

**Implantation de la Loi modifiant la Loi  
sur les services de santé et les services sociaux  
et d'autres dispositions législatives (2005, c. 32)  
(Projet de loi 83)**

**La participation citoyenne au cœur  
de la responsabilité populationnelle**

**Implantation de la Loi modifiant la Loi  
sur les services de santé et les services sociaux  
et d'autres dispositions législatives (2005, c. 32)  
(Projet de loi 83)**

**La participation citoyenne au cœur  
de la responsabilité populationnelle**

Document de soutien

Septembre 2006



Édition produite par :

**La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux**

Ce document a été édité en quantité limitée et n'est maintenant disponible qu'en version électronique.

**[www.msss.gouv.qc.ca](http://www.msss.gouv.qc.ca)** section **Documentation**, rubrique **Publications**.

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2006

Bibliothèque nationale du Canada, 2006

ISBN-13 978-2-550-48088-4 (version imprimée)

ISBN-13 978-2-550-48089-1 (version PDF)

ISBN-10 2-550-48088-0 (version imprimée)

ISBN-10 2-550-48089-9 (version PDF)

Toute reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée, à condition que la source soit mentionnée.

© Gouvernement du Québec, 2006

## Remerciements

---

Le présent document a été produit par le Service des orientations en santé publique de la Direction générale de la santé publique. Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont collaboré à la réalisation de ce document. Leurs commentaires nous ont permis de l'améliorer grandement. Nous tenons à remercier plus particulièrement les personnes suivantes : Jean Rousseau et Marie-Rose Sénéchal du Commissaire à la santé et au bien-être ; Lynda Bouthillier et France Filiatrault du Comité d'éthique de santé publique ; Éric Gagnon du Centre de santé et de services sociaux de Québec-Sud ; Karine Desbiens du projet de recherche *La parole aux citoyens sur le système de services de santé et de services sociaux*, projet mené par le Groupe de recherche-action sur la participation et la consultation publiques de l'Université Laval.

### Recherche et rédaction

Anne-Marie Langlois, Direction générale de la santé publique, ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)

### Secrétariat

Hélène Piché, Direction générale de la santé publique, MSSS

### Collaboration

Michèle Auclair, Direction générale de la coordination, du financement et de l'équipement, MSSS

Lynda Bouthillier, Comité d'éthique de santé publique

Karine Desbiens, Groupe de recherche-action sur la participation et la consultation publiques, Université Laval

François Dubé, Direction générale de la planification stratégique, de l'évaluation et de la gestion de l'information, MSSS

France Filiatrault, Comité d'éthique de santé publique

Éric Gagnon, Centre de santé et de services sociaux de Québec-Sud

Claire Milette, Direction générale de la santé publique, MSSS

Andrée Quenneville, Direction générale de la planification stratégique, de l'évaluation et de la gestion de l'information, MSSS

Jean Rousseau, Commissaire à la santé et au bien-être

Gyslaine Samson-Saulnier, Direction générale de la coordination, du financement et de l'équipement, MSSS

Marie-Rose Sénéchal, Commissaire à la santé et au bien-être

Coordonnateurs régionaux des réseaux locaux de services

### Révision linguistique

Marie-France LeBlanc



## Table des matières

---

Introduction.....	7
1. Participation citoyenne : de quoi parle-t-on précisément ? .....	9
2. Pourquoi favoriser la participation citoyenne ? .....	11
3. Comment favoriser la participation citoyenne ? .....	15
3.1 Les méthodes actuelles de participation citoyenne dans le réseau de la santé et des services sociaux encadrées par l'État .....	15
3.1.1 La représentation au sein des CA .....	15
3.1.2 Le forum de consultation .....	16
3.1.3 Les forums de la population .....	16
3.1.4 La responsabilité des instances locales et régionales .....	17
3.2 Au-delà des obligations légales : des méthodes de participation .....	17
3.3 Planification d'un processus de participation citoyenne .....	22
4. Quels sont les défis à relever ? .....	25
5. Quelles sont les conditions de réussite d'une participation efficace ? .....	27
5.1 Acquérir une légitimité tant par les citoyens que par les décideurs .....	27
5.2 Communiquer clairement les objectifs et le but de la démarche .....	27
5.3 Informer la population .....	28
5.4 Assurer l'accessibilité au processus de participation .....	28
5.5 Assurer une grande représentativité des participants .....	28
5.6 Établir des priorités de participation.....	29
Conclusion : la transformation du réseau, un contexte favorable pour la participation citoyenne..	30
Annexe .....	32
Références .....	43



## Introduction

---

Depuis décembre 2003, le réseau de la santé et des services sociaux vit d'importants changements. Sont au cœur de ces changements un nouveau mode d'organisation des services basé sur les réseaux locaux de services (RLS) et la création des centres de santé et de services sociaux (CSSS). Les CSSS résultent de la fusion des CLSC, des CHSLD et, dans certains cas, de CH. Les CSSS représentent l'assise des RLS, ces derniers assurant l'accessibilité, la continuité et la qualité des services destinés à la population d'un territoire local. Les RLS visent ainsi à améliorer la santé d'une population donnée, et ce, en offrant une large gamme de soins et de services de qualité, de la prévention à la réadaptation, en collaboration avec les autres secteurs d'activité.

Le RLS et ses partenaires partagent une responsabilité envers la population de leur territoire. En effet, la *responsabilité populationnelle* constitue un principe qui sous-tend la nouvelle gouverne du réseau de la santé et des services sociaux. Le système n'est donc plus établi en fonction des individus qui consomment des services, mais plutôt en fonction des besoins d'une population d'un territoire local précis. La responsabilité populationnelle amène également la reconnaissance de la contribution des savoirs citoyens dans l'organisation des services. La responsabilité populationnelle vise en somme à mobiliser les citoyens et les acteurs à propos d'objectifs et de projets communs en matière de santé et de bien-être. C'est principalement à l'échelle locale que des initiatives sont mises en place pour assurer la contribution de la population dans la réflexion et la prise de décision concernant l'organisation des services<sup>1</sup>. En effet, en vertu du projet de loi n° 83, *Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives*, les CSSS et les agences de la santé et des services sociaux ont l'obligation de consulter et d'informer la population de leur territoire



au regard des services offerts. Ils le font au moyen des mécanismes prévus par la loi (forum des citoyens, forums de la population et représentation des citoyens au sein des conseils d'administration [CA]). De plus, selon les mécanismes de leur choix, ils peuvent ou non entreprendre un dialogue avec le citoyen<sup>a</sup>. Il s'agit ici de reconnaître la dynamique qui émerge de la société, en dehors des cadres de participation établis par l'État, en instaurant un dialogue avec le citoyen. La prise en compte des savoirs citoyens, tant dans les débats relatifs à la gouvernance du système de santé que dans ceux sur l'organisation des services, ne peut que rendre davantage démocratisés ces débats publics et augmenter ainsi la transparence dans la gestion du système<sup>2</sup>. À cet égard, le premier rapport du directeur national de santé publique souligne l'importance de maintenir les espaces de participation publique<sup>3</sup>. Cette participation peut également servir à mieux cerner les besoins de la population, à établir des priorités et des orientations, à évaluer la qualité des services, à convenir de plans d'action et de stratégies, etc. Les renseignements recueillis contribueront ainsi à la réflexion et à la prise de décision concernant les services à mettre en place.

Le présent document s'inscrit dans ce contexte de refonte du système de santé. Il vise à permettre aux partenaires régionaux et locaux de remplir leur obligation d'améliorer la participation des citoyens à la prise de décision. Il présente diverses possibilités pour ce faire, sans que soient données des directives ministérielles précises et des orientations privilégiant une ou des méthodes de participation citoyenne.

---

<sup>a</sup> C'est le terme *citoyen* qui est utilisé tout au long de ce document, et non celui d'*usager*. *Usager* est plus restrictif parce qu'il réfère aux prestations de services offerts aux citoyens. C'est avant tout grâce à leur statut de citoyen que les usagers peuvent bénéficier des services et débattre des valeurs qui doivent les orienter. « Cette prise de position s'appuie sur la volonté de repolitiser et de démocratiser les débats en matière de santé et de bien-être, ce qui permet de faire la notion de citoyen, contrairement à celles de clientèle ou d'usager » (CONSEIL DE LA SANTÉ ET DU BIEN-ÊTRE (2004a). *Valeurs fondamentales et enjeux de citoyenneté en matière de santé et de bien-être*, Québec, le Conseil, p. 9-10).

## 1. Participation citoyenne : de quoi parle-t-on précisément ?

---

De nombreux termes sont utilisés dans la littérature au sujet de la participation des citoyens, mais ces termes n'ont pas tous la même portée : *consultation publique*, *participation publique*, *participation citoyenne*, etc. Au sens strict, la *participation*, c'est « l'action de prendre part aux décisions collectives au sein du gouvernement, d'une institution publique ou d'un organisme de la société civile<sup>b</sup> »<sup>4</sup>. Lorsqu'on parle de *participation publique*, il existe un échange d'information entre le gouvernement et le citoyen. Un certain degré de dialogue et de délibération est prévu dans le processus<sup>5</sup>. Lorsqu'on parle plutôt de *participation des citoyens*, on traduit « le désir d'établir entre les gouvernements et les citoyens une interaction permanente »<sup>6</sup>. Cette interaction permanente est utile à l'élaboration des politiques publiques et permet aussi aux citoyens de s'impliquer davantage dans la gouverne. La *consultation* « associe un ou des publics à l'élaboration des politiques ou des programmes, de la conception à l'évaluation »<sup>7</sup>. La consultation est une forme de participation publique. La *consultation publique* signifie donc que le gouvernement sollicite les points de vue des citoyens sur une question précise de politique publique, le dialogue et l'interaction entre le citoyen et le gouvernement étant ainsi éliminés<sup>8</sup>.

