



Collectif pour l'inclusion  
et le développement social  
dans la Capitale-Nationale

# Participation citoyenne à l'échelle régionale : guide pratique à l'intention des instances régionales

Pour une gouvernance  
plus inclusive



Mars 2026



### Référence à citer

Collectif pour l'inclusion et le développement social dans la Capitale-Nationale, *Participation citoyenne à l'échelle régionale : guide pratique à l'intention des instances régionales. Pour une gouvernance régionale plus inclusive*. Version du 12 mars 2026. Québec. 2026.

### À propos du Collectif IDS-CN

Le Collectif pour l'inclusion et le développement social dans la Capitale-Nationale est un acteur collectif rassemblant des partenaires intersectoriels qui agissent ensemble pour contribuer à l'amélioration de la qualité et des conditions de vie des personnes en situation de pauvreté, d'exclusion sociale ou à risque de l'être. Structuré en cercles et en chantiers, il favorise la collaboration et l'action collective.

Version	Modification(s) effectuée(s) par	Date
1	Mylène Bédard	2026-03-12

# Remerciement

Le Collectif IDS-CN remercie sincèrement toutes les personnes qui ont contribué, de près ou de loin, à l'élaboration du présent document.

D'abord, un merci tout spécial aux forces vives du Cercle de participation citoyenne, dont l'engagement et les contributions ont été au cœur de l'élaboration de ce document. Leur vision d'un partage équitable des décisions et des pouvoirs a guidé ce travail.

Les partenaires ayant pris part aux groupes de discussion sont également remerciés pour la richesse de leurs idées et leurs échanges, qui ont nourri et orienté le contenu du document.

Enfin, un grand merci aux chantiers et cercles du Collectif IDS-CN. Par leur ouverture et leur volonté d'essayer de nouvelles façons de faire, ils contribuent à faire une place durable à la participation citoyenne dans les pratiques régionales.

Ce document a été réalisé par le Cercle de participation citoyenne du Collectif pour l'inclusion et le développement social dans la Capitale-Nationale (Collectif IDS-CN).

## Comité de travail et de réflexion

### Cercle de participation citoyenne

Marie-Lyne Bouchard	Citoyenne
Louise Gingras	Citoyenne
Ghislain Hudon	Citoyen
Éric Lapointe	Citoyen
Annie Pouliot	Citoyenne
Marianne Corneau	Direction de santé publique du CIUSSS de la Capitale-Nationale
Marie-Andrée Côté	Votepour.ca
Louis Fortin	Mobilisation Haute-Ville
Marie-Jade Gagnon	Organisation communautaire du CIUSSS de la Capitale-Nationale

### Coordination et rédaction

Myliène Bédard	Coordination et rédaction
Marianne Corneau	Soutien à la rédaction
Marie-Andrée Côté	Soutien à la rédaction
Marie-Jade Gagnon	Soutien à la rédaction
Lisa Lavoie	Soutien au graphisme, à la mise en page et à la révision

## Autres partenaires

### VITAM - Centre de recherche en santé durable

Judith Lapierre	Joanie Thériault	Émilie Dionne
-----------------	------------------	---------------

### Communagir - Organisme-ressource et consultant

Émilie Dufour	Accompagnatrice au processus d'élaboration
---------------	--

# Résumé

La participation citoyenne occupe aujourd'hui une place de plus en plus centrale dans les discours sur la démocratie, l'inclusion et la transformation sociale. Pourtant, lorsqu'il s'agit de la mettre concrètement en pratique — particulièrement à l'échelle régionale — plusieurs instances se demandent encore par où commencer.

Le Guide pratique en participation citoyenne à l'échelle régionale est né de ce constat. Le Cercle de participation citoyenne du Collectif pour l'inclusion et le développement social dans la Capitale-Nationale a entrepris une démarche de réflexion visant à soutenir le développement de pratiques de participation citoyenne à l'échelle régionale. De ces travaux est né ce guide, conçu pour proposer des repères concrets afin de soutenir l'évolution vers une gouvernance plus inclusive.

Ce guide s'adresse aux instances qui souhaitent renforcer leurs pratiques, non pas en cherchant un modèle parfait ou unique, mais en s'engageant dans une démarche progressive, ancrée dans l'action, l'expérimentation et l'apprentissage collectif. Il invite les instances à aller au-delà de la consultation, à essayer autrement, à faire ensemble et à apprendre en chemin. L'expérimentation devient alors une force : elle permet d'ajuster les pratiques, de documenter les apprentissages et de développer progressivement une culture partagée de la participation citoyenne.

D'emblée, le guide repose sur un principe fondamental : la participation citoyenne est une responsabilité partagée. Elle ne dépend pas uniquement de la volonté ou de l'engagement des citoyennes et citoyens, mais aussi de la capacité des organisations, des institutions et des partenaires à créer des espaces accessibles et propices à l'expression et à la contribution citoyenne. Favoriser la participation citoyenne implique ainsi de revoir certaines postures, de redistribuer une part du pouvoir et de reconnaître la valeur des savoirs issus de l'expérience vécue. À l'échelle régionale, cette responsabilité partagée doit également s'appuyer sur les dynamiques locales, les réseaux existants et les acteurs de proximité qui entretiennent déjà des liens de confiance avec les citoyennes et citoyens.

Dans ce guide, la participation citoyenne est entendue comme l'engagement des personnes dans les décisions et les actions qui concernent leur communauté. Elle dépasse la simple consultation ponctuelle et vise une influence réelle sur les orientations, les priorités et les actions collectives.

Le guide s'adresse particulièrement aux démarches qui souhaitent rejoindre et mobiliser les personnes directement concernées par les enjeux, notamment celles dont les voix sont moins souvent entendues. Il repose sur la conviction que celles et ceux qui vivent les réalités au quotidien détiennent une expertise essentielle pour éclairer les décisions qui les touchent.

Un autre postulat traverse le guide : il est possible — et nécessaire — d'agir sans attendre que toutes les conditions idéales soient réunies. Trop souvent, les démarches participatives sont freinées par la recherche d'une représentativité parfaite ou par la crainte de mal faire. Le guide propose plutôt une posture empreinte de bienveillance : faire ce qu'on peut, faire pour le mieux, avec les moyens disponibles.

Dans cette perspective, tout commence par l'intention : clarifier pourquoi l'on souhaite mobiliser des citoyennes et des citoyens, ce que l'on est prêt à transformer et jusqu'où leur contribution pourra réellement influencer les décisions constitue le point de départ d'une démarche crédible et porteuse de sens.

Le guide identifie également plusieurs repères pour soutenir des démarches inclusives, notamment l'accessibilité, l'accompagnement des personnes participantes, l'utilisation d'un langage clair, la reconnaissance de la contribution citoyenne et la capacité à donner suite à la participation. Ces conditions sont présentées comme des balises évolutives, à ajuster au fil de l'expérience plutôt que comme des préalables rigides qui empêcheraient d'agir.

Pour soutenir cette mise en action, le guide propose un trousseau de départ composé de 14 clés inclusives, réparties selon six leviers d'action. Ces clés illustrent différentes façons d'intégrer la participation citoyenne, de la création d'espaces d'expression à son ancrage durable dans les pratiques organisationnelles. Elles constituent une boîte à outils flexible permettant à chaque instance de choisir les leviers les plus pertinents selon son contexte et ses capacités.

En définitive, ce guide ne cherche pas tant à expliquer comment faire de la participation citoyenne qu'à rappeler pourquoi il est essentiel de s'y engager. Il invite les instances régionales à reconnaître la participation citoyenne comme un levier de transformation collective et à avancer, un pas à la fois, vers une gouvernance plus inclusive, plus démocratique et plus vivante.

# Table des matières

<b>Section 1 - Introduction et mise en contexte</b> .....	<b>2</b>
À propos du mandat .....	2
Définitions et repères communs .....	3
Vision régionale .....	4
Expérimenter, ensemble .....	5
Objectifs visés .....	6
<b>Section 2 - Assises</b> .....	<b>8</b>
Participation citoyenne .....	8
Groupes de population ciblés .....	8
Principes directeurs .....	9
Valeurs .....	10
Barrières à dépasser .....	11
<b>Section 3 - Clés pour passer à l'action</b> .....	<b>14</b>
Six leviers à activer .....	14
Trousseau de départ .....	15
Conditions de réussite des démarches .....	16
14 clés pour passer à l'action .....	18
<b>Section 4 - Fiches</b> .....	<b>20</b>
Fiche 1 : Recueillir les perceptions, les expériences et les réalités vécues par les citoyens et citoyennes .....	20
Fiche 2 : Recueillir le point de vue des citoyens et citoyennes sur les enjeux et les actions à prioriser .....	22
Fiche 3 : Recueillir le point de vue des citoyens et citoyennes sur des actions en cours .....	24
Fiche 4 : Créer des espaces mixtes de rencontres et d'échanges .....	26
Fiche 5 : Créer des tribunes d'expression citoyenne .....	28
Fiche 6 : Impliquer les citoyens et citoyennes dans l'élaboration d'avis collectifs .....	31
Fiche 7 : Inclure ponctuellement des citoyens et citoyennes dans des comités .....	33
Fiche 8 : Coanimer avec des citoyens et citoyennes .....	35
Fiche 9 : Coconstruire des actions opérationnelles avec des citoyens et citoyennes .....	37
Fiche 10 : Coconcevoir et expérimenter des solutions avec des citoyens et des citoyennes .....	39
Fiche 11 : Inclure de manière permanente des citoyens et des citoyennes au sein d'une instance .....	41
Fiche 12 : Déléguer et soutenir des mandats portés par des citoyens et des citoyennes .....	43
Fiche 13 : Intégrer la participation citoyenne dans les pratiques organisationnelles .....	45
Fiche 14 : Inviter des citoyens et des citoyennes à des événements collectifs .....	47
Responsabilité partagée .....	49

<b>Annexe 1 - Conditions de réussite des démarches</b> .....	<b>57</b>
Condition 1 : Des démarches utiles et adaptées .....	58
Condition 2 : Évaluer les ressources nécessaires .....	58
Condition 3 : Mobilisation des bons groupes cibles .....	60
Condition 4 : La complémentarité entre le local et le régional .....	60
Condition 5 : Éthique des données .....	61
Condition 6 : Donner suite à la participation .....	62
Condition 7 : Mettre en lumière la voix citoyenne .....	63
Condition 8 : L'accessibilité globale .....	63
Condition 9 : Accompagnement et soutien personnalisé .....	64
Condition 10 : Langage clair et inclusif .....	64
Condition 11 : Réduction des barrières sociales et familiales .....	66
Condition 12 : Inclusion numérique.....	66
Condition 13 : Reconnaissance et compensation .....	66
<b>Annexe 2 - Évaluation continue</b> .....	<b>68</b>
<b>Annexe 3 - Outil de collecte de données.....</b>	<b>69</b>
<b>Références</b> .....	<b>70</b>

# 01

## Introduction et mise en contexte



## Section 1 - Introduction et mise en contexte

### À propos du mandat

Depuis 2019, les partenaires du Collectif pour l'inclusion et le développement social dans la Capitale-Nationale (Collectif IDS-CN) ont amorcé plusieurs réflexions sur les conditions nécessaires à une implication citoyenne authentique au sein de la gouvernance régionale. Ces échanges ont mis en lumière une volonté sincère d'apprendre, d'évoluer collectivement et de faire progresser les pratiques en matière de participation citoyenne.

Dans cette perspective, le Collectif IDS-CN a souhaité outiller ses instances — cercles et chantiers — afin de développer une culture partagée de la participation citoyenne à l'échelle régionale et d'assurer une plus grande cohérence dans les façons de faire. Cette volonté repose sur la conviction que la participation citoyenne est un moyen essentiel pour améliorer les décisions et en renforcer leur légitimité, tout en favorisant un partage plus équitable des pouvoirs.

En valorisant les savoirs citoyens, le Collectif IDS-CN vise à reconnaître la contribution des personnes concernées, à soutenir une participation réelle et à encourager des pratiques harmonisées entre les instances, tout en respectant les réalités propres à chacune.

Pour soutenir cette démarche, un mandat a été confié au Cercle de participation citoyenne du Collectif IDS-CN. Mis en place en 2022, le cercle agit comme un espace de réflexion, d'apprentissage et d'action. Il vise à favoriser l'inclusion et à soutenir la participation des personnes concernées par la pauvreté, les inégalités et les enjeux sociaux dans les travaux du Collectif IDS-CN.

Dans le cadre de ce mandat, le Cercle de participation citoyenne a mené une démarche collaborative. Les personnes impliquées au sein du Cercle ont d'abord travaillé à définir ce que signifie, à l'échelle régionale, une participation citoyenne utile, accessible et porteuse de sens. Des échanges avec des partenaires et l'équipe de travail ont ensuite permis de dégager les bénéfices, les défis et les conditions nécessaires à une participation inclusive et durable.

Les réflexions se sont poursuivies en s'appuyant sur les expériences, les points de vue et les savoirs des personnes citoyennes engagées. Leur contribution a joué un rôle déterminant dans l'orientation des réflexions et des propositions formulées. Cette démarche collective a mené à l'élaboration du présent guide pratique.

Fruit d'un dialogue continu et d'apprentissages partagés amorcés depuis plus d'un an, ce guide a été conçu comme un outil évolutif, appelé à s'adapter aux réalités des instances et à s'enrichir au fil des expérimentations.

## Définitions et repères communs

### Échelle régionale

L'échelle régionale fait référence à la région administrative 03 – au territoire géographique de la région de la Capitale-Nationale. Déclinaison de termes possibles : région, régional, palier régional, régionalement, etc. (PARC-CN|2025)

### Échelle locale

L'échelle locale englobe les MRC, les municipalités, les arrondissements et les quartiers à l'intérieur de la région administrative 03. Cette échelle variable s'adapte aux réalités spécifiques des organisations et des communautés, en tenant compte des particularités géographiques propres à chacune d'entre elles. (PARC-CN|2025)

### Instance

Espace structuré de concertation, de réflexion ou de décision, réunissant des personnes ou des organisations autour d'un mandat commun. Une instance peut prendre différentes formes (comité, table, cercle, chantier, conseil, etc.) et sert de lieu où se discutent, s'orientent ou se décident des actions, des projets ou des orientations, avec ou sans participation citoyenne.

### Participation citoyenne

La participation citoyenne désigne l'implication active des citoyens et citoyennes dans les décisions et actions qui affectent leur communauté ou leur société, que ce soit à travers des votes, des consultations publiques, des actions collectives ou des projets collaboratifs.

### Participation sociale

La participation sociale ([hyperlien](#)) fait référence à l'implication des individus dans des activités collectives dans le cadre de leur vie quotidienne (par exemple, être membre d'un groupe communautaire, d'une association de locataires, d'un syndicat ou d'un parti politique, faire du bénévolat pour un organisme caritatif, militer pour une cause, etc.).

### Participation à des projets locaux

Désigne l'implication de citoyennes et de citoyens dans la conception, l'orientation, la mise en œuvre ou l'évaluation de projets ayant un impact sur leur milieu de vie, en lien avec des enjeux d'intérêt public.

Cette participation vise à influencer les décisions, les priorités ou les actions collectives, et se distingue du bénévolat par sa contribution aux processus décisionnels plutôt qu'à l'exécution de tâches.

# Guide pratique en participation citoyenne

Pour une gouvernance plus inclusive

---

## Vision régionale

Pour les partenaires du Collectif IDS-CN, la participation citoyenne est vue comme un moyen de faire évoluer les façons de décider et d'agir ensemble. Elle contribue à renforcer la démocratie régionale, à favoriser la justice sociale et à créer des liens plus solides entre les personnes, les organisations et les territoires.

