



Ressources pour la planification de l'engagement

**Direction générale des biens immobiliers
(DGBI),
Bureau de l'accessibilité et de l'inclusivité
(BAI)**

Date : þ[ç^{} à!^ 2025

Version 1

Table des matières

Modèle de plan de mobilisation	3
Modèle de plan de communication	6
Intervenants clés	8
Conseils et étiquette en matière d'accessibilité	10
Modèle de collection de données	16
Plan de partage des résultats et des données	18
Techniques de mobilisation	22

Plan de mobilisation pour (insérer le nom de l'initiative)

Ceci est un modèle pour vous aider à préparer votre plan de mobilisation.

Opportunité et définition

Décrivez brièvement l'importance de l'initiative.

Buts/objectifs/messages clés

- Énoncer clairement les objectifs de la mission. Quels sont les objectifs précis que vous souhaitez atteindre?
- Déterminez les trois principaux résultats souhaités de cette mobilisation.
- Lorsque vous élaborez vos messages clés, tenez compte de l'objectif de la mobilisation et de votre public cible. Assurez-vous que ces messages sont clairs, concis et communiqués en langage clair, car ils serviront de base à vos documents de communication.

Feuille de route

- Considérez un graphique ou un pictogramme de votre feuille de route qui illustre les échéanciers et les principaux jalons.
- Assurez-vous qu'un texte de remplacement est fourni pour décrire l'image, car les graphiques ne sont pas accessibles sans cette description.

Niveau et méthode de mobilisation

Ressource : [Techniques de mobilisation](#) – Aide à déterminer les plateformes et les stratégies les plus efficaces pour communiquer avec votre public cible.

- Méthodes de mobilisation : Décrire les approches et les stratégies de mobilisation, telles que les réunions, les sondages, les ateliers ou les groupes de discussion.
- Fréquence de la mobilisation : Précisez la fréquence des activités de mobilisation.

Intervenants

Ressource : [Intervenants clés](#) – Aide à déterminer les plateformes et les stratégies les plus efficaces pour communiquer avec votre public cible.

- Dressez la liste de tous les intervenants pertinents, tant internes qu'externes.
- Définir clairement le rôle et les responsabilités de chaque intervenant.

Ressources

- **Temps** : Allouer suffisamment de temps à la planification, à la mobilisation des intervenants et aux activités de suivi.
- **Outils et technologie** : Déterminez et utilisez les ressources et les technologies qui vous aideront à gérer et à communiquer efficacement.

Activités de mobilisation

Ressource : [Conseils et étiquette en matière d'accessibilité](#) – Conçu pour promouvoir les considérations d'accessibilité dans diverses communications et activités.

Activité de mobilisation et calendrier

- **Calendrier des activités** : Élaborer un plan exhaustif décrivant toutes les activités de mobilisation.
- **Jalons** : Déterminer les étapes et les objectifs clés de l'élaboration des lignes directrices.
- **Soutien du responsable** : Confier la responsabilité de chaque activité de mobilisation aux membres désignés de l'équipe.
- **Considérations en matière d'accessibilité** : S'assurer que tout le matériel et les événements sont accessibles à tous (p. ex. inclure du texte de remplacement pour les images, offrir des options de participation virtuelle).
- **Clarté de la communication** : Utilisez un langage simple et évitez les termes techniques, les abréviations ou le jargon.
- **Commentaires des participants** : Invitez les participants à faire part de leurs besoins supplémentaires en matière d'accessibilité.

Mécanisme de rétroaction

- Aperçu du processus d'utilisation de la rétroaction et de communication des résultats des consultations.
- La version préliminaire des constatations sera communiquée aux experts en la matière le (date).
- Méthodes de collecte de la rétroaction : Décrivez la façon dont les commentaires seront recueillis auprès des intervenants (p. ex. sondages, formulaires de rétroaction, groupes de discussion, etc.).
- Intégration de la rétroaction : Explication de la façon dont les commentaires des intervenants seront intégrés dans l'élaboration du produit livrable final (p. ex. guide).