La participation des citoyens au sein du système de santé et de bien-être au Québec est un enjeu important et présent dans les débats relatifs à sa gouverne. Il faut savoir que la participation des citoyens possède une existence propre, en dehors de l'encadrement de

---

<sup>b</sup> Un groupe communautaire, une association de citoyens et un organisme de développement sont des exemples d'organismes de la société civile. Société civile signifie « l'ensemble des acteurs non étatiques qui participent à l'élaboration des discours sur la santé et le bien-être et à la définition des politiques dans le secteur de la santé. La société civile ne se réduit nullement au marché ou aux groupes d'intérêts [...]. Elle vise plutôt à désigner l'espace d'action des acteurs politiques qui leur permet d'exercer leur liberté de pensée et leur autonomie et de préserver leur dignité ; cet espace englobe aussi les canaux de participation au sein des institutions étatiques » (*Ibid.*, p 14).

l'État, et qu'elle émerge de la société<sup>9</sup>. C'est ce que l'on appelle « la société civile en action »<sup>10</sup>. Cette participation émerge donc lorsque les citoyens se mobilisent pour des enjeux d'intérêt commun. Elle se concrétise parfois par des mécanismes mis en place par l'État. Pour faire participer les citoyens à la prise de décision, les décideurs peuvent en effet avoir recours à toutes sortes de méthodes, que ce soit des méthodes visant la communication d'information (communiqué de presse), la consultation (sondage d'opinion publique) ou la participation directe des citoyens (jury de citoyens)<sup>c</sup>. Ainsi, pour les fins de ce document, le terme *participation citoyenne* sera utilisé pour couvrir la grande diversité de ces méthodes.

---

<sup>c</sup> Les méthodes de participation de la population sont présentées au troisième chapitre.

## 2. Pourquoi favoriser la participation citoyenne ?

---

L'adhésion et l'implication des citoyens dans la gouvernance des affaires publiques sont de plus en plus recherchées par les gouvernements pour l'atteinte de leurs objectifs. La participation est perçue de façon générale comme un investissement avantageux pour l'État et la société<sup>11</sup>. Par la participation, on vise à remplir trois grandes fonctions<sup>12</sup>. La première fonction consiste à recueillir *l'information* sur les valeurs et les préférences des citoyens qui sont sollicités. La prise de décision s'en trouve avantagée et la mise en œuvre mieux soutenue. La deuxième fonction consiste à faciliter la rencontre entre divers intérêts en facilitant le dialogue et la compréhension mutuelle. On favorise ainsi l'inclusion de groupes vulnérables dans le processus de décision avec les professionnels et les autres acteurs du système. Enfin, la participation facilite *l'appropriation* par la population des services publics qui lui sont destinés et permet ainsi que ces services soient davantage cohérents et adéquats. Il ne suffit pas d'une seule expérience de participation pour remplir toutes ces fonctions. L'utilisation de plusieurs méthodes est donc pertinente pour maximiser les retombées d'une participation citoyenne efficace. Des experts<sup>13</sup>, qui ont analysé les expériences de participation citoyenne, soulèvent certains avantages à celle-ci :

- **La participation citoyenne constitue un enjeu essentiel d'une démocratie efficace.** D'une part, la participation est à la base de la démocratie et constitue une manifestation concrète de la citoyenneté qui s'exerce, du « peuple qui s'exprime ». Ainsi, les citoyens prennent souvent la parole en dehors des mécanismes mis en place par l'État, notamment pour demander que les processus décisionnels soient plus transparents et plus démocratiques. La participation émerge donc lorsque les citoyens se mobilisent pour des enjeux d'intérêt commun qui les préoccupent et les interpellent dans leurs valeurs et leurs intérêts.

D'autre part, la baisse du taux de participation des citoyens aux élections, le recul des formes traditionnelles d'engagement des citoyens, comme l'adhésion à un parti politique, et le cynisme accru des citoyens à l'égard des élus amènent certains à parler de déficit démocratique au sein des sociétés occidentales<sup>14</sup>. Les citoyens souhaitent que les décideurs rendent davantage de comptes et que la gouverne soit

axée sur la transparence et l'ouverture. La participation des citoyens est vue comme un moyen de répondre à ces demandes. Elle vise également à combler le déficit démocratique où la désillusion et le cynisme des citoyens relativement aux prises de décisions politiques caractérisent les sociétés occidentales<sup>15</sup>.

De plus, avec les mécanismes de démocratie représentative, tels que le vote, la démocratie participative permet de réduire la distance entre l'État et les citoyens ainsi que de promouvoir une confiance mutuelle. En invitant les citoyens à participer, l'État tente de rétablir un lien de confiance entre eux et les services publics, en considérant les citoyens comme des interlocuteurs légitimes<sup>16</sup>.

- **La participation citoyenne est un moyen d'améliorer la prise de décision.** Une gouvernance est plus efficace lorsqu'elle reflète davantage les valeurs de la société ainsi que les besoins et les points de vue diversifiés de la population. Certains estiment qu'un des rôles importants de la participation consiste davantage à faire connaître la variété des intérêts et des points de vue qu'à faire connaître l'opinion majoritaire<sup>17</sup>. Dans le contexte où nos sociétés sont davantage pluralistes et les ressources plus limitées, la nécessité d'établir des priorités est donc de plus en plus présente dans une gouvernance qui s'avère être de plus en plus complexe. Ainsi, les défis deviennent plus grands pour la prise de décision.
- **La participation citoyenne constitue un facteur de cohésion sociale.** La cohésion sociale fait référence à l'existence de valeurs communes, d'intérêts et de défis partagés ainsi qu'à des sentiments de confiance et de réciprocité entre citoyens<sup>18</sup>. La cohésion sociale va de pair avec la participation qui favorise la recherche de solutions utiles à la communauté ou à l'ensemble de la société. Les citoyens qui disposent d'un espace nécessaire pour participer à la vie de leur communauté, par le biais de mécanismes mis sur pied par l'État par exemple, renforcent la cohésion sociale. De plus, certains mécanismes de participation, impliquant divers acteurs de la communauté, permettent d'apporter une clarification des points de vue et une meilleure compréhension des positions de l'une ou l'autre des personnes physiques ou morales impliquées, ce qui facilite la recherche d'un équilibre vers des solutions communes, compatibles avec le bien-être du plus grand nombre<sup>19</sup>.

- **La participation citoyenne amène une action axée sur la santé et le bien-être.** En général, des liens sont démontrés entre la qualité élevée de la vie publique d'un pays et le bon état de santé et de bien-être de sa population lorsque les citoyens se prévalent de leur droit de participation<sup>20</sup>. De plus, « une population informée qui délibère et qui participe à la prise de décision va choisir des objectifs visant l'amélioration de la qualité de vie de la collectivité et des moyens efficaces et souvent moins coûteux pour y arriver »<sup>21</sup>. La participation citoyenne favorise la promotion d'approches axées sur la prévention des problèmes<sup>22</sup>, et ce, dans la mesure où la participation est requise tôt dans le processus d'élaboration d'une politique ou d'un programme, par exemple.



### 3. Comment favoriser la participation citoyenne ?

---

Il existe plus de 40 méthodes différentes pour faire participer les citoyens à la prise de décision.

#### 3.1 Les méthodes actuelles de participation citoyenne dans le réseau de la santé et des services sociaux encadrées par l'État

Au Québec, dans le réseau de la santé et des services sociaux, certaines de ces méthodes, soit la représentation des citoyens au sein des CA des établissements du réseau, le forum de consultation et les forums de la population, sont encadrées par les lois suivantes :

- Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), incluant les modifications apportées par le projet de loi n° 83 ;
- Loi sur le Commissaire à la santé et au bien-être ;
- Loi sur la santé publique<sup>d</sup>.

##### 3.1.1 La représentation au sein des CA

Au sein des CSSS, les CA doivent être composés de quatre représentants de la population élus ainsi que de deux personnes désignées par le ou les comités des usagers de l'établissement. Pour les CA des agences, aucun représentant de la population n'est élu. Les membres des CA des agences ne sont plus nommés par le gouvernement, mais plutôt par le ministre de la Santé et des Services sociaux. Ce sont des représentants de plusieurs organismes comme la commission infirmière régionale, la commission multidisciplinaire régionale, les organismes communautaires, les universités, etc. Il est prévu qu'un représentant des comités des usagers des établissements siège au CA des agences.

---

<sup>d</sup> L'article 15 de la Loi sur la santé publique prévoit que l'agence doit consulter le Forum de la population, mis sur pied en vertu de la LSSSS, avant de mettre en œuvre son plan régional de santé publique. QUÉBEC (2006a). *Loi sur la santé publique : L.R.Q., chapitre S-2.2, à jour au 1<sup>er</sup> août*, [En ligne], Éditeur officiel du Québec.

[[www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/S\\_2\\_2/S2\\_2.html](http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/S_2_2/S2_2.html)]  
(Consulté le 4 septembre 2006).



### **3.1.2 Le forum de consultation**

Le Commissaire à la santé et au bien-être a pour mandat d'apprécier les résultats atteints par le système, de fournir à la population les éléments nécessaires à une compréhension globale des actions entreprises par le gouvernement eu égard aux grands enjeux dans le domaine de la santé et des services sociaux ainsi que de proposer des changements visant l'amélioration du système. Un forum de consultation<sup>23</sup> est institué pour fournir au Commissaire son point de vue sur les éléments ou questions que ce dernier lui soumet. Le Commissaire a l'obligation de consulter ce forum pour exercer l'ensemble de ses fonctions, puis d'en rendre compte dans les rapports qu'il transmet au ministre de la Santé et des Services sociaux. De plus, le Commissaire a le pouvoir de tenir des audiences publiques, d'effectuer des sondages et de procéder à des consultations.

### **3.1.3 Les forums de la population**

La LSSSS prévoit la création, pour chaque région du Québec, d'un forum de la population. Ce forum a la responsabilité : 1) d'assurer la mise en place de différents modes de consultation de la population sur les enjeux de santé et de bien-être ; 2) de formuler des recommandations sur les moyens à mettre en place pour améliorer la satisfaction de la population à l'égard des services de santé et des services sociaux offerts et pour mieux répondre aux besoins en matière d'organisation de tels services. En vertu de la LSSSS, l'agence doit rendre compte des activités du forum de la population et également des mécanismes de consultation utilisés, et ce, lors de la présentation de son rapport d'activité. L'agence doit présenter son rapport lors d'une séance publique de son CA, ce qui est une nouveauté apportée par le projet de loi n° 83.