Cette vision repose sur une conviction simple : les citoyennes et les citoyens doivent pouvoir prendre part aux décisions qui ont un impact sur leur vie, surtout lorsque ces décisions touchent des réalités de pauvreté, d'inégalité ou d'exclusion. Les savoirs issus de l'expérience vécue constituent une richesse essentielle pour mieux comprendre les enjeux, faire des choix plus pertinents et trouver des solutions adaptées.

À l'échelle régionale, la participation citoyenne est envisagée comme une démarche qui :

- Doit être accessible et inclusive, peu importe le milieu ou le territoire;
- Reconnaît la valeur des savoirs issus de l'expérience vécue, au même titre que les savoirs professionnels ou scientifiques;
- Contribue à des décisions plus justes, plus cohérentes et mieux ancrées dans les réalités du terrain;
- Soutient le pouvoir d'agir des personnes et renforce leur sentiment d'appartenance à leur communauté.

Dans cette vision, le rôle du Collectif IDS-CN n'est pas de remplacer les démarches de participation citoyenne existantes, déjà nombreuses et bien enracinées dans la région. Il consiste plutôt à créer des conditions favorables, à offrir des repères communs et à nourrir une culture partagée de la participation citoyenne, afin qu'elle puisse s'intégrer de façon cohérente et durable aux travaux menés à l'échelle régionale.



# Guide pratique en participation citoyenne

Pour une gouvernance plus inclusive

---

## Expérimenter, ensemble

Ce guide pratique s'inscrit dans une volonté d'expérimentation collective. Il vise à soutenir les instances régionales qui souhaitent passer de l'intention à l'action, en orientant leurs pratiques vers une gouvernance plus inclusive, plus juste et mieux ancrée dans les réalités du territoire.

Expérimenter, ensemble, c'est accepter d'aller au-delà de la consultation. C'est prendre le temps d'écouter pour vrai, de travailler avec les communautés et de reconnaître les citoyens et les citoyennes comme des partenaires à part entière des démarches, des décisions et des projets.

Cette approche suppose d'apprendre en chemin, d'essayer de nouvelles façons de faire et d'ajuster les pratiques en fonction des expériences vécues. Elle repose sur l'intelligence collective, la diversité des points de vue et la capacité des acteurs à construire des relations fondées sur la confiance, le respect et la réciprocité.

S'engager dans cette démarche implique aussi d'y consacrer les ressources humaines, financières et organisationnelles nécessaires. Une participation citoyenne porteuse de sens demande du temps, de la cohérence et des engagements clairs. Pour être crédible et durable, elle doit être intégrée de manière structurante aux façons habituelles de travailler et aux mécanismes de prise de décision.

Ce guide se veut ainsi une invitation à essayer, à apprendre et à faire ensemble. Une invitation à ouvrir, progressivement, des espaces où chaque contribution citoyenne compte réellement et peut contribuer à transformer les pratiques de gouvernance régionale.

# Guide pratique en participation citoyenne

Pour une gouvernance plus inclusive

---

## Objectifs visés

Cette section présente les objectifs visés et les résultats attendus, à moyen et à long terme, issus de la démarche proposée dans ce guide, ayant pour finalité une gouvernance régionale plus inclusive.

### Renforcement des capacités des instances

- Outiller les instances régionales par un cadre commun, cohérent et adaptable pour structurer et faciliter la participation citoyenne.
- Offrir des repères communs permettant d'évaluer la qualité, l'impact et l'évolution des démarches participatives.
- Favoriser l'intégration plus systématique de la participation citoyenne dans les instances du Collectif IDS-CN.
- Soutenir l'accompagnement, la rétroaction et l'apprentissage collectif pour renforcer les capacités des instances dans la durée.



### Transformation durable des pratiques de gouvernance régionale

- Développer une culture continue de participation citoyenne dans la région de la Capitale-Nationale.

### Amélioration de la qualité et de la pertinence des décisions collectives

- Enrichir la qualité des décisions collectives par le croisement des savoirs citoyens, professionnels et organisationnels.
- Accroître la pertinence des décisions et leur légitimité en les ancrant dans les réalités vécues et les besoins locaux.
- Stimuler l'innovation sociale en s'appuyant sur l'intelligence collective dans les processus décisionnels.



### Renforcement de la démocratie, de l'équité et du pouvoir d'agir

- Renforcer la prise en compte des voix des personnes touchées par la pauvreté et les inégalités, en tenant compte des disparités sociales, territoriales et culturelles.
- Rapprocher les citoyens et les citoyennes des instances régionales en renforçant leur pouvoir d'agir et leur rôle dans la coconstruction.
- Renforcer la confiance envers les décisions collectives et le sentiment d'appartenance à la communauté.

# 02

**Assises**



## Section 2 - Assises

### Participation citoyenne

Dans le contexte de ce guide, la participation citoyenne est définie comme l'engagement des citoyens et citoyennes dans les décisions ainsi que les actions qui concernent leur communauté. Elle peut prendre différentes formes, telle que voter, donner son avis, participer à des rencontres ou être actif dans la réalisation de projets locaux. Elle se distingue de la participation sociale, davantage associée au bénévolat ou à l'implication dans les activités de la vie quotidienne d'une communauté, conformément à la définition de l'Institut du Nouveau Monde (INM). Bref, la participation citoyenne, c'est la manière dont les gens prennent part aux affaires publiques pour influencer le changement et améliorer leur milieu de vie.

La participation citoyenne vise à permettre à toutes les voix de s'exprimer et de contribuer à des décisions collectives plus justes et ancrées dans les réalités vécues. Or, certaines personnes sont encore peu entendues, souvent en raison d'obstacles sociaux, économiques, culturels ou structurels. Le Collectif IDS-CN souhaite donc placer l'inclusion au cœur des démarches, en accordant une place réelle aux personnes directement concernées par les enjeux, afin que leur expérience et leur point de vue puissent influencer les décisions qui les touchent.

### Groupes de population ciblés

Selon la littérature (Hypolite, 2021), douze groupes de population sont davantage touchés par les inégalités sociales de santé et doivent faire l'objet d'une attention particulière dans les démarches de participation citoyenne inclusive :

1. Les personnes vivant en situation de pauvreté ou de précarité économique.
2. Les personnes en situation d'itinérance.
3. Les personnes exerçant le travail du sexe.
4. Les personnes vivant avec une dépendance.
5. Les personnes immigrantes.
6. Les personnes réfugiées.
7. Les personnes migrantes à statut précaire.
8. Les peuples et communautés autochtones.
9. Les personnes ayant une limitation fonctionnelle physique.
10. Les personnes ayant une limitation fonctionnelle intellectuelle.
11. Les personnes vivant avec un problème de santé mentale.
12. Les personnes faisant partie de la diversité sexuelle et de genre.

Ces groupes représentent une richesse de perspectives indispensable à la transformation sociale. Leur pleine participation est une condition essentielle à l'équité et à la légitimité des décisions.

# Guide pratique en participation citoyenne

Pour une gouvernance plus inclusive

---

## Principes directeurs

Les principes directeurs précisent les orientations qui guident les pratiques et les décisions du Collectif IDS-CN, afin d'assurer une mise en œuvre cohérente de la participation citoyenne à l'échelle régionale. Ils expriment une volonté commune de faire de la participation citoyenne un levier d'équité et de transformation collective, plutôt qu'un simple exercice ponctuel de consultation.

### Sobriété et pertinence

Mobiliser la participation uniquement lorsqu'elle est nécessaire et porteuse de sens pour les citoyens et citoyennes. Trop souvent, la participation reste symbolique ou instrumentalisée. Il est préférable de s'abstenir lorsque les réponses sont déjà connues ou la décision arrêtée (afin de ne pas en faire un simple outil au service de l'organisation).

### Proximité et impact concret

Privilégier des démarches participatives portant sur des enjeux proches des réalités quotidiennes des citoyens et citoyennes, et clarifier les impacts concrets que les décisions peuvent avoir sur leur milieu de vie, afin de favoriser une participation porteuse d'influence.



### Inclusion réelle des voix marginalisées

Veiller à ce que les voix des personnes et des groupes habituellement moins représentés soient entendues, prises en compte et valorisées dans les processus décisionnels.

### Collaborations et partenariats

Privilégier des démarches construites en collaboration avec d'autres acteurs, en valorisant leur autonomie, leurs rôles, leurs expertises et leurs responsabilités, tout en tenant compte de leurs capacités et de leur volonté d'y contribuer.

### Changement progressif et partagé

Reconnaître que le changement ne s'impose pas, mais se construit pas à pas, dans l'action. Privilégier des ajustements progressifs, l'expérimentation et l'apprentissage collectif, sans attendre les conditions idéales. L'important est de commencer, d'ajuster en cours de route et d'assumer une responsabilité partagée entre les acteurs.

# Guide pratique en participation citoyenne

Pour une gouvernance plus inclusive

---

## Valeurs

Les valeurs proposées prennent ancrage dans la vision du Collectif IDS-CN d'une participation citoyenne juste, inclusive et porteuse de sens. Elles constituent des repères éthiques et servent de point d'appui pour orienter les pratiques, les postures et les décisions tout au long des démarches, et faire de la participation non seulement une méthode, mais une culture commune qui s'appuie sur la confiance, le respect et les bénéfices partagés.

Inclusion	Favoriser l'accès à la participation pour toutes et tous, en offrant à chaque personne la possibilité de contribuer selon ses capacités et en levant les barrières qui excluent, limitent ou empêchent la participation.
Transparence	Partager l'information de façon claire, accessible et honnête, en expliquant les intentions, les limites et les impacts des démarches participatives afin de renforcer la confiance.
Confiance	Créer des espaces de dialogue et de délibération sécurisants, où la parole est libre, y compris pour exprimer des désaccords ou des conflits de manière constructive.
Utilité et sens pour les citoyens et citoyennes	Veiller à ce que chaque démarche participative ait une utilité réelle pour les citoyens et citoyennes et fasse sens pour eux et elles. Cela implique de créer des conditions favorables à une expérience enrichissante, permettant la compréhension des enjeux, la coconstruction de solutions, la socialisation et le renforcement des liens communautaires.
Respect	Reconnaître la valeur, les savoirs et la diversité des opinions, des expériences et des perspectives de l'ensemble des personnes concernées, qu'il s'agisse de citoyennes et citoyens ou d'actrices et acteurs des milieux locaux et régionaux.

## Barrières à dépasser

Certaines attentes ou préoccupations, couramment partagées dans les milieux professionnels, peuvent freiner, parfois malgré de bonnes intentions, la mise en œuvre d'une participation citoyenne inclusive. Ces freins ne sont pas présentés pour être pointés du doigt, mais parce qu'ils reviennent souvent dans les échanges et ont un effet réel sur les décisions et les façons de faire.

Cette page met en lumière trois de ces freins afin de mieux comprendre ce qu'ils traduisent, leurs impacts sur les démarches et les pistes possibles pour les dépasser.

### 1. Attente des conditions idéales

En participation citoyenne, l'attente de la démarche idéale peut devenir un frein. Par souci de bien faire, les instances hésitent parfois à se lancer, craignant de ne pas réunir toutes les conditions nécessaires. Or, la participation citoyenne est avant tout un processus d'apprentissage qui se construit dans l'action, par essais, ajustements et expériences concrètes. Attendre des conditions parfaites peut ainsi retarder inutilement le passage à l'action et limiter les occasions d'apprendre, tant pour les organisations que pour les citoyens et citoyennes.

Mieux vaut :

- Commencer à petite échelle.
- Tester une approche simple.
- Reconnaître ce qui fonctionne... et ce qui fonctionne moins.

Les citoyens et citoyennes ne s'attendent pas à une démarche parfaite. Ils sont souvent conscients des contraintes de temps, de ressources et de mandat. Ce qu'ils souhaitent avant tout, c'est être inclus dans les réflexions qui les concernent, pouvoir contribuer de façon significative et apprendre à travers leur participation. Cet apprentissage se construit dans l'action. Ces expériences constituent souvent des occasions de développement, en renforçant leurs compétences, leur confiance et leur réseau, dans un cadre collaboratif et respectueux.

Chaque expérience, même modeste, contribue à améliorer les pratiques et à bâtir une culture de participation. Dans cette perspective, il vaut mieux agir, même imparfaitement, que d'attendre des conditions idéales.



### 2. Représentativité parfaite

Dans les démarches de participation citoyenne, la question de la représentativité est souvent soulevée. On avance parfois que quelques personnes ne peuvent refléter l'ensemble de la population ou que les réalités diffèrent trop d'un territoire à l'autre pour que leur contribution soit pertinente.

Or, en participation citoyenne, la représentativité au sens strict n'est pas un objectif en soi. Les personnes participantes ne parlent pas au nom de toute la population : elles partagent leur expérience, leur réalité et leur point de vue, issus de parcours de vie variés, afin d'éclairer les décisions à partir du vécu. On peut faire un parallèle avec un documentaire : quelques témoignages suffisent souvent à éclairer une réalité sociale et à rendre visibles des expériences qui resteraient autrement abstraites.

L'enjeu n'est donc pas le nombre de personnes impliquées, mais la priorité accordée à la diversité des expériences et à la qualité des échanges. Un petit groupe de personnes peut faire émerger des enjeux importants, soulever de nouvelles questions ou mettre en lumière des angles morts des analyses habituelles. La participation citoyenne vient ainsi compléter d'autres formes de savoirs, comme les savoirs professionnels, les données et les analyses. Elle gagne en pertinence lorsqu'un équilibre est recherché entre savoirs citoyens et savoirs experts.

Dans cette perspective, la représentativité devient un repère, et non un obstacle. L'objectif demeure d'enrichir la réflexion collective et de soutenir des décisions mieux ancrées dans les réalités vécues.

### 3. Crainte d'instrumentaliser les citoyens et citoyennes

La crainte d'instrumentaliser les citoyens et citoyennes est fréquemment exprimée dans les démarches de participation citoyenne. Par souci éthique, certaines instances hésitent à les inclure, redoutant de leur faire perdre du temps, de susciter de fausses attentes ou de les solliciter alors que les marges de manœuvre semblent limitées.

Cette préoccupation est légitime et nécessaire. Comme vous le constaterez tout au long de ce guide, une attention particulière est portée au risque d'instrumentalisation de la participation citoyenne. Cela dit, cette vigilance peut parfois devenir un frein lorsqu'elle conduit à exclure les citoyens et citoyennes des réflexions, plutôt qu'à clarifier les conditions de leur participation. Le risque d'instrumentalisation ne tient pas à la présence des personnes citoyennes, mais bien dans un manque de clarté quant aux intentions poursuivies, au rôle attendu et au pouvoir réel qui leur est accordé.

Être transparent sur ce qui est ouvert à discussion, sur les contraintes existantes et sur les décisions déjà prises permet de poser une participation honnête et respectueuse. Cette clarté contribue aussi à limiter le sentiment d'être sollicité pour rien et à prévenir la fatigue liée à des démarches de participation peu porteuses. Lorsque les règles du jeu sont claires, les citoyens et citoyennes peuvent choisir de s'impliquer en connaissance de cause.

Dans cette perspective, l'inclusion des personnes citoyennes s'inscrit dans une logique de reconnaissance de leur capacité à contribuer, à analyser des enjeux complexes et à enrichir les réflexions collectives, plutôt que dans une relation de consultation symbolique ou instrumentalisée.

