



*Guide de
coordination*

Le programme d'échanges communautaires Premières impressions de l'Ontario est adapté du programme :



Le programme *First Impressions* qui a servi de modèle au programme d'échanges communautaires Premières impressions a été conçu par le Center for Community Economic Development du service d'extension coopérative de l'université Wisconsin-Extension.

Le programme ontarien s'inspire également de :



Community Swap, élaboré par l'université Illinois-Extension.

Nous sommes reconnaissants aux créatrices et créateurs des programmes First Impressions et Community Swap de nous avoir permis de profiter de leurs idées et de leurs ressources.

Table des matières

1.0	INTRODUCTION	3
1.1	Objet	3
1.2	Attentes	3
1.3	Assistance gouvernementale	4
1.4	Avantages pour votre collectivité	4
2.0	AVANT L'ÉCHANGE	6
2.1	État de préparation et réceptivité de la collectivité	6
2.2	Recherche d'une collectivité partenaire	8
2.3	Collectivités jumelées	9
3.0	ORGANISATION D'UN ÉCHANGE	10
3.1	Rôles et responsabilités	10
	Rôle de l'organisme parrainant l'échange	10
	Rôle de la coordonnatrice ou du coordonnateur	10
	Rôle des membres de l'équipe visiteuse	10
	Rôle des personnes-ressources au sein du gouvernement	11
3.2	Moment et déroulement des visites	11
3.3	Coûts de l'échange	12
3.4	Préparation de la visite	12
	Un ou deux mois avant la visite	12
	Recrutement des membres de l'équipe visiteuse	13
	Collecte de renseignements sur la collectivité partenaire	14
3.5	Aide-mémoire des préparatifs d'une visite	14
	Une semaine avant la visite	14
	Fournitures à prévoir pour la visite	14
4.0	DURANT LA VISITE	15
4.1	Activités prévues durant la visite	15
	Avant de partir	16
	En chemin	16
	Sur place	16
	Sur le chemin du retour	17
4.2	Jeu de rôles des membres de l'équipe	17

5.0	APRÈS LA VISITE	18
5.1	Présentation de vos constatations à votre collectivité partenaire	18
5.1.1	Production du rapport écrit	19
5.1.2	Production de la présentation visuelle	19
5.1.3	Directives concernant la formulation d'observations constructives	20
5.2	Présentation des observations de l'autre équipe	21
5.2.1.	Organisation de la réunion de compte rendu	21
5.3	Communication des résultats de l'échange	22
	Conseils relatifs aux relations avec les médias	22
	Comment rédiger un communiqué de presse	23
	Conseils pour le formatage d'un communiqué	23
	Aide-mémoire pour les communiqués	25
5.4	Remerciements et suivi	26
6.0	EN QUOI CONSISTE L'ACTION COMMUNAUTAIRE APRÈS L'ÉCHANGE?	27
	Établissement de priorités	27
	Coordination des plans d'action	32
	Célébration des accomplissements	32
7.0	ÉVALUATION DE SUIVI	32
8.0	ANNEXES : QUESTIONNAIRES ET AUTRES OUTILS	34
	Annexe 1 : Au sujet du questionnaire	35
	Annexe 2 : Modèle de cadre de référence	48
	Annexe 3 : Fiche d'information des membres d'une équipe visiteuse	51
	Annexe 4 : Registre de photos de l'échange communautaire	54
	Annexe 5 : Modèle de rapport	55
	Annexe 6 : Modèle de communiqué de presse au sujet d'une réunion de compte rendu d'un échange	56
	Annexe 7 : Ressources pour l'élaboration d'un plan d'action	57
	Annexe 8 : Formulaire d'évaluation	61
	Annexe 9 : Personnes-ressources au gouvernement	68

PROGRAMME D'ÉCHANGES COMMUNAUTAIRES

PREMIÈRES IMPRESSIONS

GUIDE DE COORDINATION

1.0 Introduction

1.1 *Objet*

Le programme d'échanges communautaires Premières impressions aide les collectivités à mieux connaître leurs atouts et leurs faiblesses, tels que les perçoivent les personnes qui y viennent en visite pour la toute première fois. Il repose sur un processus structuré grâce auquel les collectivités peuvent connaître les premières impressions qu'elles suscitent auprès des gens de l'extérieur. Il permet par ailleurs aux collectivités de bénéficier de nouveaux points de vue sur leur attrait visuel, leurs services et leur infrastructure. Des équipes de bénévoles participant à un échange vont, à l'improviste, passer une journée dans leur collectivité partenaire pour consigner leurs observations et se faire ensuite part de commentaires constructifs. Ce que les collectivités apprennent lors d'un échange communautaire Premières impressions peut servir de point de départ à une action communautaire positive et efficace.

1.2 *Attentes*

Le ou les organismes parrainant un échange pour le compte d'une collectivité qui participe au programme d'échanges communautaires Premières impressions désigneront une personne chargée de **la coordination** de leur moitié de l'échange. La coordonnatrice ou le coordonnateur devra posséder de solides compétences en matière de communication, de planification, de rédaction et de présentation d'exposés. La première chose que cette personne devra faire sera de recruter des bénévoles comme membres de leur **équipe visiteuse**, et ensuite de faire le nécessaire pour que ces personnes puissent se rendre ensemble dans l'autre collectivité participant à l'échange, dans le délai convenu.

Les membres de « l'équipe visiteuse » devront :

- remplir un questionnaire d'évaluation de la collectivité durant leur visite;
- préparer un rapport résumant leurs observations;
- produire un diaporama pour présenter leurs conclusions à la collectivité partenaire.

Chacune des deux collectivités organisera une réunion lors de laquelle l'équipe visiteuse de l'autre collectivité lui présentera son rapport de visite.

Par la suite, l'une et l'autre collectivité aura intérêt à mettre au point un **plan d'action** relatif aux mesures à prendre pour régler les problèmes cernés dans le rapport de visite les concernant.

1.3 Assistance gouvernementale

Le personnel chargé du développement des collectivités rurales au gouvernement de l'Ontario servira de personnes-ressources pour aider les collectivités à mettre en œuvre le programme d'échanges communautaires Premières impressions.

Ses responsabilités sont les suivantes :

- promouvoir le programme auprès des collectivités et des organisations rurales;
- repérer les collectivités qui pourraient avoir intérêt à participer au programme;
- expliquer le processus d'échange aux collectivités;
- distribuer le présent guide et le questionnaire qui l'accompagne;
- cerner les collectivités entre lesquelles un échange pourrait avoir lieu et les amener deux par deux à s'entendre sur les conditions d'un échange;
- aider les collectivités participantes tout au long de leurs échanges;
- appuyer la réalisation des plans d'action découlant des échanges.

1.4 Avantages pour votre collectivité

Votre collectivité veut bien naturellement faire bonne impression aux personnes qui la découvrent. Qu'elles viennent y faire du tourisme ou des achats, qu'elles songent à s'y installer ou à y investir dans une entreprise, ces personnes jouent toutes un rôle majeur dans la santé et la croissance de l'économie locale. N'importe qui et n'importe quoi peut influencer un investisseur potentiel, dont les premières impressions, si elles ne sont pas favorables, risquent de l'éloigner à jamais.

Le programme d'échanges communautaires Premières impressions est une ressource utile pour toute collectivité qui souhaite se doter d'une vision et d'un plan d'avenir, car il lui offre un point de vue *différent*, c'est-à-dire une évaluation de ses atouts et faiblesses tels que les perçoivent de nouveaux visiteurs. Votre collectivité pourra par la suite élaborer un plan d'action qui lui permettra de consolider ou d'exploiter ses atouts et de minimiser ou d'éliminer ses faiblesses.

Il y a plusieurs bonnes raisons de confier l'évaluation de votre collectivité à des personnes de l'extérieur. Vous qui habitez dans votre collectivité auriez sans doute du mal à la juger de façon objective, parce que vous la connaissez trop bien. Vous risqueriez de ne pas tenir compte de certains éléments qu'une personne jetant sur elle un regard nouveau pourrait trouver problématiques ou déplaisants, ou au contraire d'oublier certaines choses qui pour quelqu'un d'autre seraient une bonne raison de vouloir y habiter ou y faire affaires.