### 3.1.4 La responsabilité des instances locales et régionales

Le projet de loi n° 83 apporte des modifications importantes à la LSSSS, notamment sur le plan de la responsabilisation des niveaux local et régional à la participation citoyenne.

Au niveau local, en vertu de l'article 99.8 du projet de loi n° 83 :

« Une instance locale doit recourir à différents modes d'information ou de consultation de la population afin de la mettre à contribution et de connaître sa satisfaction à l'égard de l'organisation des services et des résultats obtenus »<sup>24</sup>.

Au niveau régional, l'article 340 du projet de loi n° 83 prévoit que :

« L'agence a pour objet de prévoir des modalités et de développer des mécanismes pour informer la population, la mettre à contribution, la consulter et connaître sa satisfaction à l'égard des services offerts dans la région et des résultats obtenus »<sup>25</sup>.

Les dispositions de la LSSSS permettent une certaine souplesse quant à la mise en place, aux niveaux local et régional, de méthodes de participation autres que les forums de la population et la représentation des citoyens au sein des CA. Ces dispositions législatives permettent ainsi la mise en place de méthodes adaptées aux dynamiques régionales ou locales et aux objectifs visés.

### 3.2 Au-delà des obligations légales : des méthodes de participation

Pour sélectionner la méthode la mieux appropriée aux objectifs poursuivis parmi toutes les méthodes existantes, on doit considérer le sujet, l'importance de la question, la forme des résultats souhaités, l'application éventuelle des résultats, etc. Par exemple, bien qu'il soit encadré par l'État, le forum de la population n'est prévu que pour le milieu régional. Il ne répond donc pas à tous les besoins et ne permet de s'adresser qu'à un petit nombre

de citoyens. Selon l'enjeu et les objets de consultation, il faut ainsi s'assurer de s'adresser à :

- des auditoires plus vastes lorsqu'il faut obtenir de larges consensus ;
- des groupes particuliers lorsque cela concerne des enjeux locaux ou spécifiques ;
- des territoires locaux lorsqu'une partie de territoire est touchée ;
- des clientèles particulières lorsque les enjeux les interpellent ;
- différentes communautés lorsque les objets leur sont spécifiques.

Il n'existe pas de bonnes ou de mauvaises méthodes de participation. Les méthodes peuvent avoir leur utilité et leur pertinence selon les contextes, les sujets ou les enjeux soulevés ainsi que selon les acteurs interpellés. Les méthodes de participation des citoyens sont classées selon trois catégories et cinq niveaux<sup>26</sup>. Cette typologie, qui est présentée dans le tableau ci-dessous, permet de sélectionner plus facilement la ou les méthodes qui répondent le mieux aux objectifs poursuivis.

**Tableau 1**  
**Typologie des méthodes de participation**

Catégorie 1 : communication
Niveau 1 : information et sensibilisation
Catégorie 2 : consultation
Niveau 2 : recueil d'information et d'opinions
Niveau 3 : discussion et participation du public
Catégorie 3 : engagement
Niveau 4 : engagement des citoyens
Niveau 5 : création de partenariats

Les méthodes de la catégorie de la **communication** sont utilisées lorsque les décideurs ou les gestionnaires cherchent à recueillir de l'information ou à informer et sensibiliser les citoyens sur des questions particulières<sup>27</sup>. Dans cette catégorie, les citoyens n'ont aucun pouvoir dans le processus décisionnel auquel ils participent<sup>28</sup>.

Ainsi, les méthodes du **premier niveau**, information et sensibilisation, sont utilisées quand :

- des renseignements précis sont nécessaires pour décrire une politique, un programme ou un processus ;
- il n'existe aucune possibilité d'influencer le résultat final, une décision a déjà été prise et doit être communiquée ;
- le public veut connaître les résultats d'un processus ;
- une situation d'urgence ou de crise nécessite une intervention immédiate ;
- il est nécessaire de livrer de l'information afin de préparer le public à sa participation.

Dans la catégorie de la **consultation**, la plupart des orientations stratégiques sont déjà prises. De plus, les formes de participation servent, dans la plupart des cas, à mesurer l'impact possible des orientations sur les citoyens. Ici, les citoyens ont un certain pouvoir d'influence dans le processus décisionnel auquel ils participent<sup>29</sup>.

Relativement au **deuxième niveau**, recueil d'information et d'opinions :

- l'objectif est d'écouter et de recueillir de l'information ;
- les orientations stratégiques sont définies ;
- la prise en compte des opinions recueillies n'est pas obligée.

Pour ce qui est du **troisième niveau**, discussion et participation du public :

- il est nécessaire d'échanger de l'information dans les deux sens ;
- certains groupes et particuliers s'intéressent à la question et seront probablement touchés par les résultats ;
- il est possible d'influencer le résultat final ;
- on souhaite encourager la discussion entre les intervenants et avec ces derniers ;

- les commentaires reçus pourront déterminer les orientations stratégiques et le mode de prestation des programmes.

La catégorie de l'**engagement** regroupe des modes de participation publique qui représentent « un réel partage du pouvoir de décision entre l'autorité et les citoyens »<sup>30</sup>. Il s'agit d'un partage qui se traduit par la création de partenariats dans lesquels les décisions sont prises à la suite de délibérations entre les décideurs et les citoyens. Bien qu'un consensus soit souhaitable à l'issue d'un exercice de délibération, il n'est pas nécessaire de le chercher à tout prix. L'important est de créer des espaces de discussion où les points de vue de tous sont entendus et où il existe une compréhension commune des enjeux. Accepter une décision que tous ne partagent pas nécessairement sera plus facile si le processus ayant mené aux résultats est transparent et équitable.

Ainsi, par rapport au **quatrième niveau**, engagement des citoyens :

- les citoyens doivent discuter entre eux de questions complexes ;
- les citoyens ont la capacité de modifier les politiques et les décisions qui les touchent ;
- il est possible d'établir un programme partagé et de prévoir du temps pour délibérer des questions en jeu ;
- les options définies seront respectées.

Relativement au **cinquième niveau**, création de partenariats :

- on souhaite donner aux citoyens et aux groupes le pouvoir de gérer le processus ;
- les citoyens acceptent de relever le défi de rechercher ensemble des solutions ;
- une entente est établie au sujet de la mise en œuvre des solutions générées par les citoyens et les groupes.

Le tableau 2 ci-après présente les principales méthodes de participation publique en fonction des catégories et des niveaux. Ces méthodes sont décrites en détail en annexe, de même que d'autres méthodes.

**Tableau 2**

**Principales méthodes de participation citoyenne selon les catégories et les niveaux**

<b>Catégories</b>	<b>Niveaux</b>	<b>Méthodes de participation</b>
<b>1. Communication</b>	<b>1. Information et sensibilisation</b>	Publicité et marketing social Fiches de renseignements Expositions ou foires d'information Trousses d'information Envois postaux Événements médiatiques Numéros sans frais Journées d'accueil Communiqués de presse
<b>2. Consultation</b>	<b>2. Recueil d'information et d'opinions</b>	Rencontres bilatérales avec les intervenants Réunions communautaires ou publiques Comités parlementaires Panels du peuple Sondages d'opinion publique Audiences publiques et séminaires Questionnaires Sondages Groupes de concertation
	<b>3. Discussion et participation du public</b>	Comités ou conseils consultatifs Groupes de discussion en direct et serveurs de liste Télévote Conférences thématiques Groupes de discussion ou technique de groupe nominal
<b>3. Engagement</b>	<b>4. Engagement des citoyens</b>	Charrettes Assemblées constituantes Technique Delphi Journées de réflexion Tables rondes
	<b>5. Création de partenariats</b>	Jury de citoyens Panels de citoyens Conférences consensuelles Sondages ou scrutins délibératifs Conférences d'investigation ou exploratoires Groupes d'étude

Source : BOISVERT, Y., dir., et K. PRÉMONT (2003). *Les méthodes de consultations publiques : analyse et description*, [s. l.], Laboratoire d'éthique publique, École nationale d'administration publique; [s. l.], Chaire Fernand-Dumont, Institut national de la recherche scientifique, urbanisation, culture et société, 152 p.

### 3.3 Planification d'un processus de participation citoyenne

Lorsqu'il est question de mettre à contribution le savoir citoyen dans l'organisation des services, certaines réflexions préalables à la démarche de planification de la participation des citoyens se posent. Par exemple, il convient de se demander si la participation des citoyens peut réellement faire une différence et être, en ce sens, une valeur ajoutée pour l'organisme. Qui est réellement touché par la question ? Qui peut contribuer à faire en sorte que la majeure partie de la population visée est représentée dans un processus de participation ? Comment cette participation va-t-elle faire une différence ? Jusqu'à quel point les décideurs peuvent-ils prendre en compte les commentaires et opinions des participants ? La réponse claire, lucide et foncièrement honnête à ces questions est certes une étape préalable cruciale. On définira ensuite le processus de participation citoyenne le plus approprié, qui rendra meilleure la prise de décision, qui suscitera chez les participants le sentiment que leur participation aura un effet réel sur les décisions, qui rendra crédible le processus de décision en cause et qui améliorera la vie démocratique du territoire visé.

