



## **Rencontres citoyennes pour échanger sur les résultats d'un sondage sur l'appréciation des citoyens à l'égard des services offerts par leur municipalité**

*Transparence de l'information transmise aux citoyens*

---

### **Brève description**

Il existe divers moyens pour les municipalités d'évaluer le taux de satisfaction des citoyens. Les sondages de satisfaction sont particulièrement utiles pour la collecte d'impressions et d'opinions auprès des citoyens. Cette méthode permet non seulement de collecter des données, mais aussi de faire un pas de plus en invitant les citoyens à discuter des résultats de ces sondages. Pour ce faire, nous proposons une activité de rencontres citoyennes. Ces rencontres citoyennes seront tenues à la suite de la diffusion des résultats du sondage (sur le site Web officiel de la municipalité par exemple) et elles permettront de discuter de certains sujets saillants. Le but de cette activité est de recueillir des suggestions des citoyens, qui peuvent bonifier les constatations découlant des résultats du sondage. L'activité donne la parole aux citoyens et leur permet d'échanger concrètement avec les représentants de leur municipalité, leur permettant ainsi de mieux comprendre certains enjeux et de clarifier leur opinion à ce sujet. En échangeant ainsi sur les résultats du sondage, vous faites preuve de transparence envers les citoyens.



## Étapes de réalisation

### 1. Prévoir le déroulement de l'activité :

- choisir la date, l'heure et le lieu de l'activité;
- prévoir le matériel nécessaire;
- estimer le nombre de participants attendus;
- prévoir le nombre de bénévoles nécessaires.

### 2. Élaborer les outils de communication :

- un diaporama présentant les résultats du sondage;
- un feuillet avec les faits saillants;
- un document récapitulatif exhaustif;
- des infographies pour le site Web.

### 3. Diffuser les résultats du sondage :

- certains outils de communication pourront être partagés sur les réseaux sociaux et sur le site Web de la municipalité (p. ex., infographies, document récapitulatif);
- les autres outils de communication seront utilisés pour les rencontres citoyennes (p. ex., feuillet, diaporama).

### 4. Lancer l'invitation au public :

- annoncer l'activité et en faire la promotion (p. ex., publicités dans les parcs, à la bibliothèque, dans les commerces, les écoles et promotion sur les réseaux sociaux);
- inviter les journalistes à votre événement;

### 5. Recueillir les impressions des citoyens et des résidents participants à la suite des rencontres citoyennes.

### 6. Communiquer les résultats de l'activité à votre communauté, que ce soit par les médias régionaux ou par le site Web, l'affichage, le bulletin ou les médias sociaux municipaux. Au besoin, déposer le résumé de la discussion à la prochaine séance du conseil si des problématiques ont été ciblées ou si des solutions ont été proposées.

## Budget

L'élaboration des outils de communication et les rencontres citoyennes peuvent nécessiter un budget.

## Ne pas oublier

- de faire preuve d'ouverture quant aux commentaires, aux opinions et aux suggestions des citoyens.

## Exemple

Ville de Boisbriand

<http://www.ville.boisbriand.qc.ca/boisbriand-vision-2025.html>