Une autre raison de s'en remettre à des personnes de l'extérieur est qu'il peut être plus facile pour celles-ci de faire des observations constructives à vos amis et voisins sur des points tels que leur service à la clientèle ou encore l'allure de leur magasin ou entreprise.

Grâce au programme d'échanges communautaires Premières impressions, votre collectivité profitera des observations que lui fera l'équipe visiteuse et vos bénévoles ramèneront sans doute des idées intéressantes de leur visite dans l'autre collectivité.

La participation à ce programme peut s'avérer une précieuse source d'information susceptible d'orienter d'autres activités de développement et de planification communautaires, notamment :

- la planification stratégique communautaire
 - au tout début du processus de planification stratégique, afin de cerner les forces et les faiblesses, les atouts et les problèmes prioritaires de votre collectivité;
 - dans le courant du processus de planification stratégique, afin de s'assurer qu'il tienne bien compte des problèmes qu'il faut et des occasions à saisir;
- l'analyse économique communautaire
 - pour confirmer les conclusions que vous aurez pu tirer de l'analyse statistique ou pour les compléter;
- l'évaluation des services communautaires
 - pour évaluer les services (information, installations publiques, etc.) que la collectivité met à la disposition de ses visiteurs;
- la revitalisation du centre-ville
 - pour repérer les problèmes spécifiques, tels que la signalisation ou le stationnement, que vous devriez régler dans votre centre-ville;
- la planification du tourisme
 - pour cerner les éléments qui contribuent ou qui nuisent au tourisme, notamment en matière d'hébergement, de service à la clientèle et de qualité des attractions touristiques;
 - pour évaluer un produit touristique particulier – Votre collectivité est-elle prête à organiser un festival? Fait-elle bonne impression aux personnes de l'extérieur? Satisfait-elle aux attentes de ses visiteurs?
- la stimulation des investissements
 - pour avoir une idée la manière dont une personne cherchant à investir des capitaux voit votre collectivité;
- le maintien et l'expansion des entreprises
 - pour obtenir des renseignements additionnels sur les services et l'infrastructure mis à la disposition des entreprises locales, en complément d'une enquête sur le maintien et l'expansion des entreprises (M&EE);
- la qualité du service
 - pour évaluer l'efficacité d'une initiative de formation lancée par vos commerçants locaux pour améliorer leur service à la clientèle.

Attention : ne procédez jamais à un échange communautaire Premières impressions:

- de façon isolée, mais veillez à l'intégrer dans un processus stratégique de développement économique;
- si votre collectivité n'a pas les moyens ou l'intention de donner suite à toutes les recommandations qui pourront en découler;
- si votre collectivité n'est pas prête à entendre les réactions constructives d'une équipe visiteuse.

L'équipe de développement économique régional du ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales et celle du ministère du Développement du Nord et des Mines peuvent vous aider à déterminer si un échange communautaire Premières impressions pourrait s'avérer utile pour votre collectivité. Elles peuvent aussi vous conseiller d'autres ressources et outils de développement économique dont vous pourriez vous servir en complément ou en remplacement d'un tel échange :

- pour élaborer une stratégie d'amélioration de votre centre-ville, consultez le guide de gestion de la revitalisation du centre-ville sur le site REDDI;
- pour vous faire une idée des tendances locales en matière d'emploi, de mobilité de la main-d'œuvre ou de composition du secteur commercial, etc., servez-vous des outils d'analyse disponibles sur le site REDDI consacré aux données et renseignements sur le développement économique rural, www.reddi.gov.on.ca;
- pour repérer les questions d'importance pour les entreprises locales, songez à mener une enquête de maintien et d'expansion des entreprises (M&EE);
- enfin, au moment de mettre au point une stratégie pour attirer des investissements, servez-vous du guide « Les municipalités et le développement économique », afin d'établir si votre collectivité est bien préparée à la visite de personnes en quête d'un emplacement pour une éventuelle implantation d'entreprise.

2.0 Avant l'échange

2.1 *État de préparation et réceptivité de la collectivité*

Avant de décider d'entreprendre un échange communautaire Premières impressions, posez-vous la question suivante :

Votre collectivité est-elle prête à participer à un tel échange?

- **L'utilité d'un regard nouveau.** Le but d'un échange communautaire Premières impressions est de vous dire quels sont les points forts et les points faibles de votre collectivité, de l'avis de personnes qui jusque-là ne la connaissaient pas. Est-ce bien de cela que votre collectivité a besoin? Ce type d'échange est-il un outil de développement économique qui vous convient vraiment à ce stade?
- **L'existence préalable d'une stratégie de développement économique.** Votre collectivité est-elle en train de planifier ou a-t-elle adopté une stratégie de développement économique? Un échange communautaire Premières impressions peut s'avérer très efficace dans le cadre d'un plan de développement économique et, de ce fait, il est préférable d'y avoir recours dans le cadre d'un processus stratégique de plus grande envergure.
- **La réceptivité à des critiques constructives.** Un échange communautaire Premières impressions aboutira à une évaluation objective de votre collectivité, telle que l'aura vue l'équipe visiteuse. Le rapport qui vous sera remis ne contiendra pas que des louanges, mais aussi des critiques constructives. Votre

collectivité est-elle curieuse de savoir comment d'autres la jugent? Les gens sont-ils prêts à entendre des observations constructives?

- **La détermination et le leadership de la collectivité.** Pouvez-vous compter sur vos dirigeantes et dirigeants communautaires pour planifier l'échange et y participer? Est-ce que vos dirigeantes et dirigeants communautaires sont des gens d'action, assurés de donner suite aux observations qui leur seront faites? Y a-t-il un organisme qui soit disposé à prendre les choses en mains et à s'assurer que les changements nécessaires aient bien lieu?
- Avez-vous rallié des représentantes et représentants des organismes dont la participation est indispensable? Vous devrez vous assurer de l'appui des organismes qui seront en mesure de mettre en œuvre les changements recommandés dans le rapport de l'équipe visiteuse. Vous feriez aussi bien de vous assurer de la participation des personnes ou organismes qui seront touchés par ces changements, entre autres :
 - o la municipalité;
 - o la Chambre de commerce;
 - o les membres d'une zone d'amélioration commerciale;
 - o l'association du tourisme;
 - o la société d'aide au développement des collectivités;
 - o les organismes sectoriels;
 - o les regroupements de résidents.
- **La certitude quant à l'information dont votre collectivité a besoin.** Un échange communautaire Premières impressions vous fournira un point de vue différent sur divers éléments ou secteurs de votre collectivité. Avez-vous établi quels sont les éléments ou secteurs au sujet desquels votre collectivité a besoin de l'avis de personnes de l'extérieur? Et ceux à l'égard desquels elle sera en mesure de mettre en œuvre d'éventuelles recommandations?
- **La disponibilité d'une coordonnatrice ou d'un coordonnateur.** La coordination des échanges est cruciale, car leur réussite en dépend. La personne chargée de ce rôle doit avoir des dons pour l'organisation, la facilitation, la pédagogie, la rédaction de rapports et la présentation d'exposés, sans oublier les relations publiques. Elle devra trouver une collectivité avec laquelle faire l'échange, organiser l'échange, coordonner la visite, veiller à la production du rapport final et à son envoi à l'autre collectivité, organiser la réunion locale de présentation du rapport de l'autre équipe et veiller à l'élaboration d'un plan d'action.
- **La disponibilité d'une équipe pour visiter l'autre collectivité.** Serez-vous capable de recruter un certain nombre de personnes bénévoles, aux sensibilités différentes, prêtes à consacrer une journée à la visite d'une autre collectivité et à la préparation d'un rapport? Deux ou trois de ces personnes devront par ailleurs accepter de retourner dans la collectivité visitée pour lui présenter le rapport de l'équipe. De plus, les membres de l'équipe visiteuse devront savoir faire preuve d'objectivité et être à même de formuler des observations constructives.
- **La tenue d'une réunion pour rendre compte de la visite.** Aurez-vous le temps d'organiser et de tenir une réunion dans votre collectivité pour entendre la

présentation du rapport de l'équipe qui vous aura rendu visite? Votre collectivité sera-t-elle réceptive à ce que le rapport pourra contenir, même s'il s'agit de commentaires peu flatteurs?