De façon plus précise, les éléments suivants<sup>31</sup> doivent être pris en considération lors du choix de la méthode de participation :

- **Les objectifs visés**, soit *les raisons de la participation et les résultats escomptés*. Est-ce que l'exercice consiste à informer et à sensibiliser les gens, à recueillir des renseignements et leurs opinions, à discuter en créant un dialogue, à les faire participer pleinement à la prise de décisions relatives à des questions complexes ou à s'associer à eux dans la mise en œuvre de solutions<sup>32</sup> ?
- **L'objet de consultation**, c'est-à-dire *la nature et l'ampleur de l'enjeu*. Le sujet se rapporte à la nature de la question abordée, notamment en ce qui concerne les aspects suivants :
  - *Connaissance* (connaissance générale des citoyens par rapport au sujet) ;
  - *Maturité* (points de vue déjà connus sur la question, normes établies, etc.) ;
  - *Complexité* (quantité de renseignements et techniques requises) ;
  - *Controverses* (question qui amène un débat polarisé où un consensus est difficile à atteindre) ;

- *Implications sociales de l'enjeu et impacts des décisions.* On peut recourir à des méthodes différentes selon que la décision qui sera prise à propos de l'enjeu aura ou non des répercussions sur une clientèle particulière ou sur l'ensemble de la collectivité.
- **Les participants potentiels**, soit *les personnes qui sont touchées, intéressées aux solutions ou susceptibles d'y contribuer* (les citoyens individuels, les experts, les décideurs qui adopteront le résultat du processus, les organisations telles que groupes d'intérêts, secteur privé, ONG, etc.). Les décideurs peuvent être participants ou non, c'est-à-dire qu'ils sont engagés directement dans une démarche de participation ou qu'ils embauchent des consultants pour la mise sur pied de cette démarche, afin de conserver une distance critique, par exemple.
- **L'échéancier**, soit *le temps requis pour mener à terme le processus de participation*. Il est important de se donner du temps pour bien faire les choses, tant pour l'organisation que pour la préparation des participants, l'expression des opinions, la délibération et la réflexion, la formulation des recommandations et la prise d'une décision éclairée et juste. De plus, l'impact du processus sur la prise de décision dépend du moment où se déroule la démarche de participation. Cette démarche apporte une contribution efficace si elle se déroule avant l'adoption d'une politique publique, par exemple. La durée comprend l'événement en lui-même, sa planification et le suivi après l'événement.
- **Le budget disponible**, autrement dit *les ressources disponibles*. Le coût d'une démarche dépend d'éléments tels que la portée géographique (frais de déplacement selon la provenance des participants), les rémunérations et subsides (paiement ou non des experts, des citoyens, etc.), le site, l'approvisionnement en cours de l'événement.





## 4. Quels sont les défis à relever ?

---

Les expériences<sup>33</sup> de participation publique menées mettent en lumière certaines difficultés qu'il faut chercher à surmonter :

- La difficulté de mobiliser les citoyens, qui sont de plus en plus cyniques relativement aux processus de participation citoyenne. Les citoyens croient souvent qu'on les consulte par simple souci de donner une image de transparence au processus décisionnel.
- La place importante que peuvent prendre les experts (discours techniques, économiques ou scientifiques) par rapport aux opinions et aux idées du public.
- L'influence des groupes d'intérêts plus structurés et influents politiquement par rapport aux individus.
- Les problèmes de communication avec les populations marginalisées.
- Les échéances trop souvent serrées pour planifier une consultation et pour préparer les participants.
- Le manque de formation et de connaissances des participants.
- Le manque de temps des citoyens pour s'impliquer dans le processus.
- La capacité limitée des organisations à soutenir la participation citoyenne.

Pour plusieurs<sup>34</sup>, la participation est utilisée davantage comme un symbole démocratique que pour sa réelle contribution aux processus décisionnels. Les résultats de certaines expériences de participation ont démontré la limite de l'influence réelle des citoyens sur les orientations des organisations de santé et sur les pratiques des professionnels<sup>35</sup>. De plus, ces expériences ont démontré que la participation représente un apprentissage, tant pour les décideurs que pour les participants et les organisateurs. Afin d'éviter ou d'atténuer ces problèmes, certaines conditions sont essentielles.



## 5. Quelles sont les conditions de réussite d'une participation efficace ?

---

De nombreux auteurs ont énoncé des conditions de réussite pour aider les décideurs dans la mise en œuvre des méthodes de participation. Les principaux facteurs de réussite sont les suivants :

- Acquérir une légitimité tant par les citoyens que par les décideurs.
- Communiquer clairement les objectifs et le but de la démarche.
- Informer la population.
- Assurer l'accessibilité au processus de participation.
- Assurer une grande représentativité des participants.
- Établir des priorités de participation.

### 5.1 Acquérir une légitimité tant par les citoyens que par les décideurs

Il est important de rendre la démarche de participation essentielle et légitime aux yeux du grand public et des décideurs<sup>36</sup>. La démarche doit être pertinente et viser un impact réel sur les modifications apportées aux politiques : « [...] un appui politique tangible est essentiel pour faciliter la participation du public à la planification et à la prise de décisions dans le domaine des soins de santé »<sup>37</sup>. Des ressources et un engagement de la part de l'organisation sont nécessaires pour intégrer des conditions de réussite aux méthodes de participation. Ces engagements initiaux permettent d'établir des liens de confiance productifs entre les citoyens et les décideurs<sup>38</sup>.

### 5.2 Communiquer clairement les objectifs et le but de la démarche

Les objectifs de la participation publique doivent être formulés clairement, et ce, en relation avec la décision à prendre<sup>39</sup>, de manière à ne pas créer de fausses attentes et à se donner toutes les chances d'atteindre les objectifs.

### 5.3 Informer la population

L'information est une composante cruciale d'une participation efficace du public et elle constitue la base d'une participation plus active et plus intéressée des citoyens envers leur système de santé<sup>40</sup>. Cette information doit être complète, accessible, éclairante et facilement compréhensible. Elle doit également être juste, distincte et suffisante, c'est-à-dire non biaisée et transparente quant aux points de vue, qu'ils soient divergents ou non. Il est nécessaire d'avoir une image d'ensemble du système, les difficultés liées à la complexité du réseau ayant parfois eu un effet démobilisateur chez les citoyens<sup>41</sup>. La documentation sur la question soulevée doit être accessible avant et pendant la démarche de participation (Internet, bibliothèque publique, etc.). Une séance d'information préalablement à la consultation peut également avoir lieu.

### 5.4 Assurer l'accessibilité au processus de participation

Le processus doit être accessible « tant sur les plans physique (choix du lieu), intellectuel (vulgarisation des enjeux soulevés et solutions proposées) que psychosocial (facilitant pour les non-initiés) »<sup>42</sup>. Les participants doivent avoir suffisamment de temps pour prendre des décisions ; les règles de procédures doivent être claires et équitables, et les citoyens doivent se sentir intéressés par la question et les enjeux soulevés. Rappelons que les processus de participation représentent un apprentissage, tant pour les décideurs que pour les participants et les organisateurs. C'est un exercice exigeant et nécessitant temps et ressources.

### 5.5 Assurer une grande représentativité des participants

La représentativité des participants est un enjeu majeur de la participation publique<sup>43</sup>. Une démarche qui ne reflète pas les caractéristiques géographiques et démographiques du public visé pourrait être la cible de contestations. Il est important d'établir que la participation vise la mobilisation des citoyens<sup>e</sup> et non, par exemple, celle des usagers de services. De plus, pour augmenter la participation des personnes marginalisées, il est

---

<sup>e</sup> ABLESON et EYLES (2002 : 20) soutiennent que les participants qui représentent les citoyens sont des membres intéressés de leurs collectivités, et non uniquement des consommateurs de services.

nécessaire que la participation se déroule dans leur milieu de vie<sup>f</sup> : garderies, organismes communautaires, etc. Les groupes et les individus qui participent à une démarche ne représentent jamais l'ensemble de la population et ne peuvent pas parler au nom de tous. Il est important de reconnaître cela et de savoir *qui* ces groupes et individus représentent. Enfin, assurer un équilibre entre le savoir profane et le savoir expert (des professionnels et des gestionnaires) afin de s'assurer d'un échange entre les deux, apparaît également essentiel pour contrebalancer les rapports de force<sup>44</sup>.

## 5.6 Établir des priorités de participation

Dans un contexte de rareté des ressources, un des défis soulevés quant à la participation citoyenne est celui d'établir des priorités parmi les questions pouvant faire l'objet d'étude auprès des citoyens. Lorsque « tout peut être objet de participation », comment s'assurer de mettre les efforts de la participation sur les meilleurs objets possible ? Le Comité d'éthique de santé publique<sup>45</sup> s'est penché sur la question et a déterminé deux pistes pouvant permettre de retenir des objets de participation :

- objets pour lesquels il y a incertitudes scientifiques (manque de données probantes sur la compréhension d'un phénomène ou sur l'efficacité des mesures proposées, par exemple) ;
- controverses (controverses liées soit aux incertitudes scientifiques soit à un conflit de valeurs, toute controverse devant être résolue).

---

<sup>f</sup> Pour PIVIK (2002 : 9), les personnes marginalisées sont stéréotypées à cause du chômage, d'incapacités, de leur origine ethnique, de leur âge ou de leur sexe.

## Conclusion : la transformation du réseau, un contexte favorable pour la participation citoyenne

---

La transformation du réseau oblige les instances locales et régionales à consulter la population sur l'organisation des services. Le nouveau mode d'organisation des services basé sur les RLS constitue ainsi une occasion de réfléchir aux méthodes qui assurent la contribution des savoirs citoyens dans la réflexion et la prise de décision concernant l'organisation des services. La loi permet une certaine souplesse quant aux méthodes de participation à mettre en place au regard des besoins locaux et régionaux. La responsabilité des instances locales et régionales concernant la participation citoyenne répond à une façon de faire, déjà implantée dans le domaine de la santé et dans d'autres secteurs, voulant que les citoyens et les acteurs du milieu s'impliquent dans la définition des besoins et des priorités de développement.

Un des enjeux qui a été soulevé par des expériences de participation publique au sein des régies régionales de l'époque est celui de considérer des espaces de discussion où le point de vue des groupes d'intérêts peut être entendu, mais aussi celui de simples citoyens<sup>46</sup>. Il a été démontré que l'expérience de participation a permis la création d'espaces de discussion où les groupes de pression ont formulé leur position en reconnaissant les besoins de la population, ce qui a amené un certain équilibre entre les forces en présence, compatible avec le bien-être du plus grand nombre. Les citoyens et les groupes ont pu être écoutés, dans une certaine proportion et dans la mesure où leur opinion n'a pas été uniquement centrée sur eux, mais sur une population.

Les enseignements qui seront tirés des expériences de participation citoyenne seront une occasion d'évoluer et d'améliorer les techniques utilisées. De plus, étant donné que la participation citoyenne soutient le principe de responsabilité populationnelle, la création d'espaces publics de discussion permet de connaître divers points de vue sur des enjeux autres que ceux portant sur l'organisation des services. Également, ces espaces publics permettent de faire valoir des opinions sur des enjeux relatifs aux sphères d'activité qui diffèrent de celles touchant au réseau de la santé et des services sociaux et qui peuvent avoir une incidence sur la santé et le bien-être de la population.