Gestion et atténuation des risques

- **Risques potentiels** : Déterminer les risques potentiels liés à la mobilisation des intervenants.
- **Stratégies d'atténuation** : Élaborer et mettre en œuvre des stratégies pour traiter les risques cernés.
 - **Exemples de risques :**
 - mauvaise communication ou messages peu clairs.
 - faible participation des intervenants.
 - diffusion de fausses informations.
 - retards de communication.
 - **Exemples de stratégies d'atténuation :**
 - Utilisez une communication claire et concise pour éviter les malentendus.
 - Établir des procédures de vérification des faits pour minimiser la diffusion de renseignements erronés.

Prochaines étapes

- À remplir à la fin de l'initiative.

Plan de communication (insérer le nom du projet)

Ce modèle vous aidera à préparer votre plan de communication, en tenant compte des divers publics cibles et méthodes de communication.

État	(Insérer le nom du projet)
Intervenants (Qui doit recevoir le message?)	Conseil : L'outil intervenants clés supportera l'identification des intervenants. <ul style="list-style-type: none">• Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) :• Direction générale des biens immobiliers (SI) :• Gouvernement du Canada:
Objectifs de communication (Que doivent-ils savoir ou faire?)	<ul style="list-style-type: none">• Prise de conscience• Application / Formation• Boucle de rétroaction• Possibilités de consultations futures
Messages clés	<ul style="list-style-type: none">• Assurez-vous que vos messages sont simples, directs et accessibles.• Lorsque vous élaborez vos messages clés, tenez compte de l'objectif et de votre public cible. Veillez à ce que ces messages soient clairs, concis et communiqués en langage clair.• Évitez le jargon et les acronymes.• Ajoutez les coordonnées d'une personne-ressource pour les questions ou les mesures d'adaptation.
Accessibilité et inclusion	Conseil: Utilisez la <u>liste de vérification de la conformité des documents Microsoft</u> pour vous assurer que vos documents répondent aux normes d'accessibilité. <ul style="list-style-type: none">• Assurez-vous qu'un texte ALT est fourni pour décrire l'image, car les graphiques ne sont pas accessibles sans cette description.• Utilisez un langage simple et évitez les termes ou le jargon techniques.• Demander aux participants de cerner d'autres besoins en matière d'accessibilité.
Édition	Sera publié le... Le guide sera hébergé...

Méthodes et canaux de communication	<p>Conseil: La ressource <u>techniques de mobilisation</u> vous aidera à choisir les bonnes plateformes pour atteindre votre public.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communications organisationnelles • Communications directes (courriel) • Réunions et réseaux établis pour tirer parti • Ex : Coin des employés des SI, communiqué du SMA
Séances de formation et de sensibilisation	<ul style="list-style-type: none"> • Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) : • Direction générale des biens immobiliers (SI) : • Gouvernement du Canada:
Surveillance et évaluation	<p>Fréquence:</p> <p>Mécanismes de rétroaction:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boîte de réception générique • Réunions • Consultations et mobilisation futures • Les commentaires continueront d'être consignés dans le <u>fichier de suivi de la rétroaction</u>. <p>Mesures:</p> <p>Surveiller la rétroaction</p>

Intervenants clés

Qui sont les principaux intervenants de ce projet?

Personnes ayant une expérience vécue de l'accessibilité	Personnes ayant une expérience vécue de l'inclusion	Experts en la matière (EM)	Concepteurs et responsables de projets	Locataires actuels qui utilisent les locaux
<ul style="list-style-type: none">• Fierté au travail• <u>Le Réseau des personnes en situation de handicap;</u>• Personnes à mobilité réduite• Personnes malentendantes• Personnes ayant une déficience visuelle• Personnes neurodivergentes• Personnes ayant un handicap lié à la dextérité• Personnes ayant des troubles d'apprentissage• Personnes souffrant d'hypersensibilité environnementale• Personnes ayant des problèmes de santé mentale	<ul style="list-style-type: none">• <u>Les personnes qui s'identifient comme 2SLGBTQIA+;</u>• <u>Cercle des employés autochtones</u>• <u>Le Réseau des minorités visibles;</u>• <u>Réseau des professionnels noirs</u>• Assurer une fourchette d'âges démographiques• Minorités religieuses• Autres communautés marginalisées	<ul style="list-style-type: none">• Universitaires et chercheurs• Experts et membres de comités internes en matière d'accessibilité, d'inclusion et de diversité• Experts de l'industrie• Autres organismes gouvernementaux ayant des programmes ou des intérêts similaires• Avant-Garde : Réseau des leaders de demain• Réseau de la collectivité des gestionnaires• Comité conjoint sur l'équité en matière d'emploi• Réseau national pour l'Accessibilité et l'Inclusivité dans l'environnement bâti	<ul style="list-style-type: none">• Des architectes;• Concepteurs• Vérificateurs de l'accessibilité• Gestionnaire des locaux/conseillers, Services aux clients (CSC)• Agents des immeubles et des installations (AII)• Équipes clients• Ingénieurs	<ul style="list-style-type: none">• N'oubliez pas qu'à la fin du projet, il se peut que ces employés ne soient plus présents dans l'espace de travail.