- **Le suivi.** Un échange communautaire Premières impressions n'aura guère de conséquence si vous ne réfléchissez pas d'avance à la manière de communiquer ses résultats aux personnes concernées et d'y donner suite. Si votre collectivité ne veut pas, ou ne peut pas, s'engager à donner suite au rapport qui lui sera présenté, sa participation à un échange communautaire Premières impressions est sans intérêt. Votre collectivité a-t-elle la volonté et les ressources nécessaires pour élaborer des plans d'action en réponse aux observations qui lui seront faites?
- **Les ressources requises pour participer au programme.** Vos organismes communautaires et autres partenaires au sein de la collectivité sont-ils prêts à investir dans le programme pour en couvrir les coûts? Les dépenses à prévoir sont notamment le tirage de copies du guide d'évaluation, le déplacement vers la collectivité participant à l'échange, les repas des membres de l'équipe visiteuse durant leur déplacement, l'hébergement (si la visite inclut une nuit dans l'autre collectivité), le développement des photos prises sur place ou encore le coût de location d'une salle pour le compte rendu de la visite et celui des rafraîchissements servis à cette occasion.

2.2 Recherche d'une collectivité partenaire

Le personnel chargé du développement des collectivités rurales peut vous aider à trouver une collectivité avec laquelle vous pourriez procéder à un échange communautaire Premières impressions. La collectivité en question devra être similaire à la vôtre, notamment sur le plan de sa taille et de son assise économique.

Au moment de comparer les collectivités avec lesquelles vous pourriez faire un échange, concentrez-vous sur celles qui ressemblent à la vôtre selon les critères suivants :

- la population;
- la proximité d'un centre urbain ou autre regroupement de population important. Vos collectivités sont-elles toutes deux des banlieues dortoir ou sont-elles aussi isolées l'une que l'autre?
- l'économie (industries ou employeurs dominants) : est-ce que la principale source d'emplois est le secteur du tourisme, de la fabrication ou de l'éducation?
- la distance des grandes autoroutes;
- les problèmes économiques courants, tels que la dépendance envers une seule industrie ou encore la détérioration du centre-ville;
- la démographie, par exemple en ce qui concerne la proportion de personnes âgées au sein de la population;
- la principale caractéristique géologique ou naturelle (rivière, lacs, vallées ou autre);

- l'éloignement des deux collectivités : il serait préférable de faire votre échange avec une collectivité située à une distance de route raisonnable, pour que les équipes visiteuses puissent passer le plus de temps possible sur place à faire leur évaluation, mais néanmoins assez éloignée pour que les membres des équipes n'aient pas l'habitude de se rendre dans leur collectivité partenaire.

Les meilleurs jumelages sont ceux qui rassemblent deux collectivités similaires, mais pas identiques. Leurs différences devraient être suffisantes pour que chacune des deux collectivités puisse apprendre des choses de la visite à l'autre endroit, mais pas si nombreuses que les collectivités ne puissent pas s'identifier l'une à l'autre.

Une fois que vous aurez fait votre présélection de collectivités avec lesquelles vous envisagez de faire un échange, mettez-vous en rapport avec les personnes compétentes au sein de chacune d'elles, afin d'établir :

1. si un échange pourrait s'avérer bénéfique pour une collectivité donnée;
2. si l'autre collectivité aurait les moyens de procéder à un échange pendant le même laps de temps.

2.3 Collectivités jumelées

Une fois que vous avez décidé quelle sera votre collectivité partenaire aux fins d'un échange, les personnes désignées pour agir comme personnes-ressources et pour coordonner l'échange devront se communiquer :

- leur nom,
- leur numéro de téléphone,
- leur adresse,
- leur adresse de courrier électronique.

Votre collectivité et sa collectivité partenaire devront aussi s'entendre sur les points suivants :

- Ü le délai prévu pour les visites, autrement dit la date à laquelle elles devront avoir eu lieu au plus tard;
- Ü la date limite de présentation des rapports des équipes visiteuses à la collectivité visitée;
- Ü l'objet principal de l'échange, que ce soit par exemple le tourisme, la revitalisation des centres-villes, le développement industriel ou autre chose;
- Ü la délimitation géographique de l'endroit à visiter;
- Ü le format des visites : une journée complète du matin au soir, ou un après-midi, une soirée et une matinée, en semaine ou en fin de semaine (*voir la section 3.2, Moment et déroulement des visites*);
- Ü le budget de l'échange : chaque collectivité couvrira-t-elle ses propres dépenses?

Il est préférable de mettre les conditions d'un échange par écrit et de faire signer le document qui les consigne par des personnes représentant les deux collectivités. Vous trouverez un modèle de *Cadre de référence* d'un échange en annexe.

3.0 Organisation d'un échange

3.1 Rôles et responsabilités

Rôle de l'organisme parrainant l'échange

L'organisme parrainant l'échange désignera une personne bénévole comme coordonnatrice ou coordonnateur aux fins du programme d'échanges communautaires Premières impressions et l'appuiera dans ses fonctions.

L'organisme en question établira par ailleurs le budget de l'échange. (*Voir la section 3.3, Coûts de l'échange*).

Rôle de la coordonnatrice ou du coordonnateur

La coordonnatrice ou le coordonnateur aura pour rôle d'assurer les fonctions suivantes, avec l'aide des membres de l'équipe visiteuse ou de l'organisme parrainant l'échange :

- Ø planifier la visite de la collectivité partenaire (date, déroulement, etc.);
- Ø recueillir l'appui de la collectivité (p. ex., du conseil municipal) et obtenir l'approbation de fonds pour la visite;
- Ø organiser le déplacement vers la collectivité partenaire;
- Ø faciliter la production d'un rapport écrit et d'un diaporama résumant les conclusions tirées de la visite en vue de leur présentation à la collectivité partenaire;
- Ø présenter les points saillants du rapport, accompagnés d'un diaporama, lors d'une réunion publique dans la collectivité partenaire;
- Ø organiser une réunion de compte rendu dans votre collectivité pour la présentation du rapport de l'autre équipe visiteuse venue chez vous;
- Ø coordonner l'exécution d'un plan de communication avec les médias et désigner quelqu'un comme porte-parole pour les médias;
- Ø faire la liaison avec le personnel du gouvernement chargé de faciliter les échanges communautaires Premières impressions, à savoir celui du ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales dans le Sud de l'Ontario et celui du ministère du Développement du Nord et des Mines dans le Nord de l'Ontario.

Notez que même si rien n'oblige la coordonnatrice ou le coordonnateur de se joindre à l'équipe visiteuse, il lui sera difficile d'encadrer la production et la présentation du rapport sans avoir participé à la visite et à l'évaluation de l'autre collectivité.

Rôle des membres de l'équipe visiteuse

Les personnes membres de l'équipe visiteuse se rendent ensemble dans la collectivité partenaire. Sur place, elles remplissent un questionnaire, tout en jouant des rôles particuliers qui leur ont été attribués (voir la section 4.2). S'il y a lieu, une personne parmi l'équipe prendra connaissance du site Web de la collectivité partenaire et basera ses premières impressions de la collectivité sur le contenu de ce site. L'équipe tout entière devrait participer à la production du rapport écrit destiné à la collectivité partenaire. Au moins une personne parmi les membres de l'équipe accompagnera la

coordonnatrice ou le coordonnateur lors de la présentation du rapport à l'autre collectivité.

La coordonnatrice ou le coordonnateur remettra aux membres de l'équipe une « fiche d'information des membres d'une équipe visiteuse » (voir l'annexe 3).