En effet, les citoyens sont plus que des consommateurs de services de santé et de services sociaux. Leur mobilisation porte sur des enjeux sociaux plus larges et dépend des milieux dans lesquels ils sont engagés (politiques, professionnels, communautaires). Les dynamiques de participation citoyenne impliquent des valeurs, des principes et des intérêts qui vont, à cet égard, au-delà des besoins de services<sup>47</sup>. C'est pourquoi il faut être à l'écoute des acteurs et des organisations du milieu (société civile). En ce sens, la transformation actuelle du réseau de la santé et des services sociaux constitue un contexte favorable à la contribution des citoyens dans la prise de décision publique.



## Annexe

### Principales méthodes de participation citoyenne<sup>1</sup>

Catégorie 1 : communication Niveau 1 : information et sensibilisation						
Méthode	Description	Objectifs principaux	Délais	Coûts	Avantages	Limites
Publicité et marketing social	Les techniques de marketing commercial sont appliquées à l'analyse, à la planification, à l'exécution et à l'évaluation des programmes conçus pour influencer le comportement volontaire des publics cibles afin d'améliorer leur bien-être personnel de même que celui de leur société.	Informers des groupes précis et identifiables afin de persuader ou de modifier des comportements.	Variables	Variables	Promeuvent des causes importantes.	Beaucoup de ressources sont nécessaires.
Mémoires et propositions	Le public est invité à s'interroger sur une idée de projet ou de politique en présentant dans un rapport officiel des solutions de rechange.	Recevoir des observations à n'importe quelle étape des processus de planification et de prise de décision.  Connaître des positions qui ont fait l'objet de recherches minutieuses et d'une réflexion profonde.	Très longs	Variables	Encouragent la recherche sur un sujet précis.	Il peut être difficile de traiter des questions horizontales, puisque ce sont majoritairement des groupes d'intérêts qui déposent des mémoires.
Établissement de la carte d'une collectivité	Ce processus de développement communautaire permet aux citoyens de dresser l'inventaire des ressources mises à leur disposition et de déterminer leurs besoins communs.	Redéfinir les besoins en matière de services locaux.	Variables	De bas à moyens	Met en valeur les ressources disponibles.	On note un faible intérêt de la collectivité dans son ensemble.
Fiches de renseignements	Les fiches de renseignements sont transmises au public et aux médias sur une base proactive ou réactive afin de répondre à certaines des questions les plus souvent posées par les modes de transmission suivants : journaux, télévision, radio, courrier électronique, Web, communiqués, événement médiatique, etc.	Compiler des renseignements.  Informers les intervenants et les sensibiliser en leur donnant une vaste vue d'ensemble d'une question, d'une politique ou d'un programme.	Assez longs	Bas	Offrent une vaste vue d'ensemble d'une politique ou d'un programme.	Les renseignements se limitent aux statistiques et aux faits principaux.  Il y a absence de commentaires et de contextualisation.
Expositions ou foires d'information	Cette méthode sert à informer les intervenants de l'existence des services, des politiques ou des programmes.	Prendre le pouls de l'auditoire sur certaines questions.	Courts	Moyens	Touchent un grand nombre de gens.	La qualité de l'information dépend des ressources et des intérêts des intervenants qui participent à la foire.  D'autres formes de publicité sont nécessaires pour attirer le public.
Trousses d'information	Les troupes comprennent des communiqués de presse, des fiches de renseignements, des articles ou des brochures, un rapport détaillé, une lettre de présentation, etc.	Fournir des données techniques ou des renseignements précis sur l'élaboration et la mise à jour des politiques ainsi que des détails sur les programmes et du matériel de promotion.	Assez longs	Moyens	S'adressent autant à un large public qu'à un groupe ciblé.	Des mises à jour constantes sont nécessaires.

1. La classification des méthodes de participation est tirée de BOISVERT, Y., dir., et K. PRÉMONT (2003). *Les méthodes de consultations publiques : analyse et description*, [s. l.], Laboratoire d'éthique publique, École nationale d'administration publique; [s. l.], Chaire Fernand-Dumont, Institut national de la recherche scientifique, urbanisation, culture et société, 152 p. Les principales références sont mentionnées à la fin du tableau.

Méthode	Description	Objectifs principaux	Délais	Coûts	Avantages	Limites
	Elles sont utilisées dans le cadre d'événements médiatiques ou distribuées par courrier.					
Envois postaux	On distribue des documents à l'intention des intervenants ou de gens du public dont le nom figure sur une liste d'adresses préalable.	Traiter des demandes effectuées relativement à une masse importante de renseignements courants au sujet d'un organisme ou d'un ministère et de leurs programmes ou politiques.	Variables	De bas à moyens	Sont utiles pour répondre à des demandes massives.	Les envois peuvent être pris pour des publicités et être jetés.
Événements médiatiques	Ces événements visent à faire connaître les objectifs et le mandat d'un ministère de même qu'à en faire la promotion auprès des journalistes.	Sensibiliser le public à l'égard de questions ou d'idées et mieux faire connaître le succès lié aux politiques, par exemple.	Courts	De moyens à élevés	Servent de forum pour les questions et les réponses, et permettent de contribuer à l'établissement du calendrier des activités d'ordre public.	Il peut être difficile de contrôler le dénouement d'un forum de questions ouvertes.  Il peut être difficile de cibler avec précision l'auditoire à qui s'adresse le message.
Numéros sans frais	Les numéros sans frais sont utilisés partout au Canada.	Informers les intervenants ou recueillir leurs opinions.  Permettre aux institutions et au public de communiquer de manière rapide et efficace.	Variables	Élevés	Fournissent des réponses simples.	Les coûts liés au soutien et à l'opération sont élevés. Cette méthode n'est pas suffisante pour résoudre des problèmes ou répondre à une préoccupation.
Journées d'accueil	Ces activités permettent aux gens de se rendre sur place pour obtenir des renseignements lorsque cela leur convient (présentoir, dépliants et personnel chargé de répondre aux questions).	Diffuser des renseignements à un stade précoce d'un projet ou avant la prise de décision.	Courts	Bas	Sont utiles comme foire aux idées, puisque des groupes d'intérêts particuliers tiennent des stands.	Il est difficile de prévoir le nombre de personnes qui se présenteront à l'événement.  Il est difficile de prévoir l'information pertinente et de disposer de suffisamment d'exemplaires.
Communiqués de presse	Cette méthode sert à annoncer brièvement l'élaboration d'un programme ou d'une politique.	Faire connaître les nouvelles initiatives ministérielles.  S'adresser aux représentants des médias pour transmettre les renseignements à toute la population visée.  Divulguer des renseignements précis touchant à des programmes ou des politiques.	Moyens	Bas	Permettent de transmettre l'information avec précision.	Les communiqués pourraient ne pas mériter d'être signalés dans les nouvelles.  Ils pourraient ne pas exercer l'influence souhaitée si d'autres événements d'importance se produisent au même moment.

**Catégorie 2 : consultation**  
**Niveau 2 : recueil d'information et d'opinions**

<b>Méthode</b>	<b>Description</b>	<b>Objectifs principaux</b>	<b>Délais</b>	<b>Coûts</b>	<b>Avantages</b>	<b>Limites</b>
Rencontres bilatérales avec les intervenants	Il s'agit de rencontres individuelles entre deux groupes qui peuvent représenter des organismes ou des secteurs des régions ou des nations. Par ces rencontres, on cherche à écouter et à recueillir des renseignements.	Trouver la meilleure façon de mettre en œuvre une décision ou un processus de conception des politiques.	Courts	Élevés	Permettent de s'assurer d'une représentation de divers répondants.	Le processus ne permet pas de traiter adéquatement des préoccupations des divers intervenants.  Les discussions se limitent à des échanges unidirectionnels entre deux partenaires.
Comités parlementaires	Il s'agit de forums où les questions sont étudiées de la manière la plus poussée qui soit et où les citoyens et d'autres intervenants ont le plus l'occasion de présenter leurs opinions et prises de position particulières (les comités font partie intégrante de la Chambre des communes).	Amener les citoyens à se pencher sur des questions précises.  Permettre aux citoyens d'intervenir directement dans le processus officiel et considérable d'adoption des lois dans une démocratie parlementaire.	Longs	Élevés	Sont un bon moyen pour la population de faire connaître ses opinions.  Sont un moyen important d'influencer le processus politique le plus tôt possible en recourant à des consultations ministérielles, à des séances d'information, à des caucus et à des réunions en face à face avec des intervenants.	La structure est lourde et intimidante.  Les contraintes de temps peuvent limiter le nombre de témoins.
Sondages d'opinion publique	Ces enquêtes visent à recueillir des opinions.	Évaluer les opinions.  Obtenir des données brutes.  Connaître les options d'un intervenant ou de groupes de clients.  Demander le point de vue des gens.  Améliorer les solutions.  Obtenir un ralliement.  Évaluer des attitudes, valeurs et perceptions publiques à l'égard de diverses questions.	Courts	Élevés	Permettent de dégager des tendances à propos de l'opinion publique.	Les sondages doivent être valides sur le plan statistique pour être crédibles.  Ils n'offrent aucune certitude sur le plan des décisions qui se rattachent aux commentaires émis.
Réunions communautaires ou publiques	Il s'agit de forums où une équipe de conseillers donne une présentation officielle au public et où ce dernier a l'occasion de poser des questions, de formuler des commentaires.	Recueillir des renseignements et des commentaires sur des sujets précis.  Permettre à tous les intervenants d'entendre leurs opinions respectives.	Courts	Bas	Peuvent servir de forum pour faire connaître des préoccupations, recueillir des opinions et présenter des problèmes sur lesquels la collectivité doit se pencher.	Les réunions doivent avoir lieu au début du processus de consultation sur une politique ou un programme.

