



Être informé pour participer

16^e École d'été en évaluation
environnementale du SIFÉE
Montréal, 18 juin 2012



Déjà
trente
ans!

Diane Paquin
Chef du Service des communications
et des ressources documentaires

www.bape.gouv.qc.ca

Bureau
d'audiences publiques
sur l'environnement

Québec 

Plan de la conférence

- Les questions à se poser
- Le rôle du conseiller en communication



Les questions à se poser

- Qui ?
- Quoi – Pourquoi ?
- Comment ?
- Où ?
- Quand ?



Qui ?

- Propriétaires de lots touchés, résidents
- Organismes locaux, associations, comités, groupes consultés par le promoteur
- Municipalités locales, municipalités régionales de comté (MRC), élus
- Organismes régionaux et nationaux voués à la protection de l'environnement
- Médias locaux et régionaux
- Clientèle jeunesse
- Ministères et organismes consultés par le MDDEP
- Personnes-ressources



Quoi – Pourquoi ?

- Le mandat confié
- La composition de la commission d'enquête
- Le projet
- Les répercussions
- Les mesures d'atténuation
- Le rôle du citoyen dans la procédure environnementale et le processus d'enquête et d'audience publique
- Les lieux pour consulter la documentation
- L'horaire et le lieu des séances publiques
- Les coordonnées des personnes à joindre pour s'informer



Comment ?

- Poste et courrier électronique (communiqués)
- Fil de presse (médias)
- Site Web du BAPE
- Journaux locaux et régionaux (avis publics)
- Affiches
- Adresse de courrier électronique exclusive au mandat
- Entrevues avec les médias
- Appels téléphoniques des citoyens
- Dépliants d'information

Avis public

Audience publique

Bureau d'audiences publiques sur l'environnement

**PROJET D'AGRANDISSEMENT DU LIEU
D'ENFOUISSEMENT TECHNIQUE À
DRUMMONDVILLE (SECTEUR SAINT-NICÉPHORE)
PAR WM QUÉBEC INC.**

Le Bureau d'audiences publiques sur l'environnement (BAPE) donne avis que les séances de l'audience publique sur le projet ci-dessus mentionné débiteront le mercredi 23 mai 2012.

La première partie de l'audience vise à permettre au public et à la commission d'enquête de cerner tous les aspects du projet en vue de la deuxième partie de l'audience.

La deuxième partie permettra à la commission d'entendre les personnes qui auront déposé un mémoire ou qui désirent faire connaître de vive voix leur opinion sur le projet.

Coordonnées de l'audience:

Centre communautaire de loisirs Claude-Nault, salle Lessard, 480, rue Lessard à Drummondville

1^{re} partie:

les séances débiteront le mercredi 23 mai 2012 à 19 h.

2^e partie:

les séances débiteront le lundi 18 juin 2012 à 19 h.

Le dossier complet et les documents qui s'ajouteront au cours de l'enquête et de l'audience publique pourront être consultés en version imprimée aux endroits suivants:

Centre communautaire de loisirs Claude-Nault
4677, rue Traversy
Drummondville
Téléphone: 819 479-8686 poste 3

Bibliothèque municipale Côte-Saint-Germain
545, rue des Écoles
Drummondville
Téléphone: 819 478-6573

Université du Québec à Montréal (UQAM)
Bibliothèque des sciences juridiques, Pavillon Hubert-Aquin
Section des publications gouvernementales
400, rue Sainte-Catherine Est
Montréal H2L 2C5
Téléphone: 514 987-6184

Bureau d'audiences publiques sur l'environnement (BAPE)
Édifice Lomer-Gouin
575, rue Saint-Amable, bureau 2.10
Québec G1R 6A6
Téléphone: 1 800 463-4732 ou 418 643-7447

De l'information supplémentaire et des documents sont disponibles dans Internet à l'adresse www.bape.gouv.qc.ca. Des renseignements peuvent également être obtenus auprès de Renée Poliquin au 418 643-7447 ou, sans frais, au 1 800 463-4732, ou par courriel à l'adresse let-drummondville-saint-nicéphore@bape.gouv.qc.ca.

