particuliers ou de représentants d'organismes.
Participation du public	Discussions bidirectionnelles prévues avec des personnes, des organismes ou des groupes, externes au gouvernement du Canada, visant à recueillir des commentaires, à préciser les renseignements et à favoriser la compréhension des personnes intéressées et concernées par une question, une décision ou une mesure ainsi qu'à mieux éclairer le processus décisionnel de SC et de l'ASPC.
Public	Renvoie à toute personne ou tout groupe non organisé qui s'intéresse à une question, à une décision ou à une mesure ou qui pourrait être touché ou possiblement touché par cette question, décision ou mesure.
Publics cibles	Le public visé, c.-à-d. personnes, groupes ou organismes de la participation publique.
Recherche sur l'opinion publique (ROP)	La recherche sur l'opinion publique, comme définie dans la <u>Directive sur la gestion des communications</u> , est une collecte unilatérale systématique planifiée, réalisée par ou pour le gouvernement du Canada, d'information fondée sur les opinions d'un public cible en utilisant des méthodes et des techniques quantitatives ou qualitatives comme des enquêtes ou des groupes de discussion. La recherche sur l'opinion publique fournit de précieux renseignements et appuie le processus décisionnel. Le procédé utilisé pour recueillir de l'information suppose habituellement une attente

	<p>et une garantie d'anonymat pour les répondants. La recherche sur l'opinion publique inclut l'information recueillie auprès du public, y compris des particuliers et des représentants d'entreprises ou d'autres entités. Elle comprend des activités comme la conception et la mise à l'essai des méthodes et des instruments de collecte, la collecte des données, la saisie des données, le codage des données et l'analyse des données primaires.</p>
Résultats finaux	<p>Examiner comment l'activité de participation du public a éclairé le processus décisionnel concernant les politiques, les programmes et les initiatives.</p>
Système de gestion de l'information sur les consultations et les intervenants (SGICI)	<p>Le SGICI est un système centralisé de gestion de l'information en ligne pour l'ensemble des intervenants de SC et de l'ASPC. Ce registre peut être utilisé pour élargir la portée des activités de participation du public au moyen d'une distribution aux intervenants qui se sont eux-mêmes inscrits pour être informés des consultations et des sondages menés. Pour plus de renseignements, vous pouvez consulter la <u>foire aux questions sur le SGICI</u>.</p>