Rôle des personnes-ressources au sein du gouvernement

Le personnel chargé du développement des collectivités rurales au gouvernement de l'Ontario prêtera main forte à chaque collectivité en expliquant le programme à la personne que celle-ci aura chargée de coordonner un échange, en lui fournissant la documentation nécessaire à l'organisation d'un échange et en aidant la coordonnatrice ou le coordonnateur à fournir les explications nécessaires aux membres de l'équipe visiteuse.

Il contribuera à la production du rapport en fournissant des conseils, un modèle de rapport et des exemples de rapports similaires, mais il appartiendra à chaque collectivité de produire son propre rapport. Il assistera aussi à la présentation des rapports pour faciliter l'établissement des plans d'action, s'il y a lieu. Enfin, il pourra intervenir pour veiller à la mise en œuvre des plans d'action en communiquant avec la coordonnatrice ou le coordonnateur d'une collectivité 3 à 6 mois après la présentation de son rapport.

3.2 Moment et déroulement des visites

Les visites devraient si possible avoir lieu en l'espace d'un mois, afin de minimiser les effets qu'un changement de saison pourrait avoir sur la perception des choses par les équipes visiteuses. Les réunions de compte rendu devraient avoir lieu dans les quatre à six semaines suivant une visite, tant que l'information qui s'en est dégagée est encore fraîche dans l'esprit des membres de l'équipe visiteuse.

Réfléchissez à la question de savoir si votre visite devrait avoir lieu en semaine ou en fin de semaine. N'oubliez pas que les bureaux des services municipaux ou d'autres organismes que vous pourriez vouloir visiter risquent d'être fermés le samedi et le dimanche. Votre décision quant au moment où se déroulera votre visite dépendra des services et des éléments au sujet desquels votre collectivité partenaire aimerait que vous lui fassiez des observations.

Le déroulement de votre visite devra être basé sur des discussions avec votre collectivité partenaire, de même que sur la disponibilité et les avis des bénévoles qui formeront votre équipe visiteuse. La visite pourra soit avoir lieu en une seule journée, soit être étalée sur deux demi-journées (après-midi + soirée + matin).

Les deux options présentent des avantages et des inconvénients :

L'option d'une visite de **2 demi-journées avec une nuit sur place** demande un plus grand investissement en temps de la part des bénévoles et elle implique des dépenses plus élevées, mais elle permet d'évaluer l'animation nocturne de la

collectivité, ses restaurants, de même que la disponibilité et la qualité de ses hôtels ou autres formes d'hébergement. Elle peut aussi donner plus de temps aux membres de l'équipe pour se rassembler et faire le point sur leurs constatations, et donc repérer les éléments qu'il leur reste à évaluer durant leur visite, de sorte à ne rien oublier.

L'option d'une visite d'**une journée** évite les dépenses liées à l'hébergement de l'équipe visiteuse, puisque celle-ci sera de retour le même jour. Elle ne permet toutefois pas d'évaluer l'animation nocturne, pas plus qu'elle ne laisse le temps à l'équipe de présenter un rapport préliminaire à des représentantes ou représentants de la collectivité partenaire.

(Reportez-vous à la section 4.1 pour des exemples d'horaires d'une visite.)

3.3 Coûts de l'échange

L'organisme parrain affectera un budget à l'échange, afin de rembourser certaines des dépenses des bénévoles formant votre équipe visiteuse, notamment :

- leurs frais de déplacement (essence, plus l'hébergement en cas de nuit sur place);
- leurs frais de repas.

Aux dépenses liées à la visite proprement dite viendront s'ajouter d'autres coûts concernant :

- la photocopie des questionnaires
- l'envoi des avis de convocation à la réunion de compte rendu
- la location d'une salle (pour la réunion de compte rendu)
- le développement des photos (selon l'appareil photo utilisé)
- la production et le tirage de copies du rapport

Les collectivités qui ont participé en 2005 au projet pilote du programme ont en moyenne encouru 500 \$ de dépenses pour leurs échanges, sans tenir compte du coût salarial du personnel municipal ni de la valeur des contributions en temps de bénévoles.

3.4 Préparation de la visite

Un ou deux mois avant la visite

- Û recrutez une coordonnatrice ou un coordonnateur;
- Û décidez quelle sera votre collectivité partenaire;
- Û recrutez les membres de votre équipe visiteuse;
- Û informez les membres de l'équipe visiteuse de leurs responsabilités;
- Û communiquez avec la collectivité partenaire pour convenir de l'échéancier et du déroulement de la visite, de même que des modalités de présentation du rapport de compte rendu;
- Û demandez à chaque membre de l'équipe de passer en revue le QUESTIONNAIRE et le reste de la documentation relative au programme.

Recrutement des membres de l'équipe visiteuse

La coordonnatrice ou le coordonnateur recrute les membres de l'équipe qui se rendront ensemble en visite dans la collectivité partenaire, dont la taille déterminera combien de membres votre équipe devra compter. Si votre collectivité partenaire n'a que 1 500 habitants ou même moins, prévoyez former une équipe de quatre personnes, mais pas davantage; si elle compte un plus grand nombre d'habitants, vous devrez peut-être prévoir jusqu'à 10 membres dans votre équipe pour que celle-ci soit en mesure d'évaluer tous les éléments voulus lors de la visite.

Avant d'essayer de recruter des membres pour votre équipe visiteuse, décidez de la manière dont leurs dépenses leur seront remboursées, notamment pour leur déplacement vers l'autre collectivité et leurs repas sur place. Faites appel à des personnes venant d'horizons différents, de sorte que leurs façons de voir les choses puissent enrichir le processus d'évaluation, voire susciter de l'intérêt pour votre propre collectivité et ses efforts de développement économique. Personne n'est « expert » en matière de visites communautaires : toutes les perceptions et toutes les premières impressions sont aussi valables les unes que les autres.

Essayez de recruter des bénévoles qui ont une personnalité ouverte, qui sont capables d'un jugement objectif et qui pourront faire des observations constructives à votre collectivité partenaire. Cherchez aussi des personnes qui sauront rédiger un rapport et en faire l'exposé, et d'autres qui ont l'habitude d'utiliser un appareil photo numérique.

Dans la mesure du possible, faites en sorte que votre équipe soit formée de plusieurs des personnes suivantes :

- propriétaire d'entreprise;
- gérante ou gérant de banque;
- fonctionnaire de la municipalité;
- enseignante ou enseignant ou autre personne du secteur de l'éducation;
- agente ou agent d'immeubles;
- membre d'une profession libérale (médecin, dentiste, avocat, architecte);
- journaliste ou encore rédacteur ou rédactrice en chef d'un journal;
- bénévole de la collectivité;
- personne à la retraite;
- père ou mère de famille;
- jeune adulte célibataire;
- élève du secondaire;
- autre jeune personne.

Essayez surtout de trouver des bénévoles qui ne connaissent pas votre collectivité partenaire, pour vous assurer de pouvoir réellement recueillir des premières impressions.

Lorsque vous essayerez de recruter une personne, expliquez-lui bien :

- le temps que lui prendra son rôle de membre de l'équipe visiteuse,
- ce que vous attendez des membres de l'équipe,
- ce qu'elle pourra apprendre dans le cadre de sa participation au programme;
- les coûts qu'elle pourrait avoir à couvrir elle-même.

Collecte de renseignements sur la collectivité partenaire

Avant la visite, la coordonnatrice ou le coordonnateur fera bien de se procurer certains renseignements généraux sur la collectivité partenaire, par exemple auprès de son administration municipale, de sa chambre de commerce ou de sa société de développement économique. Une autre source de renseignements possible est le site Web de la collectivité partenaire : rappelez-vous toutefois que quelqu'un parmi votre équipe visiteuse sera chargé de pleinement évaluer ce site Web pour ce qui est de l'image ou de l'impression qu'il donne de la collectivité.