Remarque : Il est généralement plus avantageux d'avoir un mélange diversifié de participants à chaque séance, plutôt que de les adapter à des données démographiques précises. De nombreuses personnes ayant une expérience vécue peuvent s'identifier à la fois comme ayant des capacités différentes et comme faisant partie de groupes minoritaires. Il est important de tenir compte des perspectives intersectionnelles, car favoriser la discussion entre les groupes visés par l'équité peut mener à des solutions novatrices.

Voici quelques questions à garder à l'esprit lorsque vous réfléchissez à votre engagement avec les intervenants :

- Qui sera directement touché une fois que l'objectif de cette mobilisation aura été atteint?
- Qui veut participer?
- Quel est leur niveau d'intérêt?
- Quel est leur niveau de connaissance?
- Existe-t-il des réseaux communautaires qui travaillent sur cette question?
- Qui a des compétences uniques à offrir à l'engagement qui ne peuvent être acquises d'une autre manière?
- Qui pourrait influer sur un processus décisionnel ou un résultat?
- Qui peut exercer le pouvoir nécessaire pour mettre en œuvre les initiatives qui découlent de ce processus?
- De quelle voix a-t-on besoin pour contrebalancer les voix concurrentes ou opposées?

Conseils et étiquette en matière d'accessibilité

Introduction / But

Ce guide fournit des conseils pratiques sur la façon de rendre les réunions, les consultations et les événements accessibles. Il traite du langage inclusif, des mesures d'adaptation, de l'accessibilité aux documents, des considérations relatives à la planification et de conseils d'animation pour assurer une participation significative et égale de tous.

Avant de commencer

- Il est important de s'aligner sur l'objectif numéro deux du Plan d'accessibilité de SPAC, qui met l'accent sur « l'amélioration de l'accessibilité dans l'environnement bâti », conformément à la Loi canadienne sur l'accessibilité et à l'engagement du gouvernement à « Rien sans nous ».
- Avez-vous fait appel au Réseau ministériel des personnes en situation de handicap?
- Veiller à ce que les personnes en situation de handicap soient prises en compte dans le processus de consultation.
- L'accessibilité doit être prise en compte dès le début de la planification :
 - S'assurer que les réunions et les consultations sont accessibles par défaut.
 - Cerner et anticiper les obstacles potentiels à surmonter à l'avance.
 - Veiller à ce que tous puissent participer de manière égale.

Établissement du calendrier

- Évitez les fêtes religieuses ou culturelles.
- Coordonner deux séances de mobilisation, l'une en français et l'autre en anglais.
 - Cela permet de s'assurer que tous les participants comprennent parfaitement la conversation.
 - Les transcriptions générées par l'intelligence artificielle ne fonctionnent pas lorsque les participants changent de langue.
- Prévoyez un temps pour les pauses.

Choisir la bonne plateforme

- Aucune plateforme n'est entièrement accessible, mais Microsoft Teams et Zoom sont recommandés.
- Microsoft Teams comprend de nombreuses [fonctionnalités d'accessibilité](#) intégrées.
- [Pratiques exemplaires](#) pour les événements virtuels accessibles.

Communication

Lignes directrices sur les documents accessibles de Services partagés Canada.