#### Clarifier le cadre de la participation

Cette transparence suppose également de préciser le cadre dans lequel se déroule la participation.

Dans les démarches de participation citoyenne, il arrive que des préoccupations ou des solutions soient exprimées au-delà de la question initialement posée, du mandat de l'instance ou de sa marge de manœuvre. Ces prises de parole ne constituent pas un écart à corriger : elles témoignent plutôt d'un engagement réel envers les enjeux discutés et d'un besoin d'être entendu. L'enjeu n'est donc pas de restreindre la parole, mais de rendre explicites les paramètres de la démarche. Dès le départ, il est important de préciser le rôle attendu des personnes impliquées, la portée de la démarche et ce qui peut réellement être influencé : ce qui peut être décidé, recommandé ou ce qui se situe hors mandat.

Pour soutenir la contribution aux échanges, il est utile de fournir l'information de base et le contexte nécessaire pour comprendre les enjeux, sans exiger une connaissance détaillée des structures ou des mécanismes institutionnels.

Cette clarté permet de gérer les attentes tout en respectant la légitimité des préoccupations exprimées. Concrètement, cela peut se traduire par la mise en place d'un espace pour consigner les enjeux qui dépassent la portée de la démarche et par une indication claire de la manière dont ils pourront être pris en considération ou orientés vers les instances appropriées.

# 03

**Clés pour passer à l'action**



## Section 3 - Clés pour passer à l'action

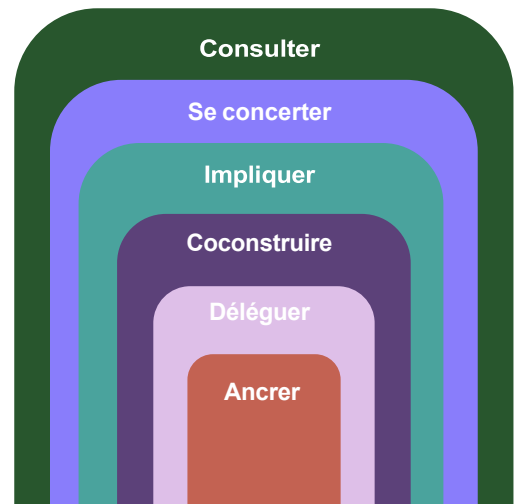
### Six leviers à activer

Pour soutenir la mise en pratique de la participation citoyenne, le guide propose six leviers à activer. Ces leviers ne constituent pas une échelle d'engagement citoyen ni une gradation du pouvoir accordé aux citoyens et citoyennes, mais des moyens d'action qu'une instance peut mobiliser pour leur faire une place réelle dans ses démarches.

Les cinq premiers leviers renvoient à différentes manières de faire participer les citoyens et citoyennes, selon les objectifs poursuivis et le type de contribution recherchée. Certains favorisent l'expression et le dialogue, tandis que d'autres permettent une implication active des personnes.

Le levier « ancrer » se distingue des autres, puisqu'il agit à un niveau structurant et vise à inscrire durablement la participation citoyenne afin qu'elle devienne une composante reconnue de la gouvernance.

<b>Consulter</b> Recueillir l'avis ou les perceptions des citoyens et citoyennes sur un enjeu précis, à travers des sondages, des groupes de discussion ou des consultations publiques.
<b>Se concerter</b> Créer des espaces d'échange entre citoyens et citoyennes, professionnels et partenaires pour dialoguer, confronter les points de vue et chercher ensemble des pistes de convergence
<b>Impliquer</b> Inviter les citoyens et citoyennes à contribuer activement à certaines étapes d'une démarche ou d'un projet, en leur confiant des rôles ou des responsabilités concrètes.
<b>Coconstruire</b> Élaborer ensemble des solutions, des orientations ou des plans d'action, dans une logique de collaboration équitable entre tous les acteurs impliqués.
<b>Déléguer</b> Confier un réel pouvoir de décision à un groupe incluant des citoyens et citoyennes, par exemple en leur donnant un mandat délibératif (ex. : jury citoyen).
<b>Ancrer</b> Intégrer la participation citoyenne dans les règles, structures et pratiques de l'organisation, afin qu'elle devienne une composante permanente et reconnue de la gouvernance.



## Trousseau de départ

La participation citoyenne peut parfois sembler difficile à mettre en œuvre à l'échelle régionale. Ce guide a été conçu pour offrir des repères concrets, encourager l'expérimentation et soutenir le passage à l'action, étape par étape.

Destiné aux cercles et aux chantiers du Collectif IDS-CN, il propose 14 clés qui présentent des pratiques favorisant la participation citoyenne. Ces clés ne constituent ni un modèle unique ni une recette à suivre à la lettre. Elles ont été retenues parce qu'elles sont réalistes, accessibles et adaptées aux réalités régionales.



### Chaque clé :

- Illustre une pratique concrète de participation citoyenne.
- Est associée à un levier présenté dans la section précédente.
- Invite à réfléchir à l'intention qui sous-tend la démarche.

Certaines clés soutiennent des démarches de consultation ou de concertation, tandis que d'autres favorisent l'implication, la coconstruction, la délégation ou l'ancrage de la participation citoyenne dans la gouvernance.

Avant de choisir une clé, il est important de se poser quelques questions essentielles : quelle est l'intention poursuivie ? Pourquoi souhaite-t-on mettre en place une démarche de participation citoyenne ? Quels sont les objectifs, le contexte et le niveau d'engagement réellement souhaité ? Il importe aussi de se demander quelles retombées concrètes la démarche génère pour les citoyens et les citoyennes. Que retirent les personnes qui y participent ?

Une même instance peut d'ailleurs mobiliser plusieurs clés, selon les besoins et les différentes étapes d'un projet.

Les instances du Collectif IDS-CN sont invitées à utiliser ces clés de façon souple et évolutive, en tenant compte de leur réalité et de leurs capacités, afin de soutenir une participation citoyenne utile, cohérente et porteuse de changements concrets.

## Conditions de réussite des démarches

La mise en pratique des clés de participation citoyenne repose sur certaines conditions essentielles. Bien qu'il ne soit pas toujours possible de réunir l'ensemble de ces conditions dès le départ, elles constituent des repères vers lesquels tendre afin d'éviter que les démarches demeurent symboliques ou difficiles à maintenir. Elles visent à soutenir la création d'espaces participatifs cohérents, crédibles et respectueux des réalités des citoyens et des citoyennes.

Ces conditions se déclinent en deux catégories complémentaires. Les premières concernent l'ensemble des démarches participatives et soutiennent leur qualité globale. Les secondes visent plus spécifiquement à favoriser la participation des groupes marginalisés, en tenant compte des obstacles structurels, sociaux et individuels qui limitent leur pleine contribution.

### A. Conditions générales de mise en œuvre

#### 1. Démarches adaptées et utiles

Adapter la participation citoyenne aux besoins, aux enjeux et aux volontés réelles des citoyens et des citoyennes permet de mobiliser les bonnes personnes, au bon moment et avec des outils pertinents. Cette approche vise à clarifier, avec des citoyens et des citoyennes, leurs volontés d'implication afin de proposer des démarches utiles et cohérentes, plutôt que des démarches symboliques au service des seules instances.

#### 2. Évaluer les ressources nécessaires

Évaluer de façon réaliste les ressources humaines, le temps, la logistique, le budget et l'accompagnement requis permet de déployer des démarches participatives inclusives sans fragiliser les équipes ni décevoir les citoyens et citoyennes. Des méthodes ciblées et proportionnées aux capacités des acteurs favorisent des participations utiles, évitent la démobilisation et renforcent la confiance et l'efficacité des démarches.

#### 3. Mobilisation des bons groupes cibles

Rejoindre les bonnes personnes, au bon moment, avec une communication claire et vulgarisée. Diversifier les canaux de mobilisation pour élargir la participation et éviter qu'elle ne soit réservée qu'aux personnes déjà convaincues ou davantage disponibles.

#### 4. Complémentarité entre le local et le régional

S'appuyer sur les partenaires locaux pour mobiliser et accompagner les citoyens et citoyennes, en tenant compte des réalités territoriales et des publics concernés. Cette collaboration renforce la représentativité et la cohérence des démarches, tout en favorisant un climat de confiance propice à la participation.

#### 5. Éthique des données

Gérer les informations recueillies de façon responsable, transparente et sécuritaire. Assurer la confidentialité, le consentement et la traçabilité des contributions citoyennes.

#### 6. Donner suite à la participation

Partager les résultats, expliquer les décisions prises et celles qui ne l'ont pas été, et préciser de quelle manière les contributions ont été prises en compte. Ce retour auprès des personnes ayant participé est essentiel pour renforcer la confiance, reconnaître leur apport et éviter la démobilisation.

## 7. Mettre en lumière la voix citoyenne

Rendre visibles les contributions citoyennes dans les communications et les bilans. Cette mise en valeur renforce la légitimité des savoirs citoyens et leur impact collectif.

## B. Conditions favorisant la participation des groupes marginalisés

### 1. Accessibilité globale

Créer des conditions qui permettent à toutes les personnes de participer pleinement, en tenant compte des situations de handicap et des limitations physiques, sensorielles ou cognitives. Cela inclut des lieux accessibles (toilettes, stationnement, ascenseur, proximité), des horaires adaptés, des outils vulgarisés, des documents accessibles.

### 2. Accompagnement et soutien personnalisé

Offrir un accompagnement humain et flexible, adapté aux besoins des personnes participantes : soutien à la compréhension, présence rassurante, aide logistique ou numérique. L'accompagnement favorise la confiance, la prise de parole et le sentiment de légitimité, particulièrement pour les personnes peu habituées aux espaces participatifs.

### 3. Langage clair et inclusif

Utiliser un vocabulaire simple, compréhensible, en évitant le jargon institutionnel, comme les acronymes non expliqués, et offrir des adaptations linguistiques lorsque nécessaire. Cette condition vise à réduire les barrières liées à la langue, au niveau de littératie ou aux codes institutionnels, afin que les échanges soient accessibles et équitables.

### 4. Réduction des barrières sociales et familiales

Tenir compte des réalités personnelles et familiales qui limitent la participation : possibilité de faire garder les enfants, soutien au transport, flexibilité des modalités de participation. Reconnaître ces contraintes permet d'élargir la participation au-delà des personnes les plus disponibles ou favorisées.

### 5. Inclusion numérique

Prévoir des solutions pour limiter les effets de la fracture numérique : accompagnement technologique, accès à des équipements, alternatives au tout numérique. Cette condition permet d'éviter l'exclusion des personnes ayant un accès limité aux outils ou aux compétences numériques.

### 6. Reconnaissance et compensation

Valoriser l'engagement citoyen de manière respectueuse et équitable, par des gestes de reconnaissance symbolique (remerciements, certificats, mise en valeur des contributions) ou des compensations adaptées lorsque pertinent. La reconnaissance demeure une marque d'appréciation sincère et non une obligation ou une contrepartie attendue.

#### Précision

Les conditions présentées ici servent de repères transversaux. Certaines sont reprises dans les fiches associées aux clés, lorsqu'un rappel soutient la mise en pratique propre à la clé abordée. Une présentation plus détaillée est également proposée à l'Annexe 1.

## 14 clés pour passer à l'action

Les clés qui suivent offrent des repères concrets pour passer de l'intention à l'action.

### Consulter

1. Recueillir les perceptions, les expériences et les réalités vécues par les citoyens et citoyennes.
2. Recueillir le point de vue des citoyens et citoyennes sur les enjeux et les actions à prioriser.
3. Recueillir le point de vue des citoyens et citoyennes sur des actions en cours.

### Se concerter

4. Créer des espaces mixtes de rencontres et d'échanges.
5. Créer des tribunes d'expression citoyenne.

### Impliquer

6. Impliquer les citoyens et citoyennes dans l'élaboration d'avis collectifs.
7. Inclure ponctuellement des citoyens et citoyennes dans des comités.
8. Coanimer avec des citoyens et citoyennes.

### Coconstruire

9. Coconstruire des actions concrètes.
10. Coconcevoir et expérimenter des solutions avec des citoyens et citoyennes.
11. Inclure de manière permanente des citoyens et citoyennes au sein d'une instance.

### Déléguer

12. Déléguer et soutenir des mandats portés par des citoyens et citoyennes.

### Ancrer

13. Intégrer la participation citoyenne dans les pratiques organisationnelles.
14. Inviter des citoyens et citoyennes à des événements collectifs.



# 04

## Fiches





Consulter

## Fiche 1 : Recueillir les perceptions, les expériences et les réalités vécues par les citoyens et citoyennes

### Intention / Objectif

Permettre aux citoyens et citoyennes de partager leurs perceptions, leurs expériences et leurs réalités vécues afin de mieux comprendre un enjeu.

Cette démarche aide à rendre visible des réalités parfois peu connues, à mieux saisir les impacts concrets sur le quotidien et à repérer des freins, des leviers ou des effets inattendus à prendre en compte avant de prendre des décisions ou poser des actions.



### Quand recourir à cette clé ?

- Lorsqu'un enjeu est peu connu et que l'on souhaite mieux comprendre les réalités vécues. Lorsqu'un nouvel enjeu apparaît ou évolue rapidement.
- Lorsque les données existantes sont surtout techniques ou éloignées du quotidien des personnes concernées.
- Pour compléter ou nuancer des analyses déjà réalisées.
- Avant de prendre des décisions pouvant avoir un impact direct sur la vie des citoyens et citoyennes.

### Questions à se poser avant d'agir

- Qu'avons-nous besoin de mieux comprendre à partir de l'expérience vécue des citoyens et citoyennes?
- En quoi la parole citoyenne est-elle essentielle à ce stade, et qu'apporterait-elle que d'autres sources ne peuvent pas offrir?
- Comment les informations recueillies seront-elles utilisées dans les réflexions ou les décisions à venir?
- Sommes-nous ouverts à ce que les constats citoyens viennent remettre en question nos analyses actuelles?
- Avons-nous la capacité d'accueillir des réalités complexes ou inconfortables, même si elles ne vont pas dans le sens attendu ?
- Quels publics devons-nous absolument rejoindre pour bien comprendre les réalités vécues liées à cet enjeu?



## Repères pour une utilisation réussie

- Porter une attention particulière à la diversité des personnes consultées, en veillant à inclure des voix moins entendues et différentes réalités territoriales.
- Présenter le sujet de façon claire et accessible, en expliquant simplement l'intention de la démarche et l'usage qui sera fait des contributions.
- Faciliter la participation en allégeant les contraintes (formats simples, lieux familiers, horaires adaptés, langage clair).
- Aller à la rencontre des citoyens et citoyennes dans des espaces déjà fréquentés, afin de rejoindre des personnes peu habituées aux démarches institutionnelles.
- Choisir des formats souples et conviviaux qui favorisent l'expression spontanée sans alourdir l'engagement.
- Prévoir un retour, même bref, pour reconnaître la contribution citoyenne et renforcer la confiance dans la démarche.

## Pratiques inclusives

Groupe de discussion	Discussions en petits groupes pour partager des vécus, croiser les points de vue et faire émerger des enjeux communs.
Entrevue individuelle ou en petit groupe	Échanges ciblés pour permettre à des personnes moins à l'aise en groupe ou vivant des réalités sensibles de s'exprimer librement.
Atelier d'écoute ou forum ouvert	Espaces ouverts centrés sur l'écoute du vécu, sans chercher immédiatement des solutions.
Balade exploratoire	Parcours dans les milieux de vie, à la rencontre des personnes citoyennes, pour comprendre les réalités à partir des lieux, des usages et du quotidien.
Cartographie participative	Activité permettant de situer sur un territoire les enjeux, besoins ou expériences vécues.
Sondage ou questionnaire simple	Outils courts (papier ou en ligne), utilisés en complément pour recueillir des perceptions à plus grande échelle, surtout avec des questions ouvertes.