3.5 Aide-mémoire des préparatifs d'une visite

Une semaine avant la visite

- Û Remplir la section « Avant votre visite » au début du questionnaire (joint en annexe 1)
- Û Fixer l'heure et le lieu du rassemblement des membres de l'équipe visiteuse le jour du départ pour la collectivité partenaire
- Û Envoyer un itinéraire écrit de la visite à chaque membre de l'équipe visiteuse.
- Û Distribuer le livret de l'équipe visiteuse, qui contient le questionnaire (en annexe 1); demandez à chaque membre de l'équipe de lire le questionnaire et de se familiariser avec son contenu;
- Û Attribuer les rôles pour le jeu de rôles sur place (voir la section 4.2);
- Û Se procurer des appareils photos numériques ou à pellicule (acheter deux ou trois pellicules pour ces derniers et vérifier que les piles des appareils numériques sont bien chargées);
- Û Désigner plusieurs personnes comme photographes et rappeler à chacune d'elles de dresser une liste des photos qu'elles prendront (voir l'annexe 4) dans le livret de l'équipe visiteuse.

Fournitures à prévoir pour la visite

- Û Cartes
- Û Livrets de l'équipe visiteuse.
- Û Planchettes porte-papiers pour écrire dans la voiture
- Û Stylos et crayons en nombre plus que suffisant
- Û Appareils photos (et pellicules au besoin)
- Û Formulaire prévu pour dresser la liste des photos (dans le livret de l'équipe visiteuse)
- Û Téléphone cellulaire pour clarifier des renseignements, recueillir plus de détails

4.0 Durant la visite

4.1 Activités prévues durant la visite

Votre équipe visiteuse devra s'entendre avec votre collectivité partenaire sur le déroulement de la visite (*voir la section 3.2 Moment et déroulement de la visite*).

Voici, à titre d'exemple, deux options envisageables :

Exemples d'horaires de visites			
1 jour	Activités	Deux ½ journées	Activités
8 h 00	Rassemblement et départ vers la collectivité partenaire.	13 h 00	Rassemblement et départ vers la collectivité partenaire.
10 h 30	Arrivée dans l'autre collectivité Remplissage de la feuille « Impressions des 5 premières minutes » Traversée de la collectivité en voiture pour évaluer ses points d'accès, de même que ses zones résidentielles et industrielles.	15 h 30	Arrivée dans l'autre collectivité Remplissage de la feuille « Impressions des 5 premières minutes » Traversée de la collectivité en voiture pour évaluer ses points d'accès, de même que ses zones résidentielles et industrielles.
11 h 30	Séparation et jeu de rôles pour évaluer d'autres éléments : services municipaux, attractions touristiques, etc., en tenant compte des heures d'ouverture des endroits visités.	16 h 30	Séparation et jeu de rôles pour évaluer d'autres éléments, en tenant compte des heures d'ouverture des endroits visités : les bureaux de la municipalité ferment probablement à 16 h 30.
12 h 30	Repas de midi, avec évaluation du centre-ville et des zones commerçantes.	18 h 00	Repas du soir, avec évaluation du centre-ville et des zones commerçantes.
13 h 30	Poursuite de la visite des zones commerçantes Poursuite du jeu de rôles pour évaluer d'autres éléments Évaluation de l'infrastructure publique Prise de renseignements auprès des habitants de la collectivité	18 h 30	Poursuite de la visite des zones commerçantes, du centre-ville et des autres endroits où il y a de l'animation le soir Évaluation de l'infrastructure publique Prise de renseignements auprès des habitants de la collectivité
15 h 30	Rassemblement pour faire le point : est-ce que toutes les parties obligatoires du questionnaire sont remplies?	20 h 30	Rassemblement pour faire le point : est-ce que toutes les parties obligatoires du questionnaire sont remplies?
16 h 30	Achèvement de l'évaluation.	La nuit	Nuit sur place, si possible dans divers types d'établissements
17 h 00	Dernier circuit pour prendre des photos.	9 h 00	Achèvement de l'évaluation. Dernier circuit pour prendre des photos.
18 h 00	Retour à la maison.	12 h 00	Retour à la maison.
20 h 30	Arrivée à la maison.	14 h 30	Arrivée à la maison.

Avant de partir

- Û Rejoignez les membres de l'équipe visiteuse au point de rassemblement prévu.
- Û Assurez-vous de remettre un livret de l'équipe visiteuse, un crayon, une planchette porte-papiers avec un bloc-notes à chaque membre de l'équipe, au besoin.
- Û Assurez-vous que les personnes désignées comme photographes aient bien chacune un appareil photo et une copie du formulaire prévu pour dresser la liste de leurs photos (dans le livret de l'équipe visiteuse).

En chemin

- Û Passez en revue le questionnaire au complet (dont tous les membres de l'équipe devraient avoir pris connaissance au préalable).
- Û Profitez de la durée du déplacement pour établir de petits groupes et décider de la manière dont vous recueillerez les renseignements nécessaires pour remplir le questionnaire.
- Û Répartissez les endroits à visiter (tels que le centre-ville, la bibliothèque, les écoles, les agences immobilières, les parcs, les banques, les zones commerciales ou résidentielles) entre les membres de l'équipe, qui se chargeront des sections correspondantes du questionnaire. Vous pouvez très bien demander à plusieurs personnes de visiter le même endroit, en autant que vous ayez une équipe assez nombreuse pour faire le tour de tous les endroits prévus sur le questionnaire.
- Û Confirmez les rôles que les différents membres de l'équipe joueront sur place (voir la section 4.2).
- Û Rappelez aux membres de l'équipe de se montrer discrets en posant des questions aux gens sur place. L'évaluation de la collectivité sera plus efficace si les personnes interrogées ne se rendent pas compte qu'elle a lieu.
- Û Rappelez aux membres de l'équipe de noter aussi bien les aspects positifs que négatifs de la collectivité visitée.

Sur place

Coordonnatrice ou coordonnateur...

- Û Encouragez les membres de l'équipe à se séparer pour le repas du midi (ou du soir), de manière à pouvoir évaluer plusieurs types de restaurants, et demandez-leur d'éviter les restos établissements spécialisés dans le service de repas-minute.
- Û Rappelez aux membres de l'équipe de garder leurs reçus si leurs frais de repas doivent leur être remboursés.
- Û Avant que les membres de l'équipe ne se séparent en petits groupes, convenez d'une heure et d'un endroit pour vous retrouver.
- Û Encouragez chaque personne à remplir son questionnaire, afin de bien saisir toutes leurs premières impressions.

Membres de l'équipe....

- Û Ensemble, repérez les différentes voies d'accès à la collectivité, puis notez individuellement l'impression que vous fait chacune d'elles.
- Û Circulez dans les différents quartiers de la collectivité et notez vos observations dans la partie du questionnaire consacrée au logement.
- Û Procurez-vous de la documentation telle que des journaux locaux, des dépliants touristiques, des bulletins ou un calendrier d'événements communautaires.
- Û Portez votre attention sur les choses aussi bien positives que problématiques. Si vous voyez un problème, essayez de faire des suggestions pratiques quant à la manière de le régler.
- Û Essayez de noter des choses positives, aussi bien que les problèmes. Si vous voyez un problème, essayez de suggérer une façon d'y remédier.
- Û Notez aussi des choses qu'il serait possible de reproduire dans votre collectivité.
- Û Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise façon de procéder à ces évaluations : n'oubliez pas que deux personnes peuvent avoir des réactions différentes à une seule et même chose, et il n'y a pas de mal à cela!
- Û Notez vos impressions instantanées concernant chaque élément que vous aurez à évaluer avant de les oublier ou d'en parler avec les autres membres de l'équipe : ce sont vos propres premières impressions qui comptent.
- Û Prenez des photos et dressez une liste des photos que vous avez prises sur le formulaire prévu à cet effet dans le livret de l'équipe visiteuse.
- Û Retrouvez les autres membres de l'équipe à un moment donné durant la visite pour repérer les parties du questionnaire pour lesquelles il vous reste à obtenir des renseignements.