- Un document accessible peut être utilisé par des personnes en situation de handicap ou sans handicap.
- Utilisez le vérificateur d'accessibilité intégré de Microsoft Office :
 - Cliquez sur l'onglet Fichier > puis sur Informations > Vérifier l'absence de problèmes > Vérifier l'accessibilité.
 - ou onglet Révision > Vérifier l'accessibilité.
 - Cochez la case Poursuivre l'exécution du vérificateur d'accessibilité pendant que je travaille afin d'effectuer la vérification en cours de rédaction.
- Consultez la Boîte à outils d'accessibilité numérique pour trouver des guides étape par étape
 - [Comment créer des documents accessibles](#) dans Microsoft 365.

Langage simple

- Écrivez dans un [langage clair et simple](#), épelez les acronymes, et expliquez le jargon technique.
- Les documents doivent être clairs, concis et bien organisés.
- Utilisez des phrases courtes et des mots clairs.
- Évitez le jargon et les mots inhabituels.
- Définir les acronymes lorsqu'ils sont utilisés pour la première fois.
- Énoncez clairement les consignes, les mesures et les délais.

Suivre les meilleures pratiques en matière de formatage

Structure du document

- Une bonne structure d'en-tête facilite la navigation et la localisation du contenu.
 - Utilisez des styles d'en-tête intégrés pour tous les en-têtes.
- Il peut être difficile de naviguer dans les tableaux ou de les modifier pour les utilisateurs de lecteurs d'écran.
 - Si vos données sont mieux présentées dans un tableau, concevez les tableaux de manière à ce qu'ils soient aussi simples que possible.
- Le texte utilisé pour créer des liens vers des sites Web doit avoir un sens même lorsqu'il est lu hors contexte.
 - Évitez les formulations génériques comme « Cliquez ici » ou « En savoir plus ».
 - Utilisez le nom du site Web ou de l'organisation comme texte de lien.
- Utilisez les fonctions intégrées du logiciel pour créer d'autres éléments spéciaux qui doivent être traités différemment du corps du texte normal.
 - Listes à puces et listes numérotées
 - Table des matières
 - En-têtes, pieds de page et numéros de page
- Polices: Évitez les polices de script.
- Choisissez des polices et des styles faciles à lire plutôt que décoratifs.
 - Les styles sans empattement tels que Arial, Calibri, Aptos ou Verdana sont recommandés. La police doit toujours être de 12 ou plus.
- **Taille de la police** : minimum 12 points pour les documents, 18 points pour les présentations virtuelles, 30 points pour l'utilisation d'un projecteur en personne.
- Assurez-vous d'un contraste élevé.
 - Couleurs: Le texte doit présenter un bon rapport de contraste par rapport à l'arrière-plan.
 - Vérifier le contraste à l'aide de [Colour Contrast Analyser](#) (*disponible en anglais seulement*) ou [WebAIM Contrast Checker](#) (*disponible en anglais seulement*).
 - Ex : éviter le bleu clair sur gris ou le noir sur bleu foncé.

Éléments non textuels

- Les éléments visuels, comme les photos, les icônes, les diagrammes et les tableaux, doivent comprendre un texte de remplacement (description d'image) qui répond brièvement à la question « Quels renseignements l'image transmet-elle? ».
- Un bon point de départ pour rédiger un texte de remplacement est d'imaginer que vous décrivez l'image à une personne au téléphone.
- Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'image, sélectionnez « Modifier le texte de remplacement... », puis ajoutez une description.
- Ne décrivez pas d'images décoratives (qui ne transmettent aucune information significative). Au lieu de cela, définissez la description comme « décoratif ».

Présentations PowerPoint

- [PowerPoint accessible](#) doit être utilisé en tout temps pour les présentations, étant donné que les employés peuvent augmenter la taille de la police sur leur écran et de nombreuses autres fonctionnalités accessibles disponibles dans ce type de présentation.
- La police de caractères à utiliser est d'au moins **18 Arial ou Aptos** pour les présentations virtuelles.