## Fiche 2 : Recueillir le point de vue des citoyens et citoyennes sur les enjeux et les actions à prioriser

### Intention / Objectif

Aider à établir des priorités claires à partir de ce qui est jugé le plus important par les citoyens et citoyennes.

Cette approche permet de comparer les choix envisagés avec les besoins perçus sur le terrain, de dégager des consensus ou des divergences, ainsi que d'orienter les décisions en fonction de ce qui a le plus de sens pour les personnes concernées.



### Quand recourir à cette clé ?

- Lorsque des décisions auront un impact direct sur les citoyens et citoyennes ou leurs communautés.
- Lorsqu'il faut établir des priorités claires entre plusieurs enjeux ou actions. Lorsque les ressources sont limitées et que des choix doivent être faits.
- Avant d'élaborer un plan d'action ou une stratégie régionale. Pour favoriser l'adhésion et réduire les résistances en amont.

### Questions à se poser avant d'agir

- Quels choix concrets pourraient réellement être influencés par cette démarche de priorisation? Cherchons-nous à compiler des priorités individuelles ou à favoriser une réflexion collective? Sommes-nous prêts à accepter que les priorités citoyennes diffèrent de celles déjà envisagées par l'organisation ou les partenaires?
- La priorisation citoyenne est-elle le bon levier, ou d'autres clés seraient-elles plus appropriées à ce stade?
- Avons-nous une compréhension suffisamment claire des enjeux pour demander aux citoyens et citoyennes de les prioriser de façon éclairée?
- Avons-nous la capacité d'agir sur les actions qui seront priorisées?



## Repères pour une utilisation réussie

- Présenter les enjeux ou actions à prioriser de façon simple, comparable et compréhensible, en utilisant un langage clair et des supports visuels adaptés.
- Partager en amont l'information nécessaire pour soutenir les citoyens et citoyennes dans le processus de priorisation, lorsque possible.
- Limiter le nombre d'options proposées et s'appuyer sur des critères explicites pour faciliter la prise de position.
- Veiller à rejoindre des publics variés, notamment en s'appuyant sur des relais locaux et des canaux diversifiés.
- Combiner des formats rapides et qualitatifs (ex. : sondages, ateliers) afin de croiser les points de vue et enrichir l'analyse.
- Expliquer clairement les marges de manœuvre réelles et la place de la priorisation citoyenne dans la décision finale.
- Assurer un retour clair et compréhensible sur les résultats et les suites données, afin de maintenir la confiance et l'engagement.

## Pratiques inclusives

Sondage ou questionnaire de priorisation	Outils simples permettant aux citoyens et citoyennes de classer ou hiérarchiser des enjeux selon ce qui leur semble le plus important.
Atelier participatif de priorisation	Rencontres où les personnes participantes discutent et priorisent collectivement à l'aide de votes par points, de tableaux ou de critères partagés.
Forum ouvert	Démarche participative où les sujets sont proposés par les personnes présentes et explorés collectivement, dans une logique d'auto-organisation.
Mini-public délibératif	Un petit groupe de personnes citoyens sélectionnés par tirage au sort, représentatif de la population, qui se réunit sur une durée déterminée pour débattre en profondeur d'une question complexe et formuler des recommandations éclairées pour les décideurs publics.

**Consulter**

## Fiche 3 : Recueillir le point de vue des citoyens et citoyennes sur des actions en cours

### Intention / Objectif

Permettre aux citoyens et citoyennes de donner leur avis sur des actions déjà en cours afin d'en apprécier les effets concrets.

Cette démarche aide à vérifier si les intentions de départ correspondent à ce qui est réellement vécu, à reconnaître le regard citoyen comme une source d'amélioration et à identifier les ajustements nécessaires pour orienter les actions à venir.



### Quand recourir à cette clé ?

- Après la mise en œuvre d'une action ou d'un projet.
- Lorsque l'on souhaite comprendre les effets concrets de l'action sur le quotidien des citoyens et citoyennes.
- Pour vérifier si les objectifs initiaux sont atteints, du point de vue des personnes concernées. Avant de poursuivre, ajuster ou reproduire une action.

### Questions à se poser avant d'agir

- Qu'avons-nous besoin de mieux comprendre à propos des effets réels de l'action sur le quotidien des personnes concernées?
- Avons-nous une bonne compréhension du contexte sociopolitique et le climat dans lequel les citoyennes et citoyens arrivent?
- Sommes-nous prêts à entendre des retours critiques ou inattendus, même s'ils remettent en question les intentions de départ?
- Les résultats de cette démarche pourront-ils réellement servir à ajuster, améliorer ou repenser l'action en cours ou à venir?



## Repères pour une utilisation réussie

- Présenter clairement l'objectif de la démarche et son utilité concrète pour améliorer les actions, afin de renforcer la confiance des participants et participantes.
- Expliquer de façon transparente les possibilités d'ajustements réelles, selon les marges de manœuvre disponibles.
- Rejoindre une diversité de personnes concernées, en allant au-delà des publics les plus visibles ou les plus mobilisés.
- Proposer des formats simples et peu contraignants, adaptés aux réalités des citoyens et des citoyennes.
- Varier les approches en combinant des outils rapides et des échanges plus qualitatifs pour mieux comprendre les effets vécus.
- Prévoir un retour clair sur l'usage des résultats, en montrant comment les retours citoyens ont contribué aux ajustements.

## Pratiques inclusives

Sondage ou questionnaire court	Outils rapides pour recueillir des impressions générales sur la satisfaction, l'utilité ou la compréhension d'une action en cours.
Groupe de discussion	Espaces d'échange permettant d'approfondir les expériences vécues, les perceptions et les effets concrets des actions.
Entretien ciblé	Discussions individuelles ou en petits groupes avec des personnes directement concernées, pour explorer des réalités spécifiques.
Atelier d'évaluation collective	Rencontres où les citoyens et citoyennes analysent ensemble ce qui fonctionne, ce qui fonctionne moins, et ce qui pourrait être ajusté.
Cartographie participative des effets	Outil visuel pour identifier et situer les effets positifs, neutres ou négatifs d'une action sur le terrain.



## Fiche 4 : Créer des espaces mixtes de rencontres et d'échanges

### Intention / Objectif

Favoriser le dialogue et la compréhension entre les citoyens et citoyennes et les différents acteurs du territoire.

Ces espaces permettent de mieux se connaître, de partager des réalités diverses et de croiser les perspectives, afin de renforcer les liens et de soutenir des échanges plus ouverts, respectueux et durables.



### Quand recourir à cette clé ?

- Pour créer un climat de confiance avant d'engager une démarche plus structurée. Lorsque l'on souhaite favoriser la rencontre ainsi que le dialogue entre les citoyens et citoyennes avec les acteurs du territoire.
- Pour mieux se connaître et partager des réalités diverses, sans viser une décision immédiate. Lorsque l'objectif est de renforcer des liens durables entre les personnes, les organisations et les institutions.

### Questions à se poser avant d'agir

- Quels enjeux ou tensions gagneraient à être discutés collectivement, plutôt que traités séparément par les acteurs concernés?
- Avons-nous besoin de renforcer la compréhension mutuelle entre les citoyens et citoyennes et les acteurs du territoire avant d'aller plus loin?
- Sommes-nous prêts à accueillir des points de vue divergents, sans chercher immédiatement un consensus ou une décision?
- Cette démarche vise-t-elle avant tout à créer du lien et de la confiance, plutôt qu'à produire un résultat immédiat?



## Repères pour une utilisation réussie

- Privilégier des formats conviviaux et accessibles qui favorisent l'échange authentique et la participation active.
- Assurer une animation neutre, bienveillante et respectueuse, centrée sur l'écoute et la compréhension des points de vue.
- Mettre l'accent sur le dialogue et la rencontre, sans viser à tout résoudre ni à forcer un consensus.
- Veiller à la diversité des personnes et des territoires représentés, afin d'éviter un dialogue biaisé ou homogène.
- Choisir des lieux neutres et accueillants et, lorsque possible, s'appuyer sur des événements existants pour faciliter la mobilisation.
- Utiliser des méthodes interactives et créatives (ex. : récits, cartes participatives, jeux) pour stimuler l'écoute et l'expression.

## Pratiques inclusives

Forum ouvert	Démarche participative où les sujets sont proposés par les personnes présentes et explorés collectivement, dans une logique d'auto-organisation.
Café des savoirs	Rencontre conviviale où des citoyennes et citoyens, des personnes expertes et des acteurs du milieu partagent leurs savoirs et leurs expériences sur un thème donné.
Café dialogue	Discussions en petits groupes, dans un cadre convivial et informel, où les citoyennes et citoyens échangent autour de tables thématiques. Cette approche favorise une parole libre et égalitaire, permet le partage d'idées et soutient l'émergence de propositions à partir des échanges entre les personnes participantes.
Cercle de dialogue	Discussions structurées où chaque personne prend la parole à tour de rôle, dans un cadre sécurisant qui favorise l'écoute active et le respect des différences.
Marche ou activité de dialogue en mouvement	Échanges tenus lors d'une marche ou d'une activité simple, pour réduire la formalité, favoriser la proximité et faciliter la parole.
Espace d'échange intégré à un événement existant	Moments de discussion ajoutés à des événements déjà fréquentés (assemblées, forums, activités communautaires), pour rejoindre des publics variés sans créer un cadre lourd.



## Fiche 5 : Créer des tribunes d'expression citoyenne

**Précision :** Le levier associé à cette fiche varie selon la pratique inclusive retenue et le contexte d'application.

### Intention / Objectif

Créer des tribunes qui donnent aux citoyens et aux citoyennes un espace de parole à part entière, où leur vécu et leur point de vue sont exprimés, entendus et pris en compte.

Cette démarche permet d'ancrer les échanges dans des réalités vécues, de rendre les enjeux plus humains, de faire émerger des angles morts et d'influencer en temps réel les réflexions et les discussions.



### Quand recourir à cette clé ?

- Lorsqu'il est important que la parole citoyenne soit visible, centrale et pleinement entendue, et non intégrée de façon marginale.
- Pour mieux comprendre des parcours de vie variés et leurs impacts sur les enjeux discutés. Quand un enjeu gagne à être incarné par des vécus concrets, afin de rendre les discussions plus humaines et accessibles.
- Quand on souhaite mettre en lumière des angles morts ou des réalités peu présentes dans les discours institutionnels.
- Lorsque les décideurs souhaitent enrichir ou ajuster leurs intentions en étant réellement à l'écoute de points de vue citoyens.
- Lors de moments clés, comme des lancements, des bilans ou des grandes orientations.

### Questions à se poser avant d'agir

- Pourquoi est-il important que la parole citoyenne soit portée directement dans cet espace précis, plutôt que simplement relayée par des acteurs institutionnels?
- Qu'apporte la prise de parole citoyenne dans ce contexte que d'autres formes d'échange ne permettraient pas?
- Sommes-nous prêts à laisser cette parole influencer les échanges, même si elle bouscule les cadres ou discours habituels?
- Le contexte est-il suffisamment sécurisant et respectueux pour accueillir une parole citoyenne sans instrumentalisation?
- Cette prise de parole s'inscrit-elle dans une démarche cohérente, et non comme un geste symbolique ou isolé?





## Repères pour une utilisation réussie

- Préparer et accompagner la prise de parole en clarifiant le rôle, le contexte et quelques messages clés, dans une logique de copréparation.
- S'assurer que la participation est volontaire, consentie et sécuritaire, en offrant le soutien nécessaire avant, pendant et après l'événement.
- Veiller à la diversité des voix mises de l'avant, afin d'éviter qu'une seule personne ne soit perçue comme représentative de toutes les réalités.
- Créer des conditions qui protègent la personne (cadre clair, langage respectueux, attention à l'exposition publique et médiatique).
- Favoriser un dialogue équilibré, par exemple en combinant la parole citoyenne avec d'autres regards, sans hiérarchiser les savoirs.
- Rendre visibles les suites données à cette prise de parole et prévoir un moment de retour pour reconnaître la contribution et tirer des apprentissages.

## Pratiques inclusives

Co-intervention / Prise de parole conjointe	Prise de parole conjointe permettant de croiser le vécu citoyen et le regard institutionnel, afin d'ancrer les enjeux dans la réalité tout en favorisant un dialogue équilibré.
Table ronde ou panel intégrant un témoignage citoyen	Espace public où un ou plusieurs citoyens et citoyennes partagent leur expérience vécue pour éclairer les discussions et humaniser les enjeux abordés.
Cercle de discussion ouvert avec un siège citoyen	Méthode d'échange où un petit groupe de personnes discute au centre, avec une place réservée à une personne citoyenne, tandis que les autres écoutent et peuvent entrer ou sortir du cercle au fil de la discussion.
Capsule vidéo ou témoignage enregistré	Témoignage citoyen diffusé lors d'un événement pour rendre visibles des réalités vécues, même lorsque la présence physique n'est pas possible ou souhaitée.
Kiosque tenu en duo citoyen-professionnel	Espace d'échange informel permettant aux citoyens et aux citoyennes de partager leur vécu directement avec les personnes présentes, dans un cadre accessible et non hiérarchique.
Forum citoyen	Espace public où des citoyens et des citoyennes prennent la parole de façon structurée pour partager leurs vécus, points de vue ou analyses, devant des décideurs, partenaires ou institutions en posture d'écoute.
Bibliothèque vivante	Activité où des personnes racontent leur vécu et échangent avec d'autres, comme si elles étaient des livres vivants. Elle permet de mieux comprendre différentes réalités et de favoriser le dialogue.



## Fiche 6 : Impliquer les citoyens et citoyennes dans l'élaboration d'avis collectifs

### Intention / Objectif

Soutenir la formulation collective de positions partagées à l'intention des décideurs, intégrant les points de vue citoyens.

Cette démarche vise à structurer la parole citoyenne, à mettre en commun des analyses issues de l'expérience vécue et à formuler des propositions ou des messages collectifs portés dans les lieux décisionnels. Elle permet d'éclairer les réflexions, d'enrichir les choix à venir et d'influencer les orientations.



### Quand recourir à cette clé ?

- Lorsqu'il faut formuler des positions ou recommandations à l'intention des décideurs.
- Lorsque l'on souhaite mettre en dialogue les orientations institutionnelles et les réalités vécues. Pour structurer une parole citoyenne collective sur un enjeu précis.
- Lorsque la légitimité d'une décision gagne à être renforcée par des points de vue citoyens partagés.

### Questions à se poser avant d'agir

- Pourquoi cette recommandation gagnerait à être travaillé collectivement par des citoyens et des citoyennes ainsi que des professionnels et des professionnelles, plutôt que traité uniquement à l'interne?
- Quelles dimensions de l'enjeu nécessitent un croisement des savoirs (expérience vécue, expertise professionnelle, connaissances du terrain)?
- Qu'est-ce qui est encore ouvert à la discussion ou à l'influence, et qu'est-ce qui ne l'est pas? Avons-nous une réelle marge de manœuvre pour faire évoluer le contenu de la recommandation à partir des échanges?
- Cette démarche sert-elle réellement à enrichir la réflexion, ou à valider une position déjà décidée?