Le secrétaire du BAPE
René Beaudet

Québec 

Bureau
d'audiences publiques
sur l'environnement

Québec 

Où ?

- **Site Web du BAPE**
- **Fil de presse**
- **Centres de documentation (BAPE et UQAM)**
- **Centres de consultation temporaires (milieu touché)**
- **Bureaux des municipalités et MRC touchées**



Quand ?

- 10 à 14 jours avant le début du mandat (communiqué)
- La journée du début des séances 1^{re} partie (rappel médias)
- Au retour de la première partie (avis d'intention de présenter un mémoire)
- La journée du début des séances 2^e partie (rappel médias)
- La journée de la publication du rapport

Le rôle du conseiller en communication

- Le soutien à la commission d'enquête
- Le soutien au président de la commission d'enquête
- Les relations médiatiques
- Les relations publiques
- La production du rapport



Le soutien à la commission d'enquête

- **Compte rendu de la période d'information et de consultation du dossier par le public**
- **Caractéristiques du projet**
- **Préoccupations soulevées**
- **Traitement médiatique et revue de presse**
- **Interventions de groupes particuliers**



30
Déjà
trente
ans!

Le soutien au président de la commission d'enquête

Conseils sur l'utilité ou la nécessité de :

- **traduction de documents**
- **service d'un interprète**
- **webdiffusion**
- **questionnement en ligne**
- **ajout ou modification de centres de consultation temporaires**
- **relations autochtones**

Le soutien au président de la commission d'enquête (suite)

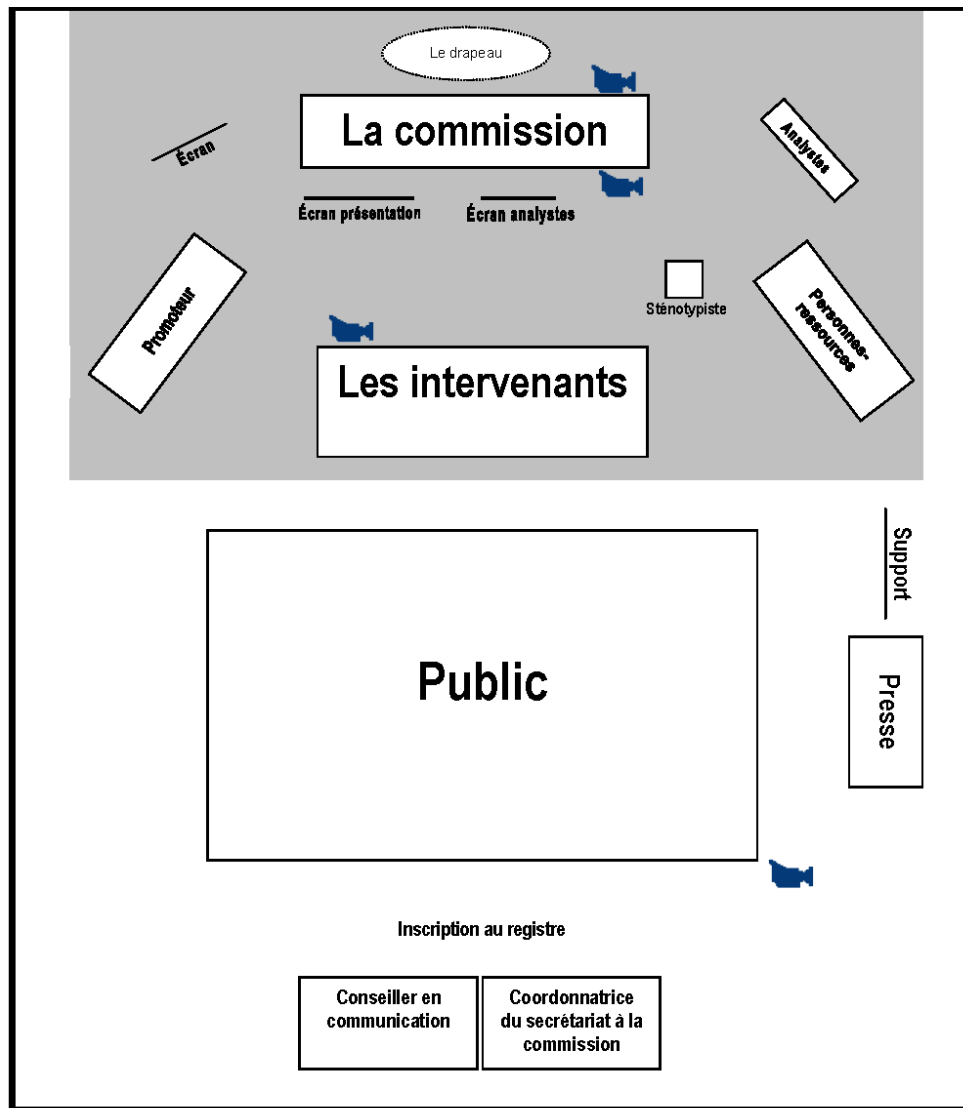
- Établissement de la ligne de presse
- Adaptation des discours d'ouverture et de fermeture des séances de l'audience
- Adaptation de la présentation PowerPoint en support