Langage d'accessibilité standard pour les invitations

- Afin d'assurer l'uniformité et l'inclusivité de toutes les missions, nous avons élaboré un **paragraphe standard** qui devrait être inclus dans toutes les communications liées aux réunions, aux consultations ou aux événements. Cela permet de s'assurer que les participants savent comment demander des mesures d'adaptation et que nous nous engageons à l'égard de l'accessibilité et de l'inclusivité.
- **Paragraphe standard pour les accommodations:**
 - Nous nous efforçons de créer une expérience de réunion inclusive et accessible. Si vous avez besoin de mesures d'adaptation, veuillez en informer le < le nom de votre équipe à l'aide d'un lien vers votre adresse courriel > avant le [insérer la date limite].

- Pourquoi les demandes de mesures d'adaptation en temps opportun sont-elles importantes?
 - L'offre de mesures d'adaptation est un élément clé pour assurer une participation inclusive. L'établissement d'une échéance claire permet de s'assurer que les demandes peuvent être évaluées et traitées à temps. Une pratique recommandée consiste à inclure une date limite d'au moins **cinq à dix jours ouvrables** avant l'événement afin de laisser suffisamment de temps pour la coordination. Les services d'interprétation en langue des signes doivent être demandés dès que possible afin d'assurer la disponibilité.
- S'assurer que les plateformes d'inscription sont accessibles.
- Offrir aux participants la possibilité d'envoyer par courriel leur demande d'inscription à un événement (les préinscriptions automatisées peuvent créer des obstacles pour certaines personnes).
- Partagez les options de participation: plateforme vidéo, numéro de téléphone ou en personne.

Ressources et soutien

- [Boîte à outils d'accessibilité numérique](#)
- Inscrivez-vous à la [Communauté de pratique](#) sur le langage clair.
- Regardez la version vidéo de l'atelier sur les documents accessibles offert par l'École de la fonction publique du Canada (EFPC): [Rendre les documents accessibles \(INC1-V46\)](#).
- Lisez le [Guide de rédaction du contenu Canada.ca](#) pour en savoir plus sur le langage simple.
- Politique du gouvernement du Canada sur le langage clair, l'accessibilité et la communication inclusive.

Configuration et animation virtuelles

- [Utilisez un microphone accepté](#), placé près de votre bouche.
- Assurez-vous d'un éclairage adéquat et d'un arrière-plan neutre.
- Faites face à la caméra pour faciliter la lecture labiale.
- Parlez clairement, à un rythme modéré, et évitez de changer de langue au milieu d'une phrase.
- Décrivez le contenu visuel (p. ex. diapositives, graphiques, photos).
- Identifiez-vous avant de parler (p. ex. « Je suis [nom]... »). Cela est utile pour les employés qui ont de la difficulté à entendre.
- Recommander des pauses (10 minutes/heure).

Rappelez l'étiquette au participant

- Encouragez des réglages audio et de caméra clairs.
- Demandez aux participants de se déconnecter du réseau privé virtuelle (RPV) pour une connexion plus fluide.
- Utilisez les fonctions de lever la main; Couper le son lorsqu'il ne parle pas.
- Informer les participants de l'enregistrement et de la transcription; permettre les objections à l'avance.
- Identifiez-vous avant de parler pour vous assurer que les personnes qui utilisent les services de transcription ou d'interprétation savent qui parle.

Événements en personne

Sélectionner des lieux accessibles:

- Renseignez-vous auprès des fournisseurs de services sur leurs caractéristiques d'accessibilité, comme la rampe d'accès, la zone de chute pour le transport en commun, le stationnement, les ascenseurs, les portes, les toilettes, la signalisation et l'accès pour les chiens d'assistance.
- Assurez-vous de fournir des instructions complètes pour trouver la salle dans votre invitation.
- Prévoir une pièce tranquille.
- La zone d'inscription devrait refléter les besoins en matière d'adaptation.
- Affecter du personnel pour aider à l'accueil, à l'orientation, à l'enregistrement, etc.
- Rappel de la politique pour un milieu de travail sans parfum.
- Si vous servez de la nourriture, demandez des informations sur d'éventuelles allergies.

Évaluation et amélioration continue

- Demandez aux participants s'ils ont rencontré des obstacles.
- Déterminer les leçons apprises et les pratiques exemplaires.
- Reconnaître qu'une mesure d'adaptation peut entrer en conflit avec une autre, donner la priorité à l'inclusion dans la mesure du possible.
- **Continuer à s'améliorer:** L'accessibilité est un processus continu.