## Repères pour une utilisation réussie

- Définir un mandat clair et partagé, en précisant l'objet de l'avis, son utilité et le niveau d'influence attendu.
- Veiller à la diversité des personnes impliquées, afin de refléter une pluralité de réalités vécues et d'éviter une lecture partielle des enjeux.
- Offrir un accompagnement neutre et une animation bienveillante, qui soutiennent l'expression de toutes les voix, facilitent les échanges et la prise de décision collective.
- Prendre le temps nécessaire pour la compréhension des enjeux, la discussion et la formulation collective de l'avis, à l'aide d'informations vulgarisées.
- Assurer une diffusion transparente et accessible de l'avis, tant auprès des citoyens et des citoyennes que des décideurs, et rendre visibles les suites données.
- Soutenir la continuité de la démarche, par exemple en documentant le processus, en prévoyant un suivi ou en permettant à des citoyens et des citoyennes de présenter l'avis dans les espaces appropriés.

## Pratiques inclusives

Méthode de délibération citoyenne (panel, jury, atelier de consensus)	Démarches structurées permettant à des citoyens et des citoyennes ainsi que des professionnels et des professionnelles de réfléchir ensemble, de peser les arguments et de formuler des positions communes à partir de points de vue variés.
Expression citoyenne formelle	Espace pour déposer une parole collective ou individuelle, notamment par des mémoires, des avis écrits ou des prises de position, afin d'influencer les décisions et d'enrichir les débats publics.
Atelier de formulation collective	Espaces dédiés à la mise en mots des constats, priorités et recommandations, afin de produire un avis clair, structuré et compréhensible pour les décideurs.



## Fiche 7 : Inclure ponctuellement des citoyens et citoyennes dans des comités

### Intention / Objectif

Soutenir la contribution ponctuelle de citoyens et de citoyennes aux travaux de comités, en fonction de leur vécu, de leur regard citoyen ou de leur lien direct avec le sujet.

Cette approche vise à intégrer des réalités du terrain à des moments clés, tout en proposant une forme d'engagement souple et réaliste, sans exiger un investissement continu ni une connaissance approfondie des structures.



### Quand recourir à cette clé ?

- Lorsqu'un comité traite d'un enjeu qui touche directement les citoyens et les citoyennes. Pour enrichir une réflexion par un regard vécu ou d'usage.
- Pour tester une idée, une orientation ou un outil auprès de personnes concernées.
- Lorsque l'on souhaite permettre une implication ponctuelle, sans exiger un engagement à long terme.

### Questions à se poser avant d'agir

- Pourquoi est-il pertinent d'inviter des citoyens et des citoyennes à ce moment précis des travaux du comité?
- Qu'apporte le regard citoyen sur ce sujet que le comité ne peut pas saisir seul?
- Le comité est-il réellement ouvert à accueillir un point de vue différent, même s'il bouscule les façons de faire habituelles?
- La contribution citoyenne pourra-t-elle influencer la réflexion, ou le cadre est-il déjà trop fermé?
- Cette participation ponctuelle est-elle cohérente avec le rôle et le mandat du comité, sans créer de confusion ou de faux espoirs?



## Repères pour une utilisation réussie

- Établir un cadre clair et transparent sur le rôle, les attentes et la durée de la participation citoyenne.
- Créer une ambiance inclusive et respectueuse qui reconnaît la valeur du vécu citoyen au même titre que les savoirs plus techniques.
- Identifier une personne-ressource pour accompagner la personne citoyenne avant, pendant et après sa participation.
- Prévoir un temps de préparation léger, afin de faciliter la compréhension du fonctionnement du comité et des échanges.
- Proposer des formes de participation souples adaptées aux disponibilités et aux capacités. Offrir un retour personnalisé et une reconnaissance explicite de l'apport citoyen, en soulignant ce qui a été retenu et apprécié.

## Pratiques inclusives

Séquence « regard citoyen » à l'ordre du jour	Intégration d'un point spécifique à l'ordre du jour où la contribution citoyenne est sollicitée et discutée collectivement.
Neutralisation des statuts	Pratique qui consiste à ne pas mettre en évidence les titres ou les rôles professionnels afin de créer un climat d'échange plus égalitaire et de faciliter la prise de parole de toutes et tous.
Document et outil accessible	Adapter l'ordre du jour, les documents partagés et le vocabulaire utilisé pour permettre une compréhension rapide, sans expertise préalable.
Cadre d'accueil simple et humain	Clarifier le rôle attendu, la durée de l'implication et le fonctionnement du comité à l'aide d'une fiche courte et d'une personne de contact identifiée.
Validation finale d'une action ou d'un outil	Relecture, ajustement ou validation finale d'un produit ou d'une action par des citoyens et citoyennes avant sa mise en œuvre.



## Fiche 8 : Coanimer avec des citoyens et citoyennes

**Précision :** Cette fiche relève du levier de la coconstruction lorsque le contenu est coélaboré avec des citoyennes et citoyens.

### Intention / Objectif

Reconnaître et valoriser l'expertise d'usage des citoyens et des citoyennes en les associant à l'animation d'activités collectives.

Cette pratique vise à partager les rôles, à favoriser l'apprentissage mutuel et à mettre en dialogue les savoirs professionnels et les savoirs issus de l'expérience, afin de structurer et d'animer des contenus porteurs de sens pour l'ensemble du groupe.



### Quand recourir à cette clé ?

- Lors de formations, d'ateliers ou de forums portant sur des enjeux qui touchent directement les citoyens et les citoyennes.
- Pour animer un retour d'expérience ou une discussion de fond, à partir du vécu.
- Lorsque l'on souhaite rendre un événement plus accessible et vivant, en l'ancrant dans la réalité.
- Quand des personnes citoyennes déjà engagées peuvent jouer un rôle d'ambassadeurs ou d'ambassadrices, ou de porteurs et porteuses de sens.

### Questions à se poser avant d'agir

- Qu'est-ce que la coanimation avec des citoyens et des citoyennes apporte de plus qu'une animation faite seulement par des professionnels et des professionnelles?
- Sommes-nous prêts à partager réellement la parole et les rôles, sans tout contrôler?
- La contribution des citoyens et des citoyennes est-elle reconnue comme un apport à part entière, et pas seulement comme un témoignage?
- Le cadre permet-il un échange équilibré entre l'expérience vécue et les savoirs professionnels?



## Repères pour une utilisation réussie

- Copréparer le contenu et le déroulement de l'activité entre citoyens et citoyennes ainsi que professionnels et professionnelles, dans une logique d'apprentissage mutuel.
- Offrir un accompagnement bienveillant avant, pendant et après l'activité, afin de soutenir la personne citoyenne dans son rôle.
- Reconnaître clairement la place et la contribution du citoyen ou de la citoyenne (rôle explicite, mention dans les communications, compensation lorsque pertinente).
- Créer un climat sécurisant et respectueux, qui valorise les savoirs issus de l'expérience sans les réduire à un simple témoignage.
- Adopter une posture professionnelle d'ouverture et d'humilité, où les rôles sont réellement partagés dans l'animation.
- Permettre à une personne citoyenne de choisir la forme de sa contribution selon ses forces (animation, récit, visuel, discussion) et son aisance, et prévoir une rétroaction pour valoriser et ajuster au besoin.

## Pratiques inclusives

Coanimation personne citoyenne et personne professionnelle	Animation partagée d'une activité (atelier, rencontre, formation) où les rôles sont répartis entre une personne citoyenne et personne professionnelle.
Coprésentation à deux voix	Présentation conjointe d'un contenu, croisant savoir d'expérience et savoir professionnel, avec des temps de parole équilibrés.
Témoignage structuré intégré à l'animation	Intervention citoyenne préparée et intégrée à une séquence d'animation (mise en contexte, illustration d'un enjeu, lancement d'échange).
Animation participative par récits ou situations vécues	Utilisation d'histoires, de situations concrètes ou de mises en situation apportées par des citoyens et des citoyennes pour animer la discussion.
Atelier coanimé en petits groupes	Animation d'un sous-groupe par un duo des personnes citoyenne et professionnelle pour favoriser des échanges plus accessibles et égalitaires.
Codéveloppement ou cercle de discussion animé par une personne citoyenne	Animation d'un espace d'échange où le citoyen ou la citoyenne joue un rôle actif dans la facilitation des discussions, avec le soutien et l'accompagnement d'une personne professionnelle.



## Fiche 9 : Coconstruire des actions opérationnelles avec des citoyens et citoyennes

### Intention / Objectif

Associer des citoyens et des citoyennes comme partenaires de réalisation dans la conception et la mise en œuvre d'actions concrètes (outils, formations, activités), afin d'en améliorer l'accessibilité, la clarté et la pertinence.

Cette démarche enrichit le travail des équipes en intégrant des points de vue citoyens dès le départ et reconnaît aux personnes citoyennes un rôle actif dans la réalisation de livrables concrets et circonscrits.



### Quand recourir à cette clé ?

- Lorsqu'une action concrète est à concevoir ou à améliorer (outil, site, formation, activité, rencontre).
- Quand l'accessibilité, la clarté ou l'utilité de l'action est un enjeu important. Lorsque l'on souhaite intégrer les réalités citoyennes dès le départ, et non en aval.
- Pour éviter de concevoir une action uniquement à partir de logiques professionnelles. Quand un partenariat citoyen peut renforcer l'appropriation et la qualité du résultat final.

### Questions à se poser avant d'agir

- Sur quelles parties concrètes de l'action les personnes citoyennes peuvent-elles contribuer réellement?
- Les rôles et responsabilités sont-ils clairs et partagés entre personnes citoyens et les personnes professionnelles?
- Le cadre de travail permet-il une collaboration simple, souple et respectueuse? Avons-nous prévu le temps, le soutien et la reconnaissance nécessaires pour cette collaboration?
- Comment les contributions citoyennes seront-elles intégrées concrètement dans le résultat final?



## Repères pour une utilisation réussie

- Travailler sur des actions concrètes et bien délimitées (outil, activité, formation, organisation d'une rencontre) afin de faciliter une collaboration efficace.
- Adopter une posture de partenariat réel, où les citoyens et les citoyennes sont reconnus comme des partenaires de réalisation, et non comme des personnes consultées en fin de parcours.
- Ajuster le rythme, les modes de travail et les outils aux réalités et disponibilités des personnes impliquées.
- Favoriser une répartition claire et souple des rôles, permettant à chaque personne de contribuer selon ses forces et ses compétences.
- Rendre visible l'apport citoyen dans le résultat final (outil produit, activité livrée, démarche réalisée).
- Accepter que l'action évolue en cours de route et s'ajuster collectivement en fonction des apprentissages.

## Pratiques inclusives

Coconception d'outil (atelier de travail)	Développement conjoint d'outils ou de contenus concrets (ex. : guide, site web, support visuel) au moyen d'ateliers de travail, où des personnes citoyennes et des personnes professionnelles collaborent sur un livrable précis, à différentes étapes du processus.
Test d'usabilité ou de compréhension avec des citoyens et des citoyennes	Mise à l'essai d'un outil ou d'un contenu avec des personnes citoyennes pour vérifier la clarté, l'accessibilité et la facilité d'utilisation avant sa diffusion.
Copréparation de formations ou d'activités	Élaboration partagée du contenu, des messages et des exemples d'une formation ou d'une activité avec des personnes citoyennes partenaires.
Dyade personne citoyenne et responsable de l'instance	Travail en binôme entre une personne citoyenne et une personne responsable de l'instance pour préparer, animer ou assurer le suivi d'actions. Cette pratique implique une responsabilité partagée et un engagement direct dans la vie de l'instance.



## Fiche 10 : Coconcevoir et expérimenter des solutions avec des citoyens et des citoyennes

### Intention / Objectif

Soutenir la coélaboration, l'expérimentation et le déploiement de solutions avec les citoyens et les citoyennes afin de répondre concrètement aux besoins du territoire.

Cette démarche permet de mobiliser l'intelligence collective, de confronter les approches institutionnelles aux réalités vécues et de concevoir des solutions qui se traduisent en initiatives concrètes à mettre en oeuvre. Elle favorise des projets plus applicables, mieux acceptés sur le terrain et plus légitimes pour l'ensemble des parties prenantes.



### Quand recourir à cette clé ?

- Lorsqu'un enjeu est complexe et nécessite des approches nouvelles ou créatives.
- Quand les solutions habituelles montrent leurs limites ou ne donnent pas les résultats attendus. Lorsque des pistes de solution existent, mais doivent être construites avec les citoyens et les citoyennes.
- Lorsque l'on souhaite tester ou expérimenter une solution à petite échelle, avant un déploiement plus large.
- Lorsque l'on souhaite renforcer l'appropriation et l'acceptabilité d'une solution sur le terrain.

### Questions à se poser avant d'agir

- L'enjeu est-il suffisamment ouvert pour être travaillé avec les citoyens et les citoyennes, ou les solutions sont-elles déjà largement définies?
- Pourquoi est-il pertinent de concevoir des solutions avec les citoyens et les citoyennes plutôt que de s'appuyer uniquement sur des approches existantes?
- Les citoyens et les citoyennes auront-ils une réelle influence sur la conception ou l'ajustement des solutions proposées?
- Sommes-nous prêts à tester, ajuster ou remettre en question nos idées à partir des échanges avec les citoyens et les citoyennes?
- Cette démarche vise-t-elle à apprendre et à améliorer, plutôt qu'à confirmer une solution déjà choisie?



## Repères pour une utilisation réussie

- Installer un climat de confiance et d'ouverture, où l'essai, l'erreur et l'ajustement sont vus comme faisant partie du processus.
- Clarifier le problème à résoudre et les marges de manœuvre dès le départ, afin que la coconception repose sur des possibilités réelles d'action.
- Fournir une information claire et accessible, pour permettre une réflexion partagée et éclairée, même sur des enjeux complexes.
- Varier les formats de travail (idéation, prototypes, tests pilotes, mises à l'essai) afin de s'adapter aux personnes impliquées et au type de solution à développer.
- Soutenir concrètement l'engagement des citoyens et citoyennes, en prévoyant du temps, un accompagnement et des ressources adaptées, sans surcharger leur implication.
- Associer des profils diversifiés, incluant des personnes moins visibles ou moins habituées aux démarches participatives, pour enrichir les solutions proposées.
- Tester à petite échelle avant d'élargir, afin d'ajuster les solutions en fonction des apprentissages tirés de l'expérimentation.
- Documenter et partager les apprentissages, en expliquant comment les idées citoyennes ont été intégrées et en reconnaissant publiquement leur contribution.

## Pratiques inclusives

Laboratoire vivant	Espaces d'expérimentation où citoyens, citoyennes, organisations et partenaires testent ensemble des solutions en conditions réelles et les ajustent en continu.
Atelier de pensée design	Démarches structurées pour imaginer, prototyper et améliorer des solutions à partir des besoins vécus par les citoyens et citoyennes.
Prototypage collaboratif	Création rapide de versions simplifiées d'une solution (outil, service, processus) pour les tester avec des citoyens et citoyennes avant un déploiement plus large.
Projet pilote territorial	Mise à l'essai d'une solution à petite échelle, portée avec des personnes citoyennes, afin d'en évaluer la pertinence et les effets concrets.
Démarche créative et prospective	Approches comme les fresques du futur, scénarios ou théâtre forum pour explorer collectivement des solutions nouvelles ou non conventionnelles.
Marathon d'idées citoyen	Temps intensifs de cocréation réunissant citoyens et citoyennes, et partenaires pour générer rapidement des idées et pistes de solutions autour d'un enjeu précis.