Les relations médiatiques


- Entrevues au cours du mandat et à la publication du rapport
- Rectification du traitement média, au besoin
- Pochette de presse au moment des séances
 - 1^{re} partie : communiqué, C.V. des commissaires, coordonnées des séances, plan de la salle, centres de consultation
 - 2^e partie : horaire des séances, copie des mémoires
- Respect de l'espace accessible aux médias en séances publiques
- Statistiques de participation



Plan d'aménagement de la salle



N.B. : La zone grise est réservée aux échanges. Pour y circuler avec une caméra ou un appareil photo, veuillez obtenir, au préalable, une autorisation de la conseillère ou du conseiller en communication.

 En cas de webdiffusion vidéo des séances, les caméras seront installées aux endroits indiqués.

Les relations publiques

- Réponses aux questions des citoyens (courrier électronique, téléphone, en séance)
- Registre d'inscriptions (1^{re} partie – questions, 2^e partie - rectifications)
- Affiche si webdiffusion
- Visite des centres de consultation temporaires (conformité, commentaires)
- Statistiques de participation
- Questionnaire sur la qualité des services

Webdiffusion

Les séances de l'audience publique sont diffusées simultanément à partir du site Web du BAPE en mode audio et vidéo.

Les gens ne désirant pas être filmés doivent en informer le personnel du BAPE.



Questionnaire sur la qualité des services

Sondage de satisfaction

Audience publique – 1^{re} partie

Annexe 38-1
Sondage partie 1
Mise à jour : février 2012

Nom du projet

1. Comment avez-vous été informé de l'audience publique ?
(Cochez une ou plusieurs réponses.)

- Avis public
 Communiqué du BAPE
 Site Web du BAPE
 Radio / Télévision
- Journaux
 Affichage
 Autres (spécifiez) : _____

2. Diriez-vous que l'audience publique a été ...

- très utile
 assez utile
 peu utile
 pas du tout utile

3. Quelle est votre satisfaction générale par rapport à l'audience publique ?
Indiquer votre réponse en %, 100% étant le niveau de satisfaction le plus élevé. _____ %

4. Pour chacun des énoncés suivants, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction sur une échelle de 1 à 5; (1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait et 5 signifie que vous êtes très satisfait).

	Pas du tout satisfait ← → Très satisfait					sans objet
	1	2	3	4	5	
Le centre de consultation régional :						
sa localisation me convient.						
ses heures d'ouverture me conviennent.						
Le personnel du BAPE était :						
courtois.						
disponible.						
à l'écoute de mes besoins.						