Modèle de collection de données

Il s'agit d'un modèle qui peut être personnalisé au besoin pour assurer un enregistrement adéquat des renseignements recueillis auprès des intervenants.

Section 1: Renseignements généraux

- Nom du programme, de l'initiative ou du sujet :
- Date de collecte des données :
- Outils de collecte de données :
- Emplacement (s'il y a lieu) :
- Objectif de la collecte de données (p. ex. éclairer les décisions, améliorer le service, cerner les obstacles) :

Section 2 : Renseignements sur le participant (s'il y a lieu)

(Utiliser des données anonymisées, s'il y a lieu)

- Nom ou ID du participant (facultatif) :
- Données démographiques (p. ex. personne handicapée, sexe) :
- Rôle ou poste (s'il y a lieu) :

Section 3 : Plan de collecte des données

Catégorie de données	Description/Question	Format de la réponse	Principaux points de vue/remarques
Exemple: Accessibilité	Existe-t-il des obstacles à l'accès physique sur le lieu de travail?	Oui/Non + Commentaires	Certaines entrées n'étaient pas équipées d'ouvre-portes automatiques.
Exemple: Inclusivité	Taux d'inclusion des processus actuels (échelle de 1 à 5)	Échelle (1-5)	Note moyenne: 3.2
Exemple: Outils nécessaires	Quels outils ou ressources pourraient améliorer votre expérience?	Ouvert	Plus de formation sur nécessaire

Section 4 : Cadre de collecte de données

Secteur	Objet	Méthode de collecte des données	Mesure (p. ex. sondage ou question d'entrevue)	Calendrier de la collecte des données
Par exemple;; Connaissances et habiletés	Amélioration des connaissances grâce à l'engagement	Sondage	J'ai acquis des connaissances utiles grâce à cette activité	Sondage après la séance
Par exemple;; Connaissances et habiletés	Les employés acquièrent de nouvelles compétences ou améliorent les compétences existantes grâce à leur participation aux activités de mobilisation.	Entrevue	Quelles compétences nouvelles ou améliorées avez-vous acquises grâce à votre participation à des initiatives de mobilisation?	Entrevue
Inclusivité	Perception des pratiques inclusive	Entrevue	« En quoi l'activité a-t-elle favorisé l'inclusion? »	Semaine du 15 septembre

Section 5 : Résumé des constatations

- Principales observations
- Ce qui a été entendu le plus souvent
- Informations inattendues
- Obstacles ou défis soulevés
- Possibilités d'amélioration
- Thèmes généraux

Section 6 : Prochaines étapes

- Prochaines étapes
- Responsable
- Échéances

Plan de partage des résultats et des données

Pour favoriser une mobilisation significative, il est important de partager avec les intervenants ce que vous avez entendu et comment vous l'avez appliqué, le cas échéant. Le présent document fournit un modèle de planification de la façon de communiquer les constatations et les mesures découlant des consultations avec divers intervenants.

Étape 1 : Déterminer le type de données

- **Renseignements généraux** : Données non sensibles, accessibles au public.
- **Renseignements internes** : Données pertinentes uniquement pour les employés, les équipes ou les services.
- **Renseignements confidentiels** : Données de nature délicate nécessitant un accès restreint (p. ex. renseignements sur les intervenants, plans stratégiques).
- **Données personnelles** : Comprend des détails individuels identifiables.

Étape 2 : Définir l'objectif du partage

- **Objectif de l'échange** : Pourquoi les données ou les résultats sont-ils communiqués (p. ex. transparence, prise de décisions éclairées, collecte de commentaires)?
- **Objectifs** : Accroître la sensibilisation, orienter les politiques, améliorer les pratiques, favoriser la collaboration ou appuyer la prise de décisions.

Étape 3 : Déterminer à qui communiquer

- **Principaux publics cibles** : Cadres supérieurs, employés, intervenants, membres de la collectivité, participants au projet.
- **Adapter les messages** : Adapter l'information et les formats aux besoins et au niveau d'accès de chaque public.
- **Reconnaître les contributions** : Reconnaître la participation des intervenants et des participants, le cas échéant.