## Fiche 11 : Inclure de manière permanente des citoyens et des citoyennes au sein d'une instance

**Précision :** Une boîte à outils spécifique à l'inclusion de citoyens et de citoyennes dans une instance régionale peut être mise à disposition afin de soutenir la mise en œuvre de cette clé.

### Intention / Objectif

Intégrer durablement la voix citoyenne aux travaux d'une instance en reconnaissant un rôle officiel aux citoyens et aux citoyennes.

Cette démarche vise à faire en sorte que leur point de vue soit présent de façon continue dans les réflexions et les décisions, afin d'ancrer la participation citoyenne au cœur de la gouvernance.



### Quand recourir à cette clé ?

- Lorsque l'on souhaite assurer une présence citoyenne continue dans les réflexions et les travaux d'une instance.
- Lorsque les enjeux abordés sont multiples ou récurrents, et dépassent le cadre de consultations ponctuelles.
- Pour renforcer la légitimité et la crédibilité des décisions, en intégrant la voix citoyenne de façon structurée.
- Quand l'objectif est d'ancrer durablement la participation citoyenne dans la gouvernance.

### Questions à se poser avant d'agir

- Pourquoi est-il pertinent d'intégrer des personnes citoyennes de façon permanente dans cette instance, plutôt que de recourir à une participation ponctuelle?
- Quels types de décisions ou de réflexions gagneraient réellement à inclure une présence citoyenne continue?
- Sommes-nous prêts à considérer la voix citoyenne comme légitime, au même titre que celle des autres parties prenantes de l'instance?
- Cette intégration permettra-t-elle une influence réelle, ou risque-t-elle de rester symbolique? Cette façon de faire est-elle cohérente avec la vision de gouvernance que nous souhaitons développer à long terme?



## Repères pour une utilisation réussie

- Préparer et soutenir les citoyens et les citoyennes dans leur rôle, afin de faciliter leur intégration et leur aisance dans un cadre institutionnel.
- Adapter le rythme, le langage et les méthodes de travail des instances pour rendre la participation citoyenne réellement possible et durable.
- Prévoir des ressources suffisantes et continues (accompagnement, animation, soutien administratif, compensation lorsque pertinente) pour soutenir l'engagement.
- Accorder une place réelle et reconnue aux personnes citoyennes dans les échanges et les décisions, en favorisant des espaces d'expression accessibles.
- Maintenir un équilibre entre les différentes formes de représentation, afin d'éviter l'isolement ou la marginalisation des voix citoyennes.
- Évaluer régulièrement les effets de cette présence citoyenne, tant sur la qualité des décisions que sur l'expérience vécue par l'ensemble des participants et participantes.

## Pratiques inclusives

Siège citoyen réservé au sein d'une instance	Attribution formelle de sièges à des citoyens et des citoyennes dans les cercles, chantiers ou comités, avec les mêmes droits de participation que les autres personnes participantes.
Intégration citoyenne à durée déterminée	Invitation de citoyens et citoyennes à siéger pour un mandat limité dans le temps afin de tester et ajuster les modalités d'inclusion.
Comité mixte : personnes citoyennes et personnes professionnelles	Instances de travail composées à parts variables de personnes citoyennes et de partenaires institutionnels, intégrées à la gouvernance existante.
Parrainage de personnes citoyennes avec d'autres personnes impliquées dans l'instance	Jumelage formel entre une personne citoyenne et une personne participante expérimentée pour faciliter l'intégration dans les travaux réguliers de l'instance.



## Fiche 12 : Déléguer et soutenir des mandats portés par des citoyens et des citoyennes



### Déléguer

#### Intention / Objectif

Reconnaître et soutenir la capacité des citoyennes et des citoyens à assumer des mandats clairs et porteurs de sens liés à l'orientation, à la représentation ou à l'influence sur des enjeux collectifs ou des décisions.

Cette démarche vise à faire confiance aux personnes citoyennes comme acteurs et actrices à part entière de la gouvernance, en leur permettant de contribuer à des mandats définis, en fonction de leurs compétences, de leur vécu et de leurs priorités, dans une logique explicite de partage du pouvoir.



#### Quand recourir à cette clé ?

- Lorsque l'on souhaite reconnaître et soutenir la capacité d'agir des citoyens et des citoyennes, au-delà d'une participation consultative.
- Quand un mandat clair, lié à l'orientation, à la représentation ou à la prise de décision, peut être porté ou assumé par une personne citoyenne ou un groupe citoyen, de façon autonome ou semi-autonome.
- Lorsqu'un enjeu gagne à être abordé à partir d'un regard citoyen distinct des logiques institutionnelles habituelles.
- Pour appuyer des décisions ou des orientations où l'expérience vécue et le jugement citoyen sont déterminants.
- Quand des personnes citoyennes manifestent l'intérêt ou l'élan de s'engager activement sur un sujet qui les concerne.

#### Questions à se poser avant d'agir

- Pourquoi cet enjeu gagnerait-il à être porté par des citoyens et des citoyennes, plutôt que traité autrement?
- Le mandat est-il assez clair pour permettre une prise de position ou de décision réelle? Sommes-nous prêts à accueillir et respecter les orientations qui pourraient émerger de cette démarche?
- La place donnée aux personnes citoyennes correspond-elle à un véritable partage du pouvoir, et non à un rôle symbolique?
- Cette façon de faire est-elle cohérente avec nos valeurs et notre vision de la gouvernance ?



## Repères pour une utilisation réussie

- Définir des mandats clairs, réalistes et délimités, avec des marges de décision explicites et compréhensibles pour toutes les parties.
- Soutenir les citoyens et les citoyennes dans l'exercice de leur mandat en offrant un accompagnement adapté (temps, soutien méthodologique, appui technique), sans reprendre le contrôle.
- Veiller à une composition diversifiée et suffisamment stable du groupe, afin de refléter une pluralité de points de vue et de permettre un réel travail collectif.
- Clarifier la place des décisions ou propositions citoyennes dans la gouvernance, pour assurer des liens concrets avec les autres espaces décisionnels.
- Reconnaître et valoriser publiquement les initiatives, décisions ou orientations portées par les citoyens et citoyennes, afin de renforcer leur légitimité et leur pouvoir d'influence.
- Limiter le nombre de mandats confiés afin de préserver la capacité d'agir du groupe et la qualité de son engagement.

## Pratiques inclusives

Mandat citoyen formalisé	Mandat clair confié à une personne citoyenne ou à un groupe citoyen, précisant l'objet, la durée et les marges de décision ou d'orientation.
Jury citoyen	Groupe de citoyens et de citoyennes mandaté pour analyser un enjeu précis, délibérer collectivement et formuler des recommandations ou décisions.
Comité avisé	Instance citoyenne dédiée chargée d'éclairer, d'orienter ou de proposer des pistes d'action sur un sujet ciblé.
Délibération citoyenne structurée	Démarche encadrée permettant aux citoyens et aux citoyennes d'analyser une situation, de débattre et de poser des choix argumentés.
Consultation complémentaire à l'initiative du groupe	Possibilité pour le groupe citoyen d'aller chercher d'autres points de vue (citoyens, experts, acteurs locaux) pour nourrir sa réflexion.
Restitution formelle aux instances régionales	Présentation des décisions, orientations ou recommandations citoyennes aux instances concernées pour assurer cohérence et prise en compte.

**Ancrer**

## Fiche13 : Intégrer la participation citoyenne dans les pratiques organisationnelles

### Intention / Objectif

Intégrer la participation citoyenne dans les outils et les pratiques de travail qui structurent les actions de l'instance (ex. : cadres de planification, appels de projets, formulaires de financement, outils d'évaluation).

Cette démarche vise à ce que la participation soit prise en compte dès la conception des initiatives et intégrée aux critères de mise en œuvre, afin qu'elle ne repose plus uniquement sur des choix ponctuels, mais devienne une pratique normale et reconnue dans les façons de faire.



### Quand recourir à cette clé ?

- Lors de l'élaboration ou la révision de cadres de planification stratégique, de politiques ou de programmes.
- Au moment d'intégrer des critères d'analyse, d'octroi ou d'évaluation dans des appels à projets, programmes de soutien ou financements.
- Lors de la mise en place de structures pérennes (tables, comités, chantiers, etc.).
- Quand on souhaite assurer une plus grande cohérence des pratiques de participation au sein d'une structure organisationnelle ou d'un territoire.

### Questions à se poser avant d'agir

- Pourquoi est-il important d'intégrer la participation citoyenne dans nos outils et règles, plutôt que de la traiter au cas par cas?
- Quels moments clés de nos démarches (planification, financement, évaluation) gagneraient à inclure la participation citoyenne dès le départ?
- Cette intégration permettra-t-elle une influence réelle, ou restera-t-elle surtout symbolique? Sommes-nous prêts à faire évoluer nos façons de faire, même si cela implique de revoir certaines pratiques établies?
- La voix citoyenne est-elle présente dans les espaces où ces règles sont définies?



## Repères pour une utilisation réussie

- S'appuyer sur une volonté organisationnelle claire, soutenue par des orientations ou des appuis formels qui donnent un cadre légitime à la participation citoyenne.
- Définir des balises simples et souples pour guider l'intégration de la participation (moments clés, niveaux d'influence, formes possibles), sans rigidifier les pratiques.
- Prévoir des ressources adaptées (temps, soutien, budget, accompagnement) afin que la participation ne repose pas uniquement sur la bonne volonté des équipes.
- Soutenir les équipes internes par de la formation, des repères et des personnes-ressources, pour favoriser une application réfléchie et cohérente des principes.
- Intégrer la participation de façon progressive, en testant d'abord certains outils ou programmes avant d'élargir à d'autres contextes.
- Documenter les apprentissages, les bons coups et les ajustements nécessaires afin de faire évoluer les pratiques et éviter une application purement administrative.

## Pratiques inclusives

Comité de planification ou d'analyse incluant des personnes citoyennes	Intégration de citoyens et de citoyennes dans les espaces où se définissent les orientations, les projets ou les priorités, afin d'influencer les décisions en amont.
Coconstruction de grilles de critères	Élaboration collective de critères (ex. appels de projets, financements, priorisation) avec des personnes citoyennes et des acteurs de terrain pour refléter les réalités vécues.
Analyse différenciée selon les genres et les réalités (ADS+)	Utilisation d'outils d'analyse pour vérifier que les critères, règles ou pratiques n'excluent pas involontairement certains groupes de population.
Référentiel interne sur la participation citoyenne	Développement d'un cadre commun (principes, balises, attentes) pour guider l'intégration de la participation dans les pratiques de travail.
Politique ou lignes directrices organisationnelles	Formalisation d'engagements clairs afin que la participation citoyenne soit prise en compte de façon cohérente et récurrente dans les démarches et les décisions.
Droit d'initiative	Mécanisme permettant aux citoyens et citoyennes de demander la tenue d'un processus participatif.



**Ancrer**

## Fiche 14 : Inviter des citoyens et des citoyennes à des événements collectifs

### Intention / Objectif

Contribuer à l'ancrage progressif de la participation citoyenne en invitant les citoyens et les citoyennes à prendre part à des événements collectifs.

Cette démarche permet de se familiariser avec les espaces intersectoriels où se rencontrent citoyens, citoyennes, professionnels, professionnelles, élus, élus et partenaires afin de mieux comprendre les enjeux abordés. Elle vise à développer graduellement l'intérêt, la confiance, les repères et l'envie de s'engager, afin que la participation citoyenne devienne une pratique reconnue et naturelle.



### Quand recourir à cette clé ?

- Lorsque l'on souhaite susciter l'intérêt et la confiance de personnes peu habituées à prendre part à des événements rassemblant de nombreux acteurs.
- Quand l'objectif est d'inscrire la participation citoyenne dans un parcours d'engagement progressif.
- Pour favoriser une meilleure compréhension des dynamiques collectives et démocratiques, dans un esprit de transparence.
- Lorsque l'on souhaite faire de la présence citoyenne une composante normale et reconnue des événements collectifs et intersectoriels.

### Questions à se poser avant d'agir

- L'espace ciblé est-il réellement propice à l'accueil de personnes citoyennes? Les conditions sont-elles réunies pour que leur présence soit naturelle et légitime?
- L'événement permet-il une participation réelle, même simple (ex. : possibilité de poser des questions, d'échanger ou de réagir)?
- Cet événement s'inscrit-il dans une continuité ou un parcours de participation (autres occasions à venir, liens possibles avec d'autres espaces, etc.)?



## Repères pour une utilisation réussie

- Choisir des espaces où la présence citoyenne est déjà possible et légitime, même si l'événement n'est pas conçu spécifiquement pour la participation citoyenne.
- Clarifier en amont le rôle attendu des personnes citoyennes, en précisant qu'il peut s'agir simplement d'être présentes, d'écouter, de poser des questions ou de partager des impressions, selon leur aisance.
- Préparer les citoyens et les citoyennes avant l'événement, en expliquant le contexte, les acteurs présents, les thèmes abordés et les codes implicites, afin de réduire le sentiment d'illégitimité ou de décalage.
- Soutenir la compréhension sans intervenir sur le contenu, par des échanges avant ou après l'événement (rétroaction, explication de termes, mise en contexte), plutôt que par une vulgarisation en direct.
- Créer des occasions d'échange informel autour de l'événement (avant, pendant une pause, après), pour favoriser les liens et rendre l'expérience plus humaine et accessible.
- Reconnaître et valoriser l'expérience vécue, en soulignant la contribution de leur présence, leurs impressions ou leurs questions, et en donnant un retour sur ce que cela a apporté à la réflexion collective.

## Pratiques inclusives

Répertoire partagé d'événements pertinents	Mise à disposition d'une liste d'événements collectifs ou institutionnels jugés pertinents pour la participation citoyenne, afin de faciliter l'accès et le choix.
Invitation ciblée avec informations vulgarisées	Invitation adressée à des personnes citoyennes accompagnées d'un court document expliquant l'événement, ses objectifs et les façons possibles d'y prendre part.
Prise en charge des inscriptions, frais et transport	Soutien administratif ou financier pour l'inscription aux événements, les coûts associés et les déplacements, afin de lever les barrières économiques et logistiques.
Parrainage de personnes citoyennes avec des personnes participantes expérimentées	Jumelage avec une personne déjà familière de ces espaces pour faciliter l'intégration et réduire l'impression d'isolement.

## Responsabilité partagée

Mettre en pratique les clés de participation citoyenne relève d'une responsabilité collective. Elle ne repose pas uniquement sur les responsables des cercles et des chantiers, ni sur quelques personnes désignées. Pour être significative et durable, la participation citoyenne doit être portée par l'ensemble des partenaires qui prennent part à ces espaces.

Mobiliser des citoyens et des citoyennes, les accueillir, créer des conditions favorables à leur participation, assurer un accompagnement respectueux, prévoir les aspects administratifs et logistiques : ces rôles doivent être partagés.

Limiter ces rôles aux personnes qui coordonnent ou animent les instances crée un déséquilibre. Cela peut mener à un essoufflement, à une participation symbolique ou à des démarches difficiles à maintenir dans le temps. À l'inverse, lorsque la responsabilité est partagée, la participation citoyenne devient plus naturelle, plus ancrée et plus crédible. Elle s'inscrit alors dans une logique de collaboration, plutôt que dans une relation de service ou de déchargement.

Favoriser la participation citoyenne demande une vigilance collective, notamment de la part des acteurs en contact direct avec les citoyens et les citoyennes. Ces personnes jouent un rôle clé pour relayer l'information, susciter l'intérêt, expliquer les démarches et soutenir l'engagement. Leur connaissance du quotidien et des réalités des personnes concernées, de même que les liens de confiance souvent déjà établis, leur permettent de rassurer, de répondre aux questions et de faciliter concrètement la participation.