Sur le chemin du retour

- Û Les membres de l'équipe discutent plus en détail de leurs observations inscrites sur le questionnaire.
- Û Les membres de l'équipe discutent de la façon de produire le rapport et de le présenter à la collectivité visitée.
- Û La coordonnatrice ou le coordonnateur ramasse les questionnaires remplis par les membres de l'équipe. Il n'est pas question de laisser à qui que ce soit le temps de remplir son questionnaire plus tard : ce sont les premières impressions d'une personne qui reflètent le mieux ce qu'elle pense d'un endroit!

4.2 Jeu de rôles des membres de l'équipe

Afin de pouvoir plus facilement évaluer votre collectivité partenaire sous différents angles, les membres de votre équipe visiteuse peuvent avoir recours à un jeu de rôles durant leur visite.

Voici quelques exemples de rôles que les membres de votre équipe pourraient jouer :

- quelqu'un qui vient de s'installer dans la collectivité ou qui songe à le faire;
- quelqu'un qui cherche un bien-fonds pour un projet d'aménagement;
- quelqu'un qui cherche un emploi dans la collectivité ou alentour;
- quelqu'un qui cherche à établir une entreprise dans la collectivité;

- quelqu'un qui fait du tourisme dans le coin et qui a décidé de découvrir les attraits de la collectivité;
- quelqu'un qui fait du magasinage;
- quelqu'un qui prévoit de faire des études dans un collège local.

Le rôle qu'une personne décidera de jouer déterminera en partie les endroits qu'elle ira visiter et les questions qu'elle pourra poser aux gens qu'elle rencontrera.

Voici une série de questions que les membres de l'équipe pourront poser, en fonction du rôle joué:

- C'est la première fois que je viens ici. Auriez-vous des activités de loisirs à me suggérer?
- Pourriez-vous m'indiquer le chemin de ...?
- Pourriez-vous me recommander un bon restaurant? Où va-t-on par ici pour prendre une bouchée le midi?
- Je vais me rendre à un mariage avec ma famille le mois prochain et nous nous arrêterons ici pour la nuit. Auriez-vous un ou deux hôtels à me suggérer?
- Je songe aller m'installer dans une plus petite (grande) ville, peut-être même ici. Avez-vous de bonnes écoles? Quels seraient les meilleurs quartiers dans lesquels acheter une maison?
- Y a-t-il des réseaux de gens d'affaires dans votre collectivité auxquels je pourrais m'associer si je venais ouvrir un commerce ici?
- Où pourrais-je trouver une liste d'immeubles industriels ou commerciaux à louer ou à vendre dans votre collectivité?
- Y a-t-il des terrains commerciaux à bâtir par ici? Sont-ils viabilisés, entre autres sur le plan de l'alimentation en eau et en électricité?
- Je serai dans la région pour affaires cet été/cet automne et j'aurai une demi-journée de temps libre. Auriez-vous des activités à me suggérer?

5.0 Après la visite

5.1 Présentation de vos constatations à votre collectivité partenaire

Une fois la visite terminée, la coordonnatrice ou le coordonnateur produira (avec l'aide de quelques membres de l'équipe visiteuse) un rapport résumant les observations de l'ensemble des membres de l'équipe. Vos personnes-ressources au gouvernement pourront vous remettre un modèle de rapport sur support électronique.

Ce rapport fera ensuite l'objet d'un exposé chez la collectivité partenaire, de préférence dans les quatre à six semaines suivant les visites de l'échange communautaire.

5.1.1 Production du rapport écrit

Le rapport devra être accompagné d'une lettre qui explique les divers points de vue représentés par les membres de votre équipe visiteuse, voire les rôles joués par les différentes personnes au sein de l'équipe, résume la visite en précisant sa date et sa durée et fournit les coordonnées d'une personne-ressource. Il devrait aussi inclure des photos prises lors de la visite.

La production du rapport peut se faire de différentes façons. Voici deux méthodes envisageables :

- La coordonnatrice ou le coordonnateur se sert du modèle de rapport pour produire une première ébauche, d'après les questionnaires remplis que les membres de l'équipe visiteuse lui ont remis à la fin de la visite, puis distribue cette ébauche à ces derniers pour recueillir leur avis. Si possible, la coordonnatrice ou le coordonnateur devrait organiser et animer une réunion avec les membres de l'équipe visiteuse pour produire le rapport final.
- La coordonnatrice ou le coordonnateur organise et anime une réunion avec les membres de l'équipe visiteuse, durant laquelle une personne note, en se servant du modèle de rapport, ses observations et celles des autres membres de l'équipe à propos des différentes sections du questionnaire. La coordonnatrice ou le coordonnateur peaufine ensuite le rapport et le distribue aux membres de l'équipe pour examen.

La production du rapport pourra prendre plus ou moins de temps, mais il faudra sans doute prévoir d'y consacrer au moins quelques heures et au plus 1 à 2 jours. Le tout dépendra de la durée des discussions entre les membres de l'équipe et des photos à inclure dans le rapport. Faire la synthèse de multiples observations sur le même sujet prendra aussi du temps. Le rapport pourra très bien être présenté sous forme de listes à puces, en autant que les messages clefs que vous essayez de transmettre soient bien clairs.

Une fois le rapport terminé, il s'agit d'en envoyer une copie à la coordonnatrice ou au coordonnateur de l'autre collectivité, et ce au moins un jour avant la présentation du rapport au public.

5.1.2 Production de la présentation visuelle

Le coordonnateur ou la coordonnatrice, aidé d'au moins deux membres de l'équipe visiteuse, produit une présentation, puis en fait l'exposé lors d'une réunion avec des représentantes et représentants de la collectivité partenaire. Faites à cet égard appel à des bénévoles qui sont habitués à présenter des rapports et qui savent faire des observations constructives.

L'exposé sera le reflet visuel du questionnaire que vous aurez rempli, avec pour illustrations les photos numériques que vous aurez prises durant la visite. Utilisez aussi bien des images positives mettant en valeur ce dont la collectivité peut être fière que des photos faisant ressortir les éléments qu'elle devrait éliminer ou améliorer. N'oubliez pas que des photos numériques à haute résolution augmenteront considérablement la taille en octets de la version électronique du rapport, à tel point qu'il pourrait être difficile

de le distribuer par courriel. La précaution à prendre est donc de réduire soit la dimension, soit la résolution des photos numériques avant de les insérer dans le rapport. Les photos à haute résolution pourront toujours être utilisées dans le diaporama.

Vos personnes-ressources au gouvernement pourront aussi vous fournir un modèle de sous forme électronique dont vous pourrez vous servir pour produire votre diaporama. Prévoyez environ deux diapos par section du questionnaire avec, sur chacune d'elles, deux éléments de texte précédés d'une puce, accompagnées de vos photos.

Remettez une version électronique de votre présentation à la collectivité partenaire en même temps que votre rapport écrit. Elle pourra ainsi se servir de vos photos comme rappel de ce dont les choses avaient l'air avant le lancement d'initiatives qu'elle entreprendra en réponse aux observations dont vous lui aurez fait part dans le cadre du programme d'échanges communautaires Premières impressions.

5.1.3 Directives concernant la formulation d'observations constructives

Fournir à sa collectivité partenaire des observations qui pourront lui être utiles est la clef même de la réussite de tout échange communautaire Premières impressions. Les observations constructives ne sont pas des conseils, en ce sens qu'elles sont descriptives plutôt qu'évaluatives. La difficulté réside dans l'art de formuler ses observations de manière à ne pas sembler simplement critiquer la collectivité, ce qui la mettrait sur la défensive, mais à lui donner de l'information qui pourra l'aider à entreprendre certaines améliorations. Il est toutefois vrai que la plupart des collectivités apprécieront des observations franches et directes, plutôt qu'une version « édulcorée » de la vérité.

Faites des observations précises, et non générales, et concentrez-vous sur des éléments que la collectivité pourra réellement changer. Prenez garde à faire des observations justes, basées sur des choses que vous aurez vous-mêmes observées. Commencez par des observations favorables, et ensuite décrivez ce sur quoi la collectivité devrait à votre avis porter son attention. Assurez-vous que votre message passe bien, sans malentendu, et qu'il ait une valeur concrète pour la collectivité partenaire. Employez des tournures du genre « À mon avis », « De notre point de vue », « Nous avons remarqué », et non des affirmations telles que « Vous n'avez pas de », « Ce qui vous manque », etc.