5. Pour chacun des énoncés suivants, veuillez indiquer votre niveau d'accord sur une échelle de 1 à 5; (1 signifie que vous êtes totalement en désaccord et 5 signifie que vous êtes totalement en accord).

	Totallement en désaccord ← → Totallement en accord					sans objet
	1	2	3	4	5	
Le personnel du BAPE :						
a fait preuve de considération et m'a traité de façon équitable.						
m'a assisté pour faciliter ma participation à l'audience.						
m'a permis d'obtenir de l'information facile à comprendre sur les modalités de participation.						
La commission d'enquête :						
a traité tous les intervenants de manière équitable .						
a traité tous les intervenants avec impartialité .						
a su maintenir un climat favorable aux échanges.						
m'a permis d'obtenir de l'information facile à comprendre sur le projet.						

Commentaires : _____

Merci d'avoir rempli ce questionnaire.



Questionnaire sur la qualité des services

Nom du projet _____

1. Comment avez-vous été informé de l'audience publique ?
(Cochez une ou plusieurs réponses.)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Avis public | <input type="checkbox"/> Journaux |
| <input type="checkbox"/> Communiqué du BAPE | <input type="checkbox"/> Affichage |
| <input type="checkbox"/> Site Web du BAPE | <input type="checkbox"/> Autres (spécifiez) : _____ |
| <input type="checkbox"/> Radio / Télévision | |

2. Diriez-vous que l'audience publique a été ...

- très utile
 assez utile
 peu utile
 pas du tout utile

3. Quelle est votre satisfaction générale par rapport à l'audience publique ?
Indiquer votre réponse en %, 100% étant le niveau de satisfaction le plus élevé. _____ %

4. Pour chacun des énoncés suivants, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction sur une échelle de 1 à 5; (1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait et 5 signifie que vous êtes très satisfait).

	Pas du tout satisfait ← → Très satisfait					sans objet
	1	2	3	4	5	
Le centre de consultation régional :						
sa localisation me convient.						
ses heures d'ouverture me conviennent.						
Le personnel du BAPE était :						
courtois.						
disponible.						
à l'écoute de mes besoins.						

5. Pour chacun des énoncés suivants, veuillez indiquer votre niveau d'accord sur une échelle de 1 à 5; (1 signifie que vous êtes totalement en désaccord et 5 signifie que vous êtes totalement en accord).

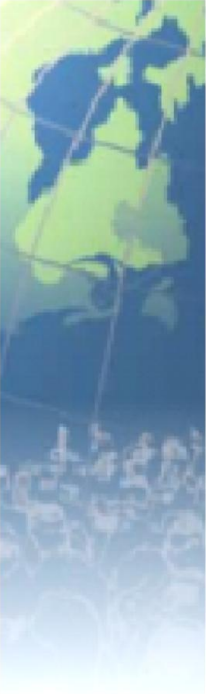
	Totalement en désaccord ←			→ Totalement en accord		sans objet
	1	2	3	4	5	
Le personnel du BAPE :						
a fait preuve de considération et m'a traité de façon équitable.						
m'a assisté pour faciliter ma participation à l'audience.						
m'a permis d'obtenir de l'information facile à comprendre sur les modalités de participation.						
La commission d'enquête :						
a traité tous les intervenants de manière équitable .						
a traité tous les intervenants avec impartialité .						
a su maintenir un climat favorable aux échanges.						

Commentaires : _____

Merci d'avoir rempli ce questionnaire.

La production du rapport

- **Conseils :**
 - clarté des messages (argumentaire, avis)
 - linguistiques
- **Liaison avec les fournisseurs de services de révision linguistique et traduction, s'il y a lieu**
- **Intégration des corrections linguistiques**
- **Communiqué pour la publication du rapport**



Merci de votre attention !


Dejà
trente
ans!

*Bureau
d'audiences publiques
sur l'environnement*

Québec 