Méthode	Description	Objectifs principaux	Délais	Coûts	Avantages	Limites
Panels du peuple	<p>Ce procédé consiste à constituer un échantillon permanent de répondants, représentatif d'une population donnée, et à leur soumettre une variété de questions à différents moments.</p> <p>Un sondage (postal ou téléphonique) est utilisé pour recueillir régulièrement l'opinion du panel.</p>	<p>Faire augmenter la participation du public dans les affaires gouvernementales.</p> <p>Permettre aux autorités publiques d'évaluer l'opinion publique et de comprendre les raisons pour lesquelles elle peut changer.</p> <p>Fournir aux autorités publiques un mécanisme permanent ainsi qu'une liste de répondants auxquels elles peuvent également recourir à différents moments pour les interroger sur différents sujets.</p> <p>Faciliter le partage de données entre des ministères ou organismes.</p>	Longs	Moyens	<p>Sont peu coûteux et sont efficaces pour connaître les préférences et les besoins des citoyens.</p> <p>Fournissent des données qui peuvent être analysées à plusieurs fins et qui peuvent être subdivisées pour une analyse sur plusieurs plans (conditions socioéconomiques, secteur géographique, etc.).</p>	<p>Il y a exclusivité du processus de sélection.</p> <p>Le programme de consultation est déterminé par les décideurs.</p> <p>Les groupes habituellement exclus sont sous-représentés.</p> <p>Le panel fonctionne mieux lorsqu'il implique le développement d'une politique large.</p>
Audiences publiques et séminaires	<p>Cette méthode consiste en une assemblée publique structurée au cours de laquelle le public peut faire des déclarations officielles concernant la question à l'étude. L'assemblée est présidée par une personne morale ou physique indépendante.</p> <p>On présente des mémoires sur un projet précis durant des séances publiques.</p> <p>L'assemblée doit être encadrée selon des règles claires et connues, par un processus prédéterminé, transparent et équitable, notamment sur le plan du droit de parole et de l'accès à l'information.</p>	<p>Apporter des idées utiles pour l'élaboration de nouveaux programmes ou de nouvelles politiques.</p> <p>Permettre aux personnes morales ou physiques intéressées d'émettre leurs commentaires sur les premières conclusions des groupes d'experts ou sur les résultats tangibles d'une ronde initiale de discussion.</p>	Variables	Élevés	<p>Permettent d'améliorer la prise de décision.</p> <p>Obligent les groupes à faire connaître publiquement leur position.</p> <p>Donnent de la transparence aux mécanismes de décision.</p>	<p>L'assemblée peut être dominée par les groupes d'intérêts.</p> <p>Les opinions ne sont pas nécessairement représentatives de la communauté, elles doivent être analysées attentivement.</p> <p>Le sentiment d'appropriation n'est pas créé.</p> <p>Les groupes défavorisés et inarticulés sont exclus, puisque cette méthode ne permet pas à tous les participants de s'exprimer de façon égale.</p> <p>Le processus est lourd, coûteux et peu accessible au public en général.</p>
Forums délibératifs	<p>Les forums sont fréquemment utilisés à l'occasion des commissions d'étude, des états généraux ou d'autres activités de consultation publique.</p> <p>Ils conviennent surtout à l'échelle locale ou régionale.</p> <p>Ils consistent à réunir pour une courte période – de quelques heures à une journée complète – des citoyens afin de délibérer sur des sujets précis d'intérêt collectif.</p>	<p>Permettre de dégager des constats et des consensus, de même que des recommandations qui peuvent être adressées aux autorités publiques.</p>	Variables	Élevés	<p>Permettent aux participants de faire évoluer leurs points de vue, d'enclencher une réflexion commune.</p> <p>Permettent aux décideurs de déceler plus facilement certains problèmes et de mieux définir les attentes des citoyens.</p>	<p>Les forums peuvent être dominés par des groupes d'intérêts.</p> <p>Ils sont moins accessibles aux groupes défavorisés.</p>

Méthode	Description	Objectifs principaux	Délais	Coûts	Avantages	Limites
	Des ateliers de discussion en petits groupes sont alors organisés pour faciliter les échanges et permettre à un plus grand nombre de personnes de prendre la parole.					
Questionnaires	Cette méthode de collecte de données s'effectue par l'utilisation d'un échantillon de personnes.	Recueillir de l'information par téléphone ou par une interview directe ou bien par des questionnaires envoyés par courrier à des individus qui les remplissent eux-mêmes.  Recueillir de l'information dans le but d'évaluer les attitudes des gens et connaître leur opinion.	Variables	De bas à moyens	Permettent de prendre le pouls de l'opinion publique.	Leur fiabilité est liée au taux de réponse.
Sondages	Cette méthode vise à recueillir de l'information au sein d'un échantillon représentatif de la population.  Il existe plusieurs techniques possibles : questionnaires postaux, interview sur place, sondages par téléphone, télécopieur, courrier électronique et Internet.  Le choix de la technique dépend des facteurs suivants : but de l'étude, sujet traité, caractéristiques de la population cible, etc.	Permettre d'atteindre des objectifs comme établir des caractéristiques d'un groupe, évaluer des attitudes et décrire des comportements.	Variables	Variables	Permettent de toucher beaucoup de gens dans des délais relativement courts.  Permettent une analyse rapide des résultats.	La conception du questionnaire doit être considérée de façon minutieuse.
Groupes de concertation	Il s'agit d'une rencontre de huit à dix personnes qui s'intéressent grandement à l'objectif ou à la question de consultation du public et qui constituent un échantillon représentatif du public touché par la question (les participants sont choisis pour représenter des intérêts particuliers).	Déterminer la nature des préoccupations et des valeurs des intervenants à l'égard des sujets.	Courts	Élevés	Sont utiles pour l'examen préliminaire d'un sujet.	Cette méthode n'est pas efficace pour communiquer de l'information au grand public.  Elle ne constitue pas un mécanisme utilisé pour atteindre un consensus ou prendre des décisions.

**Catégorie 2 : consultation**  
**Niveau 3 : discussion et participation du public**

<b>Méthode</b>	<b>Description</b>	<b>Objectifs principaux</b>	<b>Délais</b>	<b>Coûts</b>	<b>Avantages</b>	<b>Limites</b>
Comités ou conseils consultatifs	Les membres sont choisis par un commanditaire pour représenter l'opinion de différents groupes ou communautés.  Des commentaires ou des avis sont émis sur un enjeu particulier.	Orienter la planification et la mise en œuvre d'un projet ou d'une politique.	Variables	De moyens à élevés	Donnent lieu à des délibérations qui peuvent être efficaces si les comités sont équilibrés.  Permettent l'émergence d'un citoyen informé, augmente la confiance des gens envers les institutions et réduit les conflits.	Les activités des comités peuvent perdre de la crédibilité si l'application des réformes recommandées reçoit peu d'appui.
Participation assistée par ordinateur	Il s'agit d'une catégorie de structures et de stratégies faisant intervenir le courrier électronique et les communications Internet pour promouvoir la participation du public au processus décisionnel.	S'adresser au public.  Favoriser l'interaction entre les citoyens.	Variables	Moyens	Permet une participation libre et ouverte.	Cette méthode ne constitue pas le meilleur moyen d'entreprendre des discussions.
Groupes de discussion en direct et serveurs de liste	Il s'agit d'une série de messages électroniques ou d'articles de forum qui portent sur un ou plusieurs sujets et qui permettent aux participants d'analyser des sujets librement.	Diffuser de l'information rapidement et obtenir des réponses tout aussi rapidement.	Moyens	Bas	Permettent une interaction maximale entre les participants.	Il est nécessaire de filtrer les messages ou d'exercer une certaine censure.
Télévote	Il s'agit d'interviewer un échantillon aléatoire et de dire aux répondants qu'ils seront interviewés de nouveau. Par la suite, du matériel d'information est envoyé à ces personnes afin qu'elles puissent le lire entre la première interview et la seconde. Une autre approche est de rassembler de petits groupes de citoyens afin de discuter des enjeux politiques sur une période de quelques jours.	Sensibiliser les citoyens à certaines questions.	Courts	De moyens à élevés	Permet d'établir une base pratique à la démocratie participative.	Les degrés de rigueur sont variables selon les controverses et la complexité des questions.  Les degrés varient d'une technique de télévote à l'autre et dépendent de l'étendue géographique et de la durée de l'exercice.
Conférences thématiques	Il s'agit de rencontres, se déroulant pendant un ou plusieurs jours, qui servent à examiner des questions associées à des domaines de décisions et qui permettent de faire une synthèse des analyses de recherche réalisées dans le domaine.  De 10 à 20 participants sont choisis en fonction de leur connaissance spécialisée sur un aspect particulier du sujet.	Connaître les meilleures opinions sur le bien-fondé relatif de la recherche disponible sur le sujet.	Moyens	De moyens à élevés	Permettent de recueillir l'opinion de spécialistes.	Les citoyens ordinaires sont écartés du processus.