Participer à un échange n'implique pas seulement de faire des observations constructives, mais d'en recevoir. Quand ce sera le tour de l'équipe visiteuse de l'autre collectivité de vous faire des observations, écoutez bien tout ce qu'elle aura à dire, non seulement en termes de compliments, mais aussi en termes de suggestions quant aux choses que vous pourriez améliorer dans votre collectivité. Faites preuve d'ouverture, écoutez attentivement sans chercher à expliquer, justifier ou nier les situations que l'équipe aura constatées. Au besoin, demandez des précisions, puis laissez-vous le temps d'assimiler les observations. Dites-vous qu'une collectivité ne peut s'épanouir qu'à condition d'être réceptive à des observations constructives.

5.2 Présentation des observations de l'autre équipe

5.2.1. Organisation de la réunion de compte rendu

Vous devrez organiser une réunion pour permettre à l'équipe visiteuse de votre collectivité partenaire de vous présenter son rapport, et cela de préférence dans les quatre à six semaines qui suivent sa visite dans votre collectivité.

Invitez des dirigeantes et dirigeants communautaires, des propriétaires d'entreprises, des membres de l'administration municipale, des représentantes et représentants d'organismes de développement économique, les habitants de la collectivité et les médias (voir l'annexe 7) à se joindre à vous pour la présentation du rapport. Cette réunion sera l'occasion de cerner les éléments touchant votre collectivité dont vous devriez vous préoccuper, mais aussi de célébrer tout ce qu'elle a à son actif et d'inciter des personnes à se porter bénévoles pour contribuer à vos activités de développement communautaire et économique.

La réunion de compte rendu représente un aspect extrêmement important du processus d'échanges communautaires Premières impressions, et c'est pourquoi il s'agit de la planifier avec soin. Elle peut être très simple ou plus complexe, n'être ouverte qu'à un petit groupe de dirigeantes et dirigeants communautaires, ou encore être ouverte à toutes les personnes intéressées et comporter une période durant laquelle les personnes présentes pourront bavarder et faire du réseautage.

Proposition d'ordre du jour :

1. Mot de bienvenue et survol du programme d'échanges communautaires Premières impressions. Expliquez le fonctionnement du programme, présentez les organismes parrains, le coordonnateur ou la coordonnatrice, ainsi que les membres de l'équipe visiteuse.
2. Exposé et présentation visuelle par les représentantes et représentants de la collectivité partenaire.
3. Évocation des principaux points abordés dans le rapport final, accompagnée si l'on veut des photos prises par l'équipe visiteuse.
4. Examen des leçons tirées de la visite de la collectivité partenaire (Qu'est-ce que votre équipe a vu et appris lors de la visite qui pourrait vous être utile dans votre propre collectivité?).
5. Établissement de plans d'action
Songez à vous séparer en petits groupes pour commencer à réfléchir à certaines des questions soulevées dans la présentation ou le rapport final. Demandez à chaque petit groupe de suggérer des mesures à prendre, et de leur attribuer un ordre de priorité. Reportez-vous aux outils d'établissement de plans d'action proposés dans la section suivante.

5.3 Communication des résultats de l'échange

La communication des résultats de l'échange communautaire Premières impressions aux habitants de votre collectivité est d'une importance capitale. En sensibilisant la population locale à l'objet du programme d'échanges et aux recommandations formulées par votre collectivité partenaire, vous pourrez gagner son appui pour votre plan d'action et son processus de mise en œuvre.

Il vous faudra toutefois faire preuve de créativité au moment de déterminer comment communiquer ces résultats avec l'ensemble de votre collectivité, vu que ce n'est pas tout le monde qui :

- lit le journal local;
- a accès à Internet;
- écoute un poste de radio donné;
- regarde les nouvelles locales à la télévision.

Une combinaison de moyens s'impose donc manifestement. En plus de faire part de vos activités aux médias, songez à produire un bulletin d'information, à créer un site Web, à imprimer et disséminer des prospectus et des affiches, des invitations et des présentations à des organisations communautaires, etc. Faites tout votre possible pour faire passer votre message auprès du plus grand nombre de personnes possible, en particulier dans les divers lieux de rencontre de la collectivité.

Quelle que soit la façon dont vous vous y prendrez, votre matériel de communication devra être clair et concis, pour que toutes les personnes qu'il vise comprennent bien de quoi il en retourne, étant entendu qu'il devra aussi réussir à les inciter à participer à vos activités.

Faites appel aux ressources disponibles au sein de votre collectivité pour créer du matériel de communication de qualité. Sollicitez par exemple l'aide de personnes qui travaillent pour les médias, des entreprises de marketing et de conception graphique, des organisations du domaine des arts, ou encore des spécialistes de la communication orale et de l'éducation.

Vous trouverez ci-après quelques conseils au sujet des relations avec les médias, vu l'importance du rôle que ceux-ci joueront dans la sensibilisation du public au programme et dans la mise en lumière des développements positifs issus de celui-ci.

Conseils relatifs aux relations avec les médias

Il y a essentiellement cinq façons de fournir des renseignements aux médias et de les intéresser à les reprendre dans un article ou reportage :

1. un entretien téléphonique avec une journaliste ou un journaliste;
2. une entrevue en personne avec une journaliste ou un journaliste;
3. la diffusion d'un communiqué de presse;
4. l'invitation des médias à des événements ouverts au public, en l'occurrence aux événements liés à l'échange;
5. la tenue d'une conférence de presse.

Comment rédiger un communiqué de presse

*Vous trouverez à l'annexe 6 un **modèle de communiqué de presse** annonçant la date, l'heure et le lieu de la réunion publique durant laquelle l'équipe visiteuse de votre collectivité partenaire présentera le rapport rendant compte de sa visite.*

Au moment de préparer un communiqué de presse, posez-vous la question suivante : quelles sont les choses que le public devrait savoir ou qui pourraient l'intéresser au sujet de l'échange ?

Tous vos communiqués de presse devraient contenir les renseignements pertinents dont la presse a besoin pour publier un article ou faire un reportage.

1. Décidez quel est l'élément le plus intéressant et le plus pertinent dont vous souhaitez que la presse parle et parlez-en en premier. Ensuite, dans le même paragraphe, complétez l'information avec les éléments manquants parmi QUI, QUOI, OÙ, QUAND, POURQUOI ET COMMENT.
2. Dans le second paragraphe, utilisez un exemple, une anecdote ou une citation d'une personne clef pour renforcer l'élément principal avec lequel vous avez entamé votre communiqué. Ce paragraphe ne devrait pas comporter plus que deux ou trois phrases. Lorsque vous faites référence à une personne pour la première fois, utilisez son nom complet (p. ex., Jean Dumont), puis si vous reprenez son nom, contentez vous de mettre M. ou M^{me} suivi de son nom (p. ex., M. Dumont).
3. Trois paragraphes devraient suffire. Toutefois, si votre communiqué était plus long, veillez à ce que les paragraphes se suivent en ordre décroissant d'importance, de sorte à ce que les médias puissent en reprendre le texte en l'abrégeant par le bas. Dans le dernier paragraphe, soulignez de nouveau l'objet du communiqué (tel que résumé dans son titre), laissez entendre que d'autres détails pourraient être fournis aux personnes intéressés dans une entrevue, etc.

Faites en sorte que votre communiqué soit le plus court et le plus simple possible. Utilisez des mots simples, des phrases courtes et plus de verbes que d'adjectifs. Relisez-vous pour supprimer les mots et les détails inutiles, vérifier soigneusement la grammaire et l'orthographe, la ponctuation et les faits.

Conseils pour le formatage d'un communiqué

- Utilisez du papier à en-tête ou tapez le nom et l'adresse de l'organisme qui émet le communiqué en haut de la page.
- Tapez le communiqué à double interligne sur du papier de 21,6 x 27,9 cm (8,5 po. x 11 po.).
- Ne tapez que sur un côté de chaque page.
- Laissez de grandes marges [entre 2,5 cm et 5 cm (1 à 2 po.)].