Tableau de planification avec les intervenants :

Intervenants	Coordonnées du point de contact	Messages clés à communiquer	Méthode utilisée pour partager	Comment utilisera-t-il ces renseignements?

Étape 4 : Messages clés

- **Résumé des constatations ou aperçu des données** : Faits saillants clairs et concis.
- **Impact et implications** : Pourquoi l'information est importante et ses conséquences?
- **Perspectives exploitables** : Recommandations ou prochaines étapes fondées sur les résultats.

Étape 5 : Choisir les méthodes de communication

- **Formats** : Rapports, tableaux de bord, présentations, infographies, vidéos, courriels.
- **Canaux** : Réunions, intranet, bulletins, sites Web publics, médias sociaux.
- **Accessibilité** : Utiliser un langage simple, éviter les formats inaccessibles (p. ex. les PDF, à moins qu'ils ne soient entièrement accessibles), fournir des traductions ou des formats alternatifs, inclure des sous-titres et une langue des signes pour les vidéos.

Étape 6 : Appliquer la sécurité des données et l'éthique

- Protéger les données sensibles et personnelles (p. ex. chiffrement, protection par mot de passe).
- Étiqueter clairement les classifications de données (p. ex. « Confidential »).
- Veiller à ce que la communication soit éthique et conforme aux exigences en matière de protection des renseignements personnels.

Étape 7 : Calendrier et établissement du calendrier

- **Dates clés** : Lancement ponctuel ou mises à jour périodiques.
- S'harmoniser avec les phases, les jalons ou les échéances de prise de décisions du projet.

Étape 8 : Mécanismes de rétroaction

- Encouragez les commentaires au moyen de sondages, de séances de questions et réponses, de forums ou de formulaires de rétroaction.
- Utiliser la rétroaction pour affiner les efforts de partage futurs et valider les résultats.

Étape 9 : Rôles et responsabilités

- Désigner les membres de l'équipe responsables de la préparation, de l'examen et de la diffusion de l'information.

Étape 10 : Documentation et suivi

- Tenir un registre des éléments suivants :
 - Qui a reçu les données et les résultats?
 - Ce qui a été partagé?
 - Pourquoi et quand a-t-elle été partagée?
 - Comment il a été livré?

Étape 11 : Évaluation

- **Mesures de réussite** : Mesurez les taux d'engagement, la qualité de la rétroaction ou d'autres indicateurs.
- **Leçons apprises** : Déterminer les améliorations à apporter aux futurs processus de partage.

Étape 12 : Interprétation et application des résultats

- **Principales constatations** : Principaux résultats et leçons apprises.
- **Changements possibles** : Ajustements ou améliorations fondés sur les constatations.
- **Messages fondamentaux** : Idées ou conclusions centrales à communiquer.
- **Stratégies** : Méthodes et canaux choisis pour distribuer les résultats.

Techniques de mobilisation

Aperçu de l'objectif et des techniques

Afin de tenir compte des divers objectifs de mobilisation et choisir les techniques les plus efficaces en conséquence.

Informer (C.-à-d. voici la situation actuelle.)	Consulter (c.-à-d. voici quelques options; J'apprécierais vos commentaires.)	Impliquer (C.-à-d. qu'il y a un défi à relever; veuillez nous faire part de vos idées.)	Collaborer (Travaillons ensemble pour trouver une solution.)	Habiliter (c.-à-d. Comment pouvez-vous être invoqué? Comment pouvons-nous vous aider?)
<ul style="list-style-type: none">• Groupe d'experts• Publications• Présentations• Courriel• Visites sur place	<ul style="list-style-type: none">• Sondages• Entrevues• Vote• Groupe de discussion• Ateliers	<ul style="list-style-type: none">• Ateliers• Cartographie• Élaboration d'une vision• Mise à l'essai de scénarios	<ul style="list-style-type: none">• Réunions en grand groupe• Communautés en ligne• Groupes de travail• Études de grande envergure	<ul style="list-style-type: none">• Plateforme de prise de décision• Communautés de groupe• Développement de groupes axés sur les biens

Guide de prise de décision rapide

En fonction de l'objectif de votre participation, voici quelques approches recommandées.