<b>Méthode</b>	<b>Description</b>	<b>Objectifs principaux</b>	<b>Délais</b>	<b>Coûts</b>	<b>Avantages</b>	<b>Limites</b>
Groupes de discussion ou technique de groupe nominal	<p>Ce dispositif de courte durée (environ 2 heures de discussion) implique de 6 à 12 personnes qui tentent de rendre compte de la diversité et de l'hétérogénéité de la société. La sélection des participants est faite par une agence de recrutement spécialisée.</p> <p>Une seule discussion a lieu sur un thème particulier (besoins spécifiques du groupe, qualité d'un service, stratégie de politique, etc.).</p> <p>Un seul face-à-face a lieu.</p>	Recueillir une grande variété de réponses à des questions précises et faire des recommandations.	Moyens	De moyens à élevés	<p>Permettent d'atteindre un consensus et de développer un sentiment d'enrichissement chez les participants.</p> <p>Sont un bon moyen de connaître les besoins d'un groupe particulier et le degré de compréhension des citoyens relativement à certains enjeux.</p> <p>Donnent lieu à un déroulement plutôt informel.</p> <p>Sont une bonne façon d'évaluer l'opinion du public.</p>	<p>Les participants ont peu de temps pour réfléchir aux questions soulevées.</p> <p>L'absence de participants informés rend parfois la discussion superficielle (points de vue spontanés, plus ou moins réfléchis).</p> <p>Les participants ne sont pas en interaction avec les autorités publiques, et les décideurs ne discutent pas directement avec les participants, mais prennent plutôt note de ce qu'ils disent, ce qui limite leur pouvoir d'influence.</p> <p>Une seule question est examinée à la fois.</p>

**Catégorie 3 : engagement  
Niveau 4 : engagement des citoyens**

<b>Méthode</b>	<b>Description</b>	<b>Objectifs principaux</b>	<b>Délais</b>	<b>Coûts</b>	<b>Avantages</b>	<b>Limites</b>
Charrettes	Il s'agit d'ateliers de résolution de problèmes qui réunissent tous les groupes d'intérêts (de 20 à 60 personnes), peu importe la diversité de leurs opinions, et dans lesquels les participants travaillent en collaboration pour trouver une solution originale et innovatrice à un problème donné dans un contexte d'urgence.	Faciliter les décisions touchant aux questions complexes lorsque le processus est déjà avancé.  Recueillir des idées et des points de vue pratiques au début d'un processus de planification.  Mettre fin à des indécisions ou résoudre des impasses vers la fin du processus.  Obtenir un consensus ou une entente sur un plan global.	Moyens	Moyens	Encouragent la collaboration d'un large éventail de participants.	Les citoyens sont écartés du processus au profit des experts.
Assemblées constituantes	Il s'agit de réunions auxquelles participent des organismes extra-parlementaires réunis pour étudier des questions ou des réformes constitutionnelles importantes.  Les assemblées sont composées de citoyens délégués et de représentants élus ou désignés pour un mandat déterminé.	Arriver à un consensus sur une question controversée (réforme gouvernementale, notamment).	Longs	Élevés	Permettent aux citoyens de sentir l'importance de leur opinion dans le processus décisionnel.	Cette formule est utilisée essentiellement au niveau national.  Elle doit être indépendante des structures gouvernementales, même si elle peut être convoquée par un organisme gouvernemental.  Elle doit être publique et ouverte afin de susciter l'intérêt public.
Techniques Delphi	Avec ces techniques, on vise à obtenir et à partager l'avis, les conjectures et les prévisions des experts sur une question donnée.  Un questionnaire est distribué à tous les participants auxquels on demande leurs prévisions concernant la question à l'étude.	Prendre des décisions fondées sur des faits reflétant l'opinion des experts sur des questions bien définies.  Mettre en place des démarches utiles pour connaître l'opinion des experts à distance, sans organiser des rencontres en personne.  Faire tomber les barrières lorsque les différentes opinions des participants menacent la libre expression des idées.	Moyens	Moyens	Sont utiles pour connaître l'opinion des experts à distance, sans rencontre en personne.	Les citoyens sont écartés du processus au profit des experts.  Le processus est lourd et lent.
Journées de réflexion	Il s'agit de rencontres ayant lieu dans un environnement reposant et favorable (lac-à-l'Épaulé) afin de permettre aux participants de rester ensemble et de s'adonner à des activités.	Renforcer les relations interpersonnelles.	Courts	Élevés	Établissent des normes de comportement différentes et plus productives.	L'intégration des résultats positifs au cadre de travail normal est difficile.
Tables rondes	Il s'agit de réunions où l'on met l'accent sur le principe d'égalité entre les participants et qui sont organisées pour discuter de questions d'intérêt commun (il n'y a pas de dirigeant : chacun est autorisé à donner son point de vue sans hiérarchie ni préséance).	Recueillir des commentaires et formuler des recommandations sur des plans d'action vastes.	Moyens	Moyens	Éliminent les hiérarchies.	Les tables rondes sont limitées aux participants possédant des connaissances spécialisées.



**Catégorie 3 : engagement  
Niveau 5 : création de partenariats**

<b>Méthode</b>	<b>Description</b>	<b>Objectifs principaux</b>	<b>Délais</b>	<b>Coûts</b>	<b>Avantages</b>	<b>Limites</b>
Jury de citoyens	<p>Ce jury réunit un groupe de citoyens représentatifs du profil d'une collectivité locale ou de la population en général. On demande à ces citoyens de se pencher sur un enjeu d'importance locale ou nationale touchant habituellement à une question de politique ou de planification.</p> <p>Ils se rencontrent sur une période de plusieurs jours pour délibérer sur un enjeu, une politique.</p> <p>Ils reçoivent de l'information sur une question particulière. Ils entendent des témoignages d'experts et interrogent les experts.</p> <p>À la suite de l'écoute de ces témoignages, ils délibèrent entre eux des solutions à apporter, puis ils présentent des recommandations aux autorités publiques.</p>	Donner aux participants la possibilité d'avoir voix au chapitre dans le processus démocratique.	Courts	De moyens à élevés	<p>Favorise l'atteinte du bien commun en tant qu'objectif social.</p> <p>Permet d'enquêter sur des enjeux politiques.</p> <p>Favorise une étude plus approfondie des enjeux.</p> <p>Favorise la formation du consensus.</p> <p>Facilite la communication entre le gouvernement et les citoyens.</p>	<p>Les citoyens n'ont pas de pouvoir réel, le décideur n'étant pas obligé de se conformer à la décision (l'organisation doit rendre public le verdict du jury et répondre dans une période restreinte de temps au rapport en suivant les recommandations ou en expliquant pourquoi elle ne les suivra pas).</p> <p>Seulement quelques individus y participent.</p> <p>Beaucoup de ressources et de temps sont requis de la part des organisateurs et des participants.</p> <p>Des modérateurs indépendants doivent y participer.</p>
Panels de citoyens	<p>Il s'agit d'un groupe permanent composé de 12 à 24 personnes sélectionnées aléatoirement qui se rencontrent 4 fois par année pour discuter et dégager un consensus à propos de questions d'intérêt général ou de nature scientifique et technologique.</p> <p>Les panels sont utilisés pour guider les décideurs en matière d'allocation des ressources en santé.</p> <p>Au début du processus, les panélistes reçoivent la documentation faisant ressortir les différentes positions exprimées par divers acteurs relativement à une question particulière et participent à des ateliers préparatoires dirigés par un animateur.</p> <p>Vient ensuite la tenue d'une séance publique, au cours de laquelle les spécialistes font un exposé puis discutent avec les panélistes, et ces derniers discutent avec l'ensemble de l'assistance. Une fois cet exercice terminé, les participants délibèrent en privé et présentent un protocole d'accord.</p>	Accroître la compréhension qu'a le public de la science et de la technologie.	Moyens	Moyens	<p>Permettent aux organisations publiques de mesurer les attitudes et les préférences de la population en fonction de sa région en utilisant à la fois une analyse de tendances et une stratification sophistiquée des groupes socio-économiques.</p> <p>Les participants ont l'occasion de discuter de l'enjeu avec le groupe, mais également en privé à l'extérieur des panels.</p>	L'instauration d'un climat de confiance et l'adoption d'un langage commun entre les experts et les citoyens sont difficiles.

Méthode	Description	Objectifs principaux	Délais	Coûts	Avantages	Limites
Conférences consensuelles	Un groupe de citoyens (de 10 à 16), sélectionnés aléatoirement de manière à assurer une représentativité de la société, se rencontrent pour discuter d'enjeux de nature scientifique ou technique.  Cette méthode comprend deux étapes : 1) rencontres avec des experts et discussions pour obtenir consensus ; 2) conférence durant laquelle les conclusions sont présentées aux médias et au public.	Encourager des citoyens à examiner des questions scientifiques ou technologiques.	Moyens	De moyens à élevés	Donnent lieu à des séances de formation à l'intention des citoyens pour les informer du sujet de la conférence.  Permettent d'obtenir les opinions des citoyens informés.	La méthode de recrutement pour l'étape 1 ne garantit pas une participation représentative.  Des ressources significatives sont requises.  Plusieurs rencontres sont nécessaires pour s'assurer de couvrir la majorité des opinions recherchées.  Il est difficile de faire prendre en considération par les décideurs les recommandations émises.
Sondages ou scrutins délibératifs	Cette méthode consiste à effectuer, dans un premier temps, un sondage scientifique sur une question d'intérêt public, à partir d'un échantillon de répondants sélectionnés aléatoirement. Ces mêmes répondants sont ensuite invités à participer à une fin de semaine de discussion sur le sujet du sondage, au cours de laquelle ils discutent avec des experts et des acteurs de la société civile. Ils débattent également entre eux, dans le cadre d'ateliers de discussion animés par des professionnels. Enfin, le même sondage est à nouveau effectué au terme de la fin de semaine. On observe alors des changements d'opinions, dont certains s'avèrent parfois radicaux.	Dégager une opinion publique informée relativement à une question précise.  Accroître la compréhension publique d'une question et la participation du public au processus décisionnel.	Variables	Élevés	Donnent un aperçu des opinions du public et de la manière dont les gens prennent des décisions.  Permettent d'obtenir une opinion informée, ne forcent pas les participants à atteindre un consensus.  Suscitent l'émergence de nouvelles idées, l'approfondissement des sujets abordés.	Les incitations sont importantes.  Beaucoup de temps de préparation est requis.  Les participants ne sont pas en interaction avec les autorités publiques, ce qui limite leur véritable pouvoir d'influence.  Une étude approfondie de groupes importants de la population est nécessaire.
Conférences d'investigation ou exploratoires	Ces conférences réunissent une variété de groupes importants (de 60 à 70 personnes) afin qu'ils partagent les valeurs, objectifs et projets qu'ils ont en commun.	Se pencher sur un vaste éventail de questions touchant à différents secteurs.	Moyens	Moyens	Sont utiles lorsque le temps est limité, puisque les participants n'ont besoin d'aucune formation ni d'aucune compétence préalable.	L'organisation est difficile.
Groupes d'étude	Il s'agit d'une série de discussions structurées et non structurées qui se déroulent sur une certaine période de temps et qui impliquent de 5 à 12 personnes.	Attirer l'attention des décideurs sur des préoccupations potentielles relatives aux questions d'intérêt.	Courts	De bas à moyens	Donnent accès à une masse importante de connaissances.	Les désaccords entre les experts peuvent limiter l'élaboration de mesures ingénieuses.