Partager la responsabilité de la participation citoyenne, c'est aussi accepter de revoir nos pratiques. Cela demande du temps, des ressources et une volonté d'apprentissage collectif. Mais c'est cette posture partagée qui fera de la participation un véritable levier de transformation collective.

En somme, faire vivre les 14 clés de participation citoyenne, c'est une responsabilité collective. Une démarche qui se construit à plusieurs, dans la confiance, la cohérence et le respect des rôles de chacun. C'est ainsi que la participation citoyenne peut réellement prendre racine et contribuer à une gouvernance plus juste et plus inclusive.



# 05

## **Annexes et références**



## Annexe 1 - Conditions de réussite des démarches

Cette annexe reprend les conditions jugées essentielles pour soutenir la mise en pratique concrète des clés de participation citoyenne, qui sont exposées aux pages 17-18 du document.

Chaque condition est présentée sommairement dans les pages suivantes.

### Conditions générales de mise en œuvre

1. Des démarches adaptées et utiles
2. Évaluer les ressources nécessaires
3. Mobilisation des bons groupes cibles
4. Complémentarité entre le local et le régional
5. Éthique des données
6. Donner suite à la participation
7. Mettre en lumière la voix citoyenne

### Conditions favorisant la participation des groupes marginalisés

1. Accessibilité globale
2. Accompagnement et soutien personnalisé
3. Langage clair et inclusif
4. Réduction des barrières sociales et familiales
5. Inclusion numérique
6. Reconnaissance et compensation



#### Pour aller plus loin

Documents de référence en participation citoyenne ([hyperlien](#)) ou à l'adresse suivante : <https://collectifidscn.com/cercle-de-participation-citoyenne/>

# Annexes et références

## Condition 1 : Démarches utiles et adaptées

Clarifier, pour chaque démarche, ce qui est ouvert à l'influence (informer /consulter /coconstruire/ déléguer), les limites et les critères d'activation de chaque niveau. Cela évite les faux espoirs et balise l'engagement.

Il n'existe pas de formule unique en participation citoyenne : chaque stratégie doit être adaptée aux besoins et aux enjeux pour être porteuse de sens. L'approche privilégiée mise sur une participation citoyenne ajustée aux contextes, mobilisée au bon moment, avec les bons outils et les bonnes personnes, et animée par une réelle intention d'influencer les décisions.

Cette approche implique de se questionner sur la volonté des personnes citoyennes en explorant avec elles les intentions : qu'ont-elles réellement envie de faire? Sur quels enjeux souhaitent-elles s'exprimer et s'impliquer?

Il ne s'agit pas de consulter pour consulter ou pour « faire beau », mais d'être cohérent avec leurs besoins et leurs désirs de participation. La participation citoyenne doit générer des retombées concrètes pour les citoyens et les citoyennes et non, servir uniquement les besoins des instances régionales.

Le Collectif IDS-CN conçoit la participation comme un continuum, mobilisé de façon ciblée selon le contexte, à travers les six leviers présentés dans ce guide ; consulter, se concerter, impliquer, coconstruire, déléguer, ancrer.

Cette approche permet d'assurer une participation citoyenne utile, pertinente et respectueuse du temps et des volontés des citoyens et des citoyennes, tout en tenant compte des réalités, rôles et pouvoirs du palier régional et de la capacité d'action des instances.

## Condition 2 : Évaluer les ressources nécessaires

Identifier et évaluer les ressources humaines, financières, temporelles et logistiques avant le déploiement. Cela aide à prévoir les personnes et les moyens requis, ainsi qu'à adapter la démarche aux réalités de l'instance et du milieu.

Mettre en place une démarche participative inclusive exige une préparation solide et une évaluation réaliste des ressources afin d'éviter la fatigue des équipes, la déception des citoyens et citoyennes, la perte d'efficacité, etc. Sans accompagnement adéquat, la participation peut vite devenir contre-productive, générant frustration et démobilisation.

Il vaut donc mieux opter pour des méthodes ciblées et proportionnées aux capacités des acteurs, dans des contextes clairs et bien balisés, plutôt que de risquer de fragiliser la confiance et l'engagement citoyen.

# Annexes et références

Principaux éléments à considérer avant de vous lancer dans une démarche participative :

## 1. Temps


Préparation : définir les objectifs, choisir la méthode et préparer les outils.

Mobilisation : coordination avec les partenaires et invitation des participants et participantes.

Animation et suivi : animation, analyse des contributions et rétroaction.

➤ Plus la participation est active, plus le temps requis pour la préparation et le suivi augmente.

## 2. Ressources humaines


Animation et facilitation : créer un climat inclusif, favoriser l'expression et soutenir l'atteinte des objectifs.

Soutien logistique et administratif : inscriptions, communications, compensations.

Accueil et accompagnement des citoyens et citoyennes avant, pendant et après la démarche.

➤ Les démarches de coconstruction ou de délibération nécessitent souvent des facilitateurs expérimentés.

## 3. Logistique


Espaces accessibles et accueillants, adaptés au nombre et au profil des participants.

Outils et supports appropriés : visuels clairs, matériel d'animation, outils numériques.

➤ La logistique doit soutenir l'inclusion, le confort et la participation active.

## 4. Ressources financières


Reconnaissance des citoyens et citoyennes : transport, repas, allocations ou autres formes de compensation.

Frais liés à la démarche : matériel, impressions, location de salles, équipements.

➤ Même une démarche simple nécessite un budget minimal afin de reconnaître l'engagement des personnes citoyennes et assurer la crédibilité de la démarche.

# Annexes et références

## Condition 3 : Mobilisation des bons groupes cibles

Définir une stratégie de mobilisation (par enjeu, territoire, publics) et des standards de communication (vulgarisation, transparence des intentions, canaux, rétroaction) pour rejoindre les bons groupes cibles, au bon moment.

Pour qu'une démarche participative soit significative, il faut mobiliser les bons groupes cibles, au bon moment.

Cela implique :

- D'adapter la mobilisation par territoire, enjeu ou type de public;
- D'utiliser une communication claire et vulgarisée qui explique les intentions, les limites et les suites de la démarche;
- De diversifier les canaux pour rejoindre un large public, notamment les personnes directement concernées.

Une mobilisation réussie repose sur une information honnête et compréhensible, qui montre aux citoyens et citoyennes pourquoi leur contribution compte. Cette approche permet d'élargir la participation et d'éviter qu'elle ne soit réservée seulement aux personnes déjà convaincues ou plus disponibles.

## Condition 4 : Complémentarité entre le local et le régional

Formaliser la collaboration interpaliers et ancrer un réseau de relayeurs ainsi que de mobilisateurs pour garantir la proximité et la représentativité territoriale.

La participation citoyenne à l'échelle régionale ne peut se déployer de manière significative sans l'appui actif des acteurs locaux. Leur connaissance fine des dynamiques sociales, des enjeux de leur territoire et des publics concernés constitue un levier essentiel pour créer des démarches adaptées, accessibles et représentatives.

Le succès de ces démarches repose donc sur un réseau solide de relayeurs et de mobilisateurs (des partenaires engagés issus des milieux communautaire, institutionnel ou municipal) qui agissent comme ponts entre les personnes citoyennes et les instances régionales du Collectif IDS-CN.

Grâce à leur enracinement local, ces acteurs facilitent l'identification, la mobilisation et l'accompagnement des citoyens et des citoyennes, selon différents axes (enjeux sociaux, territoires, publics concernés), tout en assurant que les démarches prennent sens pour les personnes concernées.

Ce réseau de relayeurs permet également :

- D'éviter les doublons et la sur-sollicitation des mêmes personnes;
- De renforcer la crédibilité et l'impact des consultations;
- D'assurer une meilleure représentativité des voix citoyennes dans les décisions régionales.

Les espaces de participation deviennent ainsi des lieux partagés contribuant à bâtir une participation structurée, cohérente et ancrée dans les réalités régionales comme locales.

# Annexes et références

## Condition 5 : Éthique des données

Encadrer la collecte, la confidentialité, le consentement, l'anonymisation, l'archivage et la traçabilité des données avec des règles simples et visibles. Veiller à un partage éthique, transparent et contextualisé de l'information avec les personnes participantes, notamment en diffusant les synthèses lorsque cela est possible.

La confiance des citoyens et des citoyennes repose en grande partie sur la manière dont les informations qu'ils et elles partagent sont traitées. Pour participer en toute confiance, les personnes doivent savoir que leurs propos seront respectés, protégés et utilisés de façon responsable. C'est pourquoi il est essentiel de s'appuyer sur une gestion rigoureuse, éthique et transparente des données recueillies.

### Confidentialité et respect des contributions

Chaque propos exprimé mérite d'être écouté, respecté et sécurisé. Il est recommandé de prévoir :

- Des règles claires de confidentialité, de consentement et d'anonymisation, en conformité avec la Loi 25;
- Une traçabilité des contributions, permettant de montrer comment les propos recueillis ont été pris en compte dans les décisions ou les synthèses;
- L'archivage structuré des données, assurant leur pérennité et leur accessibilité interne selon des règles définies;
- La valorisation des contributions, en évitant toute hiérarchisation injustifiée entre les voix citoyennes.



### Transparence et accès à l'information

Dans une perspective d'ouverture, les synthèses issues des démarches participatives sont, avec le consentement des personnes concernées et lorsque le contexte le permet, rendues accessibles au public et diffusées dans un langage clair et inclusif.

### Encadrement simple et visible

Pour éviter toute complexité inutile :

- Les règles encadrant la collecte, le traitement, l'usage et la diffusion de l'information sont présentées de manière simple, visible et compréhensible;
- Les personnes participantes sont informées dès le départ des finalités, limites et usages prévus des données.

### Partager de l'information sensible ou confidentielle

L'éthique ne concerne pas seulement ce qu'on fait des données des citoyens, mais aussi la manière dont on partage l'information avec eux.

Dans certaines démarches de participation citoyenne, il peut être nécessaire de partager des informations sensibles, et parfois confidentielles, afin de permettre une réflexion éclairée et la recherche de solutions adaptées. Même lorsqu'elles sont factuelles, ces informations peuvent susciter des réactions d'inquiétude, de surprise ou de questionnement, en particulier chez les personnes directement concernées par les enjeux abordés.

Plutôt que d'éviter ou de limiter leur diffusion, une démarche participative de qualité repose sur la transparence, la contextualisation et l'écoute. Cela implique de présenter les données pertinentes, d'en expliquer le contexte, les limites et les incertitudes, et d'ouvrir un espace d'échange permettant de les comprendre, de les discuter et de les intégrer aux réflexions collectives. Il peut également être pertinent de prévoir, en marge de la démarche participative, des espaces ou des ressources permettant aux personnes participantes d'exprimer leurs réactions et d'être écoutées, par exemple en offrant un moment

# Annexes et références

d'échange individuel ou un espace d'écoute pour les personnes qui en ressentent le besoin.

Lorsque l'information partagée est confidentielle, il est important de préciser clairement son statut, les limites de sa diffusion et les raisons pour lesquelles elle est rendue accessible dans le cadre de la démarche. Il peut aussi être utile de convenir explicitement des règles entourant son utilisation avec les personnes participantes, par exemple en rappelant les attentes liées à la discrétion ou, lorsque la situation le justifie, en demandant la signature d'une entente de confidentialité.

Cette clarté contribue à instaurer un climat de confiance et à prévenir les malentendus. Elle repose sur une relation de responsabilité mutuelle : les personnes participantes sont reconnues comme capables de contribuer de façon responsable à la réflexion collective, tandis que l'instance porteuse demeure responsable de l'usage qui sera fait des informations et des contributions recueillies, ainsi que du suivi donné à la démarche.

En somme, cette approche met l'accent sur trois idées fortes : éthique, protection et transparence. Elle réaffirme l'importance de protéger les savoirs issus de l'expertise citoyenne et la confidentialité des personnes, tout en favorisant un partage responsable de l'information — y compris lorsque celle-ci est sensible — lorsque cela est nécessaire à la compréhension des enjeux et à la qualité des échanges.

## Condition 6 : Donner suite à la participation

Revenir vers les participants et les participantes avec une synthèse claire et accessible : ce qui a émergé, ce qui sera fait, ce qui ne le sera pas (et pourquoi), ainsi que les suites et échéances.

Dans une démarche participative inclusive, impliquer des citoyens et des citoyennes ne suffit pas : il est tout aussi essentiel de partager les résultats et de rendre visible l'impact de leur contribution.

### Partager en retour, c'est :

- Boucler la boucle en montrant que la participation citoyenne a eu une valeur réelle;
- Expliquer de manière transparente comment les idées exprimées ont été prises en compte, même partiellement, ou pourquoi certaines propositions n'ont pu être retenues;
- Assurer la traçabilité des contributions et souligner concrètement leur rôle dans les résultats obtenus;
- Prendre la responsabilité d'un retour clair et respectueux, qui renforce la confiance citoyenne et valorise les efforts déployés.

### Partager en retour, c'est aussi :

- Assumer un devoir de redevabilité vis-à-vis des citoyens et des citoyennes en leur communiquant les suites données à leur implication;
- Valoriser leur rôle dans l'évolution des décisions, ce qui contribue à renforcer leur motivation et leur sentiment de légitimité dans les processus collectifs.

Ignorer cette étape peut créer un sentiment de consultation symbolique ou d'instrumentalisation, même lorsque les intentions étaient sincères, et engendrer une démobilitation.

Les formes de restitution peuvent varier selon les contextes : une synthèse écrite simple et visuelle, une rencontre de retour, une capsule vidéo courte, ou encore un relais par les partenaires locaux.

Dans une démarche participative, le retour aux personnes citoyennes fait donc partie intégrante du cycle de participation. Elle transforme une contribution ponctuelle en un engagement durable, en consolidant la crédibilité des démarches et en nourrissant une culture de gouvernance partagée.

# Annexes et références

## Condition 7 : Mettre en lumière la voix citoyenne

Partager de manière claire et accessible les contributions des citoyens et des citoyennes en les rendant visibles. Mettre en valeur la richesse des témoignages et des propositions permet de reconnaître leur légitimité, de renforcer la confiance et de montrer l'influence réelle de la participation citoyenne.

La participation citoyenne prend de la valeur lorsqu'elle ne se limite pas à être recueillie, mais qu'elle est mise en lumière. Le modèle régional de participation citoyenne insiste sur l'importance de diffuser la richesse des témoignages, récits et propositions, car ils traduisent le vécu concret des personnes concernées.

### Reconnaissance publique

Les apports citoyens sont intégrés dans les bilans, les communications et les échanges collectifs afin de reconnaître publiquement leur légitimité. Cette visibilité confirme que la parole citoyenne est considérée comme un savoir à part entière.

### Valeur collective

En donnant de l'écho à ces voix, on montre que chaque contribution fait partie d'un patrimoine commun qui nourrit la compréhension des enjeux et soutient l'évolution des décisions collectives.

### Confiance renforcée

Lorsque les citoyens et les citoyennes constatent que leurs propos sont rendus publics et qu'ils trouvent une place dans l'espace collectif, leur confiance envers le processus s'accroît. Ils perçoivent que leur engagement est reconnu, que leur parole compte réellement et qu'elle contribue à façonner les orientations régionales.

### Formes de diffusion pouvant varier

Citation dans un rapport, publications dans les médias sociaux, capsule vidéo, article, balados, affiche ou encore relais par les partenaires locaux.