Objectif	Méthode recommandée
Collecte efficace de données générales	Sondages ou questionnaires
Faciliter la discussion et l'échange d'idées	Réunions ou groupes de discussion
Répondre aux préoccupations individuelles	Discussions individuelles
Fournir des instructions claires ou des mises à jour	Courriels ou formulaires de rétroaction en ligne
Encourager l'interaction et la mobilisation	Médias sociaux ou plateformes internes

Conseil : La combinaison de plusieurs méthodes donne souvent les meilleurs résultats. Par exemple, commencez par un sondage pour recueillir des commentaires généraux, suivi de groupes de discussion pour explorer les idées clés dans plus de données.

- Réfléchir à la manière dont les différents intervenants se mobiliseront. Envisager de regrouper les intervenants en fonction de leur niveau de participation:
 - Très impliqué: Activement engagé et conscient du projet
 - Partisans: Conscients et favorables au projet
 - Neutre: Au courant, mais pas activement engagé
 - Résistant: Sensibilisé, mais pas à l'appui du projet
 - Pas au courant: Pas encore informé du projet

Avantages et inconvénients de diverses techniques

1. Sondages / questionnaires

Avantages:

- Méthode efficace pour recueillir la rétroaction de grandes populations.
- Génère des données quantitatives qui facilitent une analyse simple.
- Assure l'anonymat des répondants, en favorisant des réponses honnêtes et franches.
- Permet aux participants de répondre au sondage au moment qui leur convient.

Points à considérer:

- Capacité limitée d'obtenir des renseignements détaillés ou personnalisés.
- Des questions mal formulées peuvent donner lieu à des données inexactes ou trompeuses.
- Les taux de réponse peuvent être faibles en l'absence de rappels de suivi proactifs.

Utilisation recommandée : Lorsque vous cherchez à obtenir une rétroaction structurée et mesurable d'un large public.

2. Réunions ou groupes de discussion

Avantages:

- Faciliter les discussions et les dialogues approfondis.
- Permettre la clarification immédiate des questions ou des préoccupations.
- Promouvoir l'établissement de relations et encourager la collaboration.
- Générez des informations plus riches grâce à l'interaction de groupe.

Points à considérer:

- Cela peut prendre beaucoup de temps et nécessiter une coordination approfondie.
- Peut être influencé par des personnalités dominantes, ce qui peut éclipser les participants plus calmes.
- Moins approprié pour recueillir des commentaires anonymes ou de nature délicate.

Utilisation recommandée : Pour aborder des sujets complexes, générer des idées par le biais de remue-méninges ou favoriser les efforts de collaboration.

3. Discussions individuelles

Avantages:

- Facilite la communication personnalisée et adaptée aux besoins individuels.
- Efficace pour discuter de sujets sensibles ou offrir un soutien ciblé.
- Permet une clarification immédiate et favorise une compréhension plus approfondie.

Points à considérer:

- Peut prendre beaucoup de temps, surtout lorsqu'elle est menée avec un grand nombre de participants.
- Peut limiter la capacité de recueillir simultanément divers points de vue.

Utilisation optimale : Convient pour répondre aux préoccupations individuelles, pour favoriser la confiance ou gérer des questions confidentielles.

4. Discussions de groupe

Avantages:

- Faciliter une communication efficace et rentable.
- Conserver un dossier écrit pour référence future.
- Permettre aux destinataires de répondre à leur convenance.

Points à considérer:

- Moins adapté aux discussions complexes ou aux questions urgentes.
- Offrir des possibilités limitées d'interaction en temps réel.

Meilleure utilisation : Permet de transmettre des renseignements clairs et concis ou de recueillir des commentaires structurés de la part d'intervenants occupés.

5. Médias sociaux ou plateformes de communication

Avantages:

- Efficace pour atteindre un vaste public géographiquement dispersé.
- Favorise la communication informelle et la mobilisation immédiate.

Points à considérer:

- Des informations peuvent être perdues ou négligées au milieu de flux à volume élevé.
- Préoccupations potentielles concernant la protection de la vie privée et la confidentialité.

Utilisation optimale : Pour partager des mises à jour, favoriser l'engagement et encourager la conversation dans des environnements dynamiques.