Sources :

ABELSON, J. et autres (2003). « Deliberations about Deliberation: Issues in the Design and Evaluation of Public Consultation Processes », *Social Science & Medicine*, vol. 57, n° 2, p. 239-251.

BOISVERT, Y., dir. et K. PRÉMONT (2003). *Les méthodes de consultations publiques : analyse et description*, [s. l.], Laboratoire d'éthique publique, École nationale d'administration publique ; [s. l.], Chaire Fernand-Dumont, Institut national de la recherche scientifique, urbanisation, culture et société, 152 p.

CONSEIL DE LA SANTÉ ET DU BIEN-ETRE (2004b). *Participation et consultation des citoyennes et citoyens en matière de santé et de bien-être*, Québec, Le Conseil, 59 p.

FOREST, P.-G. et autres (2000). *Rapport - Participation de la population et décision dans le système de santé et de services sociaux du Québec*, Québec, Conseil de la santé et du bien-être, 61 p.




## Références

1. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2004b). *L'intégration des services de santé et des services sociaux. Le projet organisationnel et clinique et les balises associées à la mise en œuvre des réseaux locaux de services de santé et de services sociaux*, Québec, gouvernement du Québec, 26 p.
2. CONSEIL DE LA SANTÉ ET DU BIEN-ÊTRE (2004a). *Valeurs fondamentales et enjeux de citoyenneté en matière de santé et de bien-être*, Québec, le Conseil, 43 p.
3. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2005). *Rapport national sur l'état de santé de la population du Québec. Produire la santé*, Québec, gouvernement du Québec, p. 98.
4. THIBAUT, A., M. LEQUIN et M. TREMBLAY (2000). *Cadre de référence de la participation publique (démocratique, utile et crédible)*, Québec, Conseil de la santé et du bien-être, p. 20.
5. CONSEIL CANADIEN DE LA SANTÉ (2006). *Fiche d'information sur la participation publique*, Toronto, le Conseil, 33 p.
6. PHILLIPS, S.D. et M. ORSINI (2002). *Mapping the Links: Citizen Involvement in Policy Processes*, Ottawa, Canadian Policy Research Networks, 49 p. ; cité dans CONSEIL CANADIEN DE LA SANTÉ (2006). *Fiche d'information sur la participation publique*, Toronto, le Conseil, p. 11.
7. FOREST, P.-G. et autres (2003). « Participation et public dans le système de santé du Québec », dans *Le système de santé au Québec : organisation, acteurs et enjeux*, Lemieux et autres (dir.), Québec, Les Presses de l'Université Laval, p. 186.
8. CONSEIL CANADIEN DE LA SANTÉ (2006). *Op. cit.*
9. CONSEIL DE LA SANTÉ ET DU BIEN-ÊTRE (2004b). *Participation et consultation des citoyennes et citoyens en matière de santé et de bien-être*, Québec, le Conseil, p. 14.
10. CONSEIL DE LA SANTÉ ET DU BIEN-ÊTRE (2004a). *Op. cit.*, 43 p.
11. CONSEIL DE LA SANTÉ ET DU BIEN-ÊTRE (2004b). *Op. cit.*, 59 p.
12. FOREST, P.-G. et autres (2003). *Op. cit.*, p. 175-200.
13. *Ibid.*  
CONSEIL DE LA SANTÉ ET DU BIEN-ÊTRE (2004b). *Op. cit.*  
ABELSON, J. et J. EYLES (2002). *Participation du public et rôle des citoyens dans la gouvernance du système de santé canadien*, Ottawa, Commission sur l'avenir des soins de santé au Canada, 31 p.  
ABELSON, J. et autres (2004). *Vers une consultation publique plus authentique, informée et efficace*, Ottawa, Fondation canadienne de la recherche sur les services de santé, 28 p.  
PIVIK, J.R. (2002). *Stratégies pratiques afin de faciliter la participation réelle du public à la planification des services de santé*, Commission sur l'avenir des soins de santé au Canada, 36 p.
14. CONSEIL DE LA SANTÉ ET DU BIEN-ÊTRE (2004b). *Op. cit.*
15. FOREST, P.-G. et autres (2000). *Participation de la population et décision dans le système de santé et de services sociaux du Québec : rapport présenté au Conseil de la santé et du bien-être*, Québec, Conseil de la santé et du bien-être, 61 p.
16. FOREST, P.-G., et autres, (2003). *Op. cit.*
17. FOREST, P.-G., et autres, (2003). *Op. cit.*
18. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2005). *Op. cit.*, 120 p.
19. FOREST, P.-G. et autres (2000). *Op. cit.*, p. 28.

- 
20. CONSEIL DE LA SANTÉ ET DU BIEN-ÊTRE (2004c). *Mémoire sur le projet de loi 38 instituant le Commissaire à la santé et au bien-être déposé à la Commission des affaires sociales concernant le projet 38, Loi sur le Commissaire à la santé et au bien-être*, Québec, le Conseil, 79 p.
21. CONSEIL DE LA SANTÉ ET DU BIEN-ÊTRE (2001). *La participation publique dans le système de services de santé et de services sociaux : mémoire déposé à la Commission des affaires sociales concernant le projet 28, Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives*, Québec, le Conseil, 9 p.
22. STERNE, P. et S. ZAGON (1997). *Guide de consultation publique, Modifier les rapports entre le gouvernement et les Canadiens*, Gouvernement du Canada : Centre Canadien de gestion. <http://myschool-monecole.gc.ca/Research/publications/pdfs/mprac19f.pdf>
23. QUÉBEC (2006b). *Loi sur le Commissaire à la santé et au bien-être : L.R.Q., chapitre C-32.1.1, à jour au 1<sup>er</sup> août*, [En ligne], Éditeur officiel du Québec. [www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C\_32\_1\_1/C32\_1\_1.html] (Consulté le 4 septembre 2006).
24. QUÉBEC (2004). *Projet de loi n° 83 : Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives*, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 112 p.
25. *Ibid.*
26. BOISVERT, Y., dir., et K. PRÉMONT (2003). *Les méthodes de consultations publiques : analyse et description*, [s. l.], Laboratoire d'éthique publique, École nationale d'administration publique; [s. l.], Chaire Fernand-Dumont, Institut national de la recherche scientifique, urbanisation, culture et société, 152 p.
- SANTÉ CANADA (2000). *Santé Canada : Politique et boîte à outils concernant la participation du public à la prise de décision*, Ottawa, Santé Canada, 169 p.
27. BOISVERT, Y. (supervision) et K. PRÉMONT (rédaction) (2003). *Op. cit.*, p.11.
28. *Ibid.*, p. 8.
29. *Ibid.*
30. THIBAUT, A. et autres (2000). *Cadre de référence de la participation publique (démocratique, utile et crédible)*, Québec, Conseil de la santé et du bien-être, p. 13.
31. SLOCUM, N. et autres (2006). *Méthodes participatives : un guide pour l'utilisateur*. Fondation Roi Baudouin, 104 p.
32. Questions tirées de SANTÉ CANADA (2000). *Op. cit.*, p.15.
33. PIVIK, J.R. (2002). *Op. cit.*
- MAIONI, A. (2003). « La participation du public à l'évaluation du système sociosanitaire québécois », *L'annuaire du Québec 2004*, Montréal, Fides, p. 434-438.
- ABELSON, J. et J. EYLES (2002). *Op. cit.*
- FOREST, P.-G. et autres (2000). *Op. cit.*, 61 p.
- BOISVERT, Y. (supervision) et K. PRÉMONT (rédaction) (2003). *Op. cit.*
34. ROY, B. et A.-M. VEILLETTE (2005). *Exploration du concept d'évaluation citoyenne dans une perspective d'application dans le système de services de santé et de services sociaux*, Québec, Conseil de la santé et du bien-être, 65 p.
- ABELSON, J. et J. EYLES (2002). *Op. cit.*
- MAIONI, A. (2003). *Op. cit.*
35. FOREST, P.-G. et autres (2003). *Op. cit.*
36. MAIONI, A. (2003). *Op. cit.*
- ABELSON, J. et autres (2004). *Vers une consultation publique plus authentique, informée et efficace*, Ottawa, Fondation canadienne de la recherche sur les services de santé, 28 p.

- 
37. PIVIK, J.R. (2002). *Stratégies pratiques afin de faciliter la participation réelle du public à la planification des services de santé*, Commission sur l'avenir des soins de santé au Canada, p. 8.
  38. ABELSON, J. et autres (2004). *Op. cit.*
  39. *Ibid.*
  40. CONSEIL DE LA SANTÉ ET DU BIEN-ÊTRE (2005a). *Position du Conseil de la santé et du bien-être sur les propositions adoptées dans le cadre du Rendez-vous stratégique sur la santé organisé par l'Institut du Nouveau Monde*, Québec, le Conseil, 31 p.
  41. CONSEIL DE LA SANTÉ ET DU BIEN-ÊTRE. (2005b). *Consultation sur les enjeux éthiques collectifs du système de santé et de bien-être : Analyse des résultats*, Québec, le Conseil. 30 p.
  42. CONSEIL DE LA SANTÉ ET DU BIEN-ÊTRE (2004b). *Op. cit.*, p. 20.
  43. FOREST, P.-G. et autres (2003). *Op. cit.*
  44. CONSEIL DE LA SANTÉ ET DU BIEN-ÊTRE (2004a). *Op. cit.*
  45. Comité d'éthique de santé publique, MSSS (2006). Volet santé publique du Plan québécois de lutte à une pandémie d'influenza - Mission santé, Avis du Comité, juillet, URL: [www.msss.gouv.qc.ca/cesp](http://www.msss.gouv.qc.ca/cesp) [rubrique "Avis et autres publications"].
  46. FOREST, P.-G. et autres (2000). *Op. cit.*, p. 28.
  47. GAGNON, Éric (2006). *Espaces de concertation et communautés d'interprétation*. [Communication présentée au 74<sup>e</sup> Congrès de l'Acfas, du 15 au 19 mai 2006, Université McGill, Montréal].

*Santé  
et Services sociaux*

Québec 

[www.msss.gouv.qc.ca](http://www.msss.gouv.qc.ca)