En somme, en diffusant de manière claire et respectueuse les apports citoyens, on renforce leur légitimité, on consolide la confiance des personnes qui participent et on affirme que leur expérience constitue un levier incontournable pour faire évoluer les pratiques régionales.

## Condition 8 : Accessibilité globale

Assurer des conditions d'accessibilité physiques, organisationnelles et sensorielles afin de permettre une participation réelle, sécurisante et respectueuse des besoins des personnes citoyennes.

Une démarche de participation citoyenne ne peut être inclusive que si les personnes concernées sont en mesure d'y accéder réellement. L'accessibilité globale renvoie aux conditions concrètes, matérielles, sensorielles et organisationnelles qui permettent aux personnes citoyennes d'être présentes et de participer dans des conditions respectueuses de leurs besoins.

Avant même de réfléchir aux outils, à l'animation ou à l'accompagnement, il est essentiel de s'assurer que les conditions de base sont réunies pour permettre la présence et le confort des personnes participantes.

### Conditions physiques et logistiques

- Lieux accessibles aux personnes à mobilité réduite;
- Proximité ou accessibilité en transport collectif;
- Stationnement adéquat lorsque pertinent;
- Toilettes accessibles et, lorsque possible, non genrées;

# Annexes et références

- Espaces adaptés au nombre de personnes et aux activités prévues.

## Conditions temporelles et organisationnelles

- Horaires compatibles avec les réalités de vie;
- Durée raisonnable des activités;
- Pausés prévues (avec collations);
- Information claire et transmise à l'avance (lieu, heure, durée).



## Conditions sensorielles et environnementales

- Niveau de bruit adapté;
- Éclairage adéquat et non agressant;
- Disposition de la salle favorisant le confort et les échanges;
- Possibilité de s'isoler ou de se retirer au besoin.

Prendre en compte ces éléments dès la planification permet de réduire des obstacles souvent invisibles, mais déterminants. L'accessibilité globale constitue ainsi une condition préalable à toute participation significative. Elle s'articule avec les autres conditions du guide, notamment l'accompagnement, le langage clair et l'inclusion numérique, qui viennent soutenir la participation une fois les conditions d'accès réunies.

## Condition 9 : Accompagnement et soutien personnalisé

Offrir un accompagnement adapté aux besoins des personnes participantes afin de soutenir leur compréhension, leur engagement et leur confiance tout au long de la démarche.

L'accompagnement peut prendre différentes formes :

- Soutien à la compréhension des enjeux et des documents;
- Présence rassurante avant, pendant et après les activités;
- Aide logistique ou numérique;
- Clarification des rôles, des attentes et du déroulement.

Cet accompagnement peut être assuré par des personnes ressources, qu'il s'agisse de membres des instances ou de citoyens et citoyennes ayant déjà une expérience des démarches participatives. Dans une logique de pair-aidance, ces personnes peuvent agir comme relais, offrir un soutien de proximité et contribuer à créer un climat de confiance.

Ce soutien favorise le sentiment de légitimité, réduit l'autocensure et crée un climat propice à l'expression, particulièrement pour les personnes peu habituées aux espaces institutionnels ou ayant vécu des expériences d'exclusion.

L'accompagnement ne doit pas être perçu comme une mesure exceptionnelle, mais comme une composante normale et assumée des démarches participatives inclusives.

## Condition 10 : Langage clair et inclusif

Adopter un langage clair, inclusif et accessible dans l'ensemble des écrits, des visuels, des communications et des supports numériques afin de réduire les barrières à la participation.

# Annexes et références

Un langage clair et inclusif est une condition incontournable pour permettre une participation réelle et équitable. Lorsque les messages, les outils ou les supports sont complexes, techniques ou implicites, ils créent des barrières invisibles qui excluent une partie des citoyens et citoyennes.

Adopter un langage clair et inclusif, c'est chercher à être compris par le plus grand nombre, sans appauvrir le contenu ni infantiliser les personnes.

Cette attention doit se décliner dans l'ensemble des supports et des modes de communication.

## **Dans les écrits**

- Utiliser des phrases courtes et un vocabulaire simple;
- Éviter le jargon, les formulations abstraites ainsi que les acronymes et sigles non expliqués;
- Structurer l'information de manière logique et aérée;
- Mettre en évidence l'essentiel (objectifs, rôles, décisions possibles, suites).

## **Dans les images et les visuels**

- Privilégier des visuels simples, lisibles et cohérents avec le message;
- Éviter les images surchargées ou ambiguës;
- Utiliser des pictogrammes et des schémas pour soutenir la compréhension;
- Représenter la diversité des personnes et des réalités.

## **Dans la communication (orale et écrite)**

- Expliquer clairement les intentions, les limites et les marges d'influence;
- Adapter le ton et le rythme aux publics présents;
- Valider la compréhension, reformuler au besoin;
- Favoriser un climat bienveillant où les questions sont légitimes.

## **Dans les supports numériques et pour le web**

- Concevoir des contenus accessibles (navigation simple, contrastes suffisants, compatibilité avec les lecteurs d'écran);
- Utiliser un langage clair dans les formulaires, courriels et plateformes;
- Limiter le nombre d'outils numériques et en expliquer le fonctionnement;
- Prévoir des alternatives non numériques lorsque nécessaire.

Un langage clair et inclusif n'est pas un détail de forme : il conditionne l'accès à l'information, la capacité de comprendre, de se positionner et de participer pleinement.

### **Pour aller plus loin**

Communiquer pour tous ([hyperlien](#)) ou à l'adresse suivante : <http://w4.uqo.ca/communiquerpourtous>

# Annexes et références

## Condition 11 : Réduction des barrières sociales et familiales

Tenir compte des réalités sociales et familiales afin de limiter les obstacles à la participation et favoriser une implication équitable.

Les conditions de vie des personnes citoyennes influencent directement leur capacité à participer. Les responsabilités familiales, les contraintes financières, les horaires atypiques ou la précarité peuvent constituer des freins importants, souvent invisibles.

Une démarche inclusive reconnaît ces réalités et cherche à les atténuer autant que possible, notamment en :

- Proposant des horaires flexibles;
- Offrant des repas, du transport ou des solutions de garde lorsque pertinent;
- Limitant les exigences de disponibilité ou de préparation;
- Adaptant les formats pour réduire la charge mentale et organisationnelle.

Réduire ces barrières ne signifie pas tout prévoir, mais faire preuve de sensibilité, d'écoute et d'ouverture afin que la participation ne repose pas uniquement sur les personnes les plus disponibles ou favorisées.

## Condition 12 : Inclusion numérique

Prévoir des modalités de participation qui tiennent compte des inégalités numériques et offrir des alternatives accessibles.

Le numérique peut faciliter la participation, mais il peut aussi créer de nouvelles exclusions. L'accès aux équipements, à Internet, aux compétences numériques ou à un environnement calme n'est pas égal pour toutes et tous.

Une démarche participative inclusive doit donc :

- Évaluer les capacités et les limites numériques des publics visés;
- Offrir du soutien ou de l'accompagnement à l'utilisation des outils;
- Proposer des formats hybrides ou alternatifs (présentiel, téléphone, papier);
- Éviter de multiplier les plateformes et les outils sans valeur ajoutée.

L'inclusion numérique repose sur le principe du choix : permettre aux personnes de participer sans être pénalisées par leur niveau de maîtrise technologique.

### Pour aller plus loin

Rapport *Réduire les impacts de la fracture numérique sur les populations marginalisées. Leçons apprises de la littérature à la portée des organismes communautaires* ([hyperlien](#)) ou à l'adresse suivante :

<https://www.obvia.ca/sites/obvia.ca/files/ressources/202209-OBV-Pub-ImpactsFractureNumerique.pdf>

## Condition 13 : Reconnaissance et compensation

Reconnaître et, lorsque pertinent, compenser la contribution des citoyens et citoyennes afin de valoriser leur engagement et de soutenir une participation équitable.

La participation citoyenne repose sur du temps, de l'énergie et des savoirs issus de l'expérience vécue. Reconnaître cette contribution est une question de respect et d'équité.

# Annexes et références

Cette reconnaissance peut prendre différentes formes :

- Compensation financière, allocation ou remboursement;
- Reconnaissance symbolique ou publique;
- Valorisation des contributions dans les bilans et les communications;
- Rétroaction claire sur l'utilité des apports.

La reconnaissance ne doit pas être perçue comme une récompense, mais comme la reconnaissance légitime d'un apport essentiel à la qualité des décisions collectives.

## Reconnaissance adaptée et souple

La reconnaissance ne se limite pas à des compensations financières. Elle peut s'exprimer sous plusieurs formes, choisies avec discernement en fonction du contexte :

- Compensations matérielles ponctuelles : remboursement des frais de transport, repas, allocation de participation, selon les possibilités offertes par les bailleurs de fonds ou les politiques internes des instances;
- Reconnaissance symbolique : lettres de remerciement, attestations d'implication, mentions dans les bilans ou événements publics, qui témoignent de l'appréciation sans créer d'attente systématique;
- Conditions logistiques favorables : aménagements facilitant la participation (horaires accessibles, soutien pour la garde de personnes à charge, accessibilité physique ou numérique).

## Marque d'appréciation et non une obligation

La reconnaissance n'est ni un droit automatique, ni une contrepartie attendue. Elle demeure avant tout une marque d'appréciation sincère, ponctuelle et non monnayable, qui témoigne du respect pour le temps, les idées et l'engagement des citoyens et des citoyennes.

## Levier pour la motivation et la crédibilité

Intégrée dans une politique organisationnelle cohérente, la reconnaissance :

- Soutient la motivation des personnes engagées;
- Renforce la crédibilité et l'éthique des démarches participatives;
- Favorise une culture de la participation où chaque contribution est valorisée à sa juste mesure.

Souple, juste et contextuelle, la reconnaissance constitue un outil de mobilisation durable, lorsqu'elle est offerte avec transparence, cohérence et respect.



## Annexe 2 - Évaluation continue

Cette annexe vise à présenter la démarche d'évaluation continue associée au Guide pratique. Elle présente l'intention, les principes et la logique générale, sans entrer dans des outils techniques.

### **Pourquoi une évaluation continue?**

L'évaluation continue permet de mieux comprendre comment les démarches de participation citoyenne influencent :

- Les pratiques des instances;
- La gouvernance régionale;
- L'engagement et l'expérience des citoyens et des citoyennes.

Elle sert à apprendre collectivement, à ajuster les façons de faire et à améliorer les démarches au fil du temps. Il ne s'agit pas d'un exercice de reddition de comptes, mais d'un levier d'amélioration continue.

### **Démarche évolutive et collaborative**

L'évaluation repose sur une approche souple et progressive. Elle s'appuie sur :

- Les expériences vécues sur le terrain;
- Les constats des équipes et des partenaires;
- Les retours des citoyens et des citoyennes lorsque pertinent.

Le Collectif IDS-CN s'associe à des chercheurs, des praticiens et des détenteurs de savoirs citoyens afin de croiser les regards et d'enrichir l'analyse.

### **Chantiers comme laboratoires vivants**

Les chantiers du Collectif IDS-CN jouent un rôle central dans la démarche d'évaluation. Ils servent de laboratoires vivants pour :

- Expérimenter des approches de participation inclusive;
- Tester des outils;
- Observer les effets concrets des pratiques.

Les apprentissages issus de ces expérimentations permettent d'identifier des conditions de succès, de repérer des limites et d'ajuster le Guide pratique.

### **Boucle d'apprentissage continue**

L'évaluation s'inscrit dans une boucle simple : agir → observer → apprendre → ajuster. Cette logique permet :

- D'améliorer les pratiques participatives;
- De renforcer la cohérence régionale;
- De soutenir l'innovation sociale à l'échelle du territoire.

L'évaluation continue contribue ainsi à maintenir un modèle vivant, crédible et en évolution.

## Annexe 3 - Outil de collecte de données

Cette annexe présente un outil simple de collecte de données, destiné à documenter l'utilisation des clés de participation citoyenne. L'objectif est de faciliter l'apprentissage collectif, et non d'évaluer la performance des équipes.

### À quoi sert cet outil ?

- Comprendre comment les clés sont utilisées dans différents contextes;
- Identifier les apprentissages, les effets observés et les défis rencontrés;
- Repérer les opportunités saisies ou manquées;
- Alimenter l'amélioration continue du Guide pratique.

### Quand l'utiliser ?

- À la suite de l'expérimentation d'une clé
- À la suite de l'utilisation d'une pratique inclusive non présentée dans le Guide pratique
- Lorsqu'une opportunité de participation n'a pas pu être saisie

### Informations à documenter

1. Instance concernée : Quelle instance ou quel chantier a utilisé une clé?
2. Clé utilisée : Quelle clé du guide a été mobilisée?
3. Contexte d'utilisation : Dans quel cadre (enjeu, projet, territoire, conditions, etc.) la clé a-t-elle été expérimentée?
4. Opportunités manquées : Y a-t-il eu des occasions non saisies? Si oui, pourquoi?
5. Déclencheur de la démarche : Qu'est-ce qui a motivé l'utilisation de la clé (ex. : demande citoyenne, leadership interne ou externe, directive ou exigence institutionnelle, etc.)?
6. Constats et apprentissages : Quels effets ont été observés?
  - a. Sur la qualité du dialogue
  - b. Sur l'inclusion.
  - c. Sur les décisions.
  - d. Sur l'organisation du travail

### Inclure toute autre information permettant d'enrichir l'analyse :

- Autres pratiques (clés) développées en cours d'expérimentation
- Liens avec d'autres démarches
- Recommandations, pistes d'amélioration
- Préoccupations
- Conditions de réussite
- Obstacles rencontrés

### À retenir

Toutes les expériences sont pertinentes, qu'elles soient positives, nuancées ou critiques. Cet outil vise à documenter la réalité des pratiques, afin de faire évoluer collectivement les outils et les façons de faire.

## Références

Communauté métropolitaine de Québec et Collectif pour l'inclusion et le développement social dans la Capitale-Nationale. Plan d'action régional concerté 2024-2029 – Région de la Capitale-Nationale.

Version du 19 juin 2025. Document produit pour le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS). Québec, 2025.

Hypolite, S.-R. *Comprendre et agir autrement. Pour viser l'équité en santé dans la région de la Capitale-Nationale. Rapport du directeur régional de santé publique sur les inégalités sociales de santé 2012*. Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale, Québec, Direction régionale de santé publique, 2021, 161 p.

IMAGINA. Participation citoyenne : Définition, avantages et conseils à connaître.

<https://imagina.com/fr/blog/article/les-avantages-de-la-participation-citoyenne-pour-une-meilleure-gouvernance-locale/#definition>

Institut du Nouveau Monde (INM). Dictionnaire de la participation. *Définition de la participation sociale*. <https://inm.qc.ca/dictionnaire-de-la-participation>

OBVIA. Rapport « Réduire les impacts de la fracture numérique sur les populations marginalisées; leçons apprises de la littérature à la portée des organismes communautaires »; rédigé par Alex Alexis, doctorant-chercheur à l'Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne et à l'Université de Montréal et produit par l'Observatoire international sur les impacts sociétaux de l'IA et du numérique (OBVIA) en collaboration avec Votepour.ca.

OpenAI (2025-2026) ChatGPT, Soutien à la rédaction et synthétisation de certains contenus qui ont été soigneusement édités et vérifiés par l'équipe de coordination et rédaction.



**Participation citoyenne à  
l'échelle régionale : guide  
pratique à l'intention des  
instances régionales**

**Pour une gouvernance plus  
inclusive**