- Dans le coin en haut et à gauche de la première page, tapez le nom et l'adresse de l'organisme, ainsi que le nom et le numéro de téléphone d'une personne-ressource.
- Environ 8 lignes plus bas, contre la marge de droite, tapez « Pour diffusion immédiate » ou « Pour diffusion le ...: (précisez la date et l'heure) ».
- Commencez à taper votre texte au tiers de la hauteur de la première page. L'espace laissé en blanc en haut de la première page servira au titre, aux instructions de la rédactrice ou du rédacteur en chef, voire à une réécriture des premières phrases (les rédactrices ou rédacteurs en chef réécrivent parfois l'introduction d'un communiqué s'ils pensent que le communiqué a été envoyé à d'autres journaux).
- Ne coupez pas vos mots en fin de ligne, ni vos phrases en bas de page. Efforcez-vous de faire en sorte que chaque page se termine par un paragraphe complet.
- Dans la mesure du possible, limitez votre communiqué à une seule page. Si vous ne pouvez pas faire autrement que d'utiliser plusieurs pages, écrivez (SUITE) au bas de la première page et numérotez les pages suivantes.
- Répétez le nom de l'organisme et la date de diffusion en haut des prochaines pages.
- À la fin du communiqué, tapez – 30 – ou (FIN).
- Ajoutez le nom, l'adresse et le numéro de téléphone d'une personne-ressource, autrement dit de quelqu'un qui pourra fournir d'autres renseignements sur l'objet de votre communiqué aux journalistes intéressés.
- Avant d'envoyer votre communiqué aux médias, relisez-le avec un œil de lynx. Si jamais vous deviez vous rendre compte d'une erreur importante après avoir envoyé le communiqué aux médias, appelez immédiatement les personnes à qui vous l'avez envoyé pour corriger votre erreur.
- Si vous voulez que les médias utilisent votre information dans un article ou un reportage, vous devez vous assurer qu'ELLE VAUT LA PEINE D'ÊTRE PUBLIÉE, et qu'ELLE EST D'ACTUALITÉ, CORRECTE ET COMPLÈTE.
- Envoyez votre communiqué de presse deux semaines avant la date limite. Par la suite, appelez les personnes à qui vous l'avez envoyé pour vous assurer qu'elles l'ont bien reçu et pour leur donner d'autres détails sur l'événement ou pour répondre à leurs questions.
- Si vous voulez appeler les médias, rappelez-vous de leurs échéances de publication et n'appellez pas juste à ce moment-là : par exemple, si vous voulez vous mettre en rapport avec quelqu'un au sein d'un journal qui va à l'impression le mercredi dans la matinée, n'appellez pas ce matin-là.

Aide-mémoire pour les communiqués

Avant d'envoyer votre communiqué aux médias, vérifiez ce qui suit :

- Le communiqué vaut-il la peine d'être publié?
- Avez-vous utilisé la bonne adresse pour qu'il se rende au journal, à la station de radio, etc. que vous voulez?
- L'avez-vous bien adressé à une personne spécifique?
- Avez-vous respecté l'échéance de publication ou diffusion?
- Comment allez-vous envoyer votre communiqué? Par la poste, par télécopieur ou par courrier électronique? Allez-vous le faire remettre en personne?
- Le communiqué est-il assez court et concis?
- Le communiqué a-t-il été rédigé dans un niveau de langue adapté au public qu'il vise? Il est généralement recommandé de rédiger les communiqués dans un français de 5^e année, de manière à ce que la majorité des gens le comprennent.
- Avez-vous écrit une appellation au long avant d'utiliser son acronyme?
- Votre communiqué est-il rédigé sur le bon papier à en-tête?
- Avez-vous mis « - 30 - » ou « (FIN) » à la fin du communiqué?
- Si votre communiqué rapporte des propos, avez-vous obtenu l'autorisation des personnes qu'il cite?
- Avez-vous déterminé qui sera la personne-ressource au sein de votre organisme qui pourra répondre à des questions au sujet du communiqué? Lui avez-vous remis une copie de la version finale du communiqué?
- Avez-vous mis d'autres personnes clefs ou votre organisme parrain au courant du communiqué?

Conseils sur la façon de mener une entrevue avec les médias

Ne parlez que de choses que vous connaissez

Il pourra arriver qu'une journaliste ou un journaliste essaie vous parler de choses qui ne sont pas de votre ressort ou de vous poser des questions auxquelles vous ne sauriez pas répondre : dans ce cas, dites-le lui tout de suite et n'essayez pas de parler de choses que vous ne connaissez pas.

Soulignez les aspects positifs

Préparez-vous à la possibilité qu'une ou un journaliste s'accroche aux aspects négatifs du rapport rendant compte de la visite dans votre collectivité. Dans pareil cas, essayez de ramener votre entretien sur les observations positives formulées dans le rapport et sur la façon dont la collectivité peut se servir du rapport pour procéder à certaines améliorations.

Gagnez du temps

Si quelqu'un vous demande une entrevue ou de l'information, vous avez intérêt à essayer de gagner du temps. Même si vous savez tout de suite ce que vous voulez répondre à la personne qui vous appelle, dites-lui que vous allez la rappeler. Vous pourrez ainsi prendre un peu de temps pour mettre de l'ordre dans vos pensées ou encore pour vérifier vos données et les organiser.

Réfléchissez avant de parler

Renseignez-vous sur la personne à qui vous aurez affaire. Demandez au journaliste ou à la journaliste quels sujets l'intéressent et combien de temps l'entrevue durera. Préparez des notes succinctes en guise de réponses et assurez-vous que rien de ce que vous comptez dire ne contient d'erreurs.

Ne jouez jamais à la devinette

Si vous avez des doutes quant à la façon de répondre à une question, ne répondez pas au hasard. Offrez à la personne qui vous pose la question de vérifier ce qu'il en est et de la rappeler tout de suite. Répondre au hasard nuirait à votre crédibilité comme à la réputation de votre organisme.

Les faits, rien que les faits

Donnez de l'information, pas votre opinion. Votre opinion est sans importance, il serait même déplacé de la dévoiler. N'oubliez pas que votre rôle consiste à servir de porte-parole aux personnes qui contribuent à l'échange communautaire Premières impressions.

Tout ce que vous dites est toujours « officiel »

Trop de gens se font prendre au piège des choses dites « en confidence », espérant qu'il suffit d'un « entre nous soit dit » pour que leurs propos ne soient pas rapportés. La seule façon d'éviter qu'une chose ne soit répétée dans la presse écrite ou sur les ondes est de ne pas en parler.

Les mots « sans commentaire » sont un commentaire

Les mots « sans commentaire » sont devenus en eux-mêmes une forme de commentaire. Ils font souvent penser qu'il y a anguille sous roche. Évitez cette expression. Si vous avez réellement une bonne raison de ne pas vouloir faire de commentaire, dites plutôt quelque chose du genre « Je regrette, mais je ne peux pas vous donner cette information pour le moment ».

Il vaut toujours mieux être honnête

Vous avez intérêt à protéger votre crédibilité et celle de votre organisme en étant toujours honnête avec les journalistes.

Cultivez vos relations

Renseignez-vous sur les échéances de publication et respectez-les. Tenez les journalistes au courant de ce que vous faites. Félicitez-les pour leur travail. N'oubliez pas que les journalistes assurent votre liaison avec le grand public.

5.4 Remerciements et suivi

N'oubliez pas d'envoyer un petit mot de remerciement aux bénévoles qui ont formé votre équipe visiteuse, de même qu'aux membres de l'équipe visiteuse de l'autre collectivité.

6.0 En quoi consiste l'action communautaire après l'échange?

Le processus déclenché par un échange communautaire Premières impressions ne s'arrête pas avec la présentation des rapports des équipes visiteuses. Il est essentiel que chacune des deux collectivités étudie les observations que sa collectivité partenaire lui a faites et qu'elle détermine quelles mesures elle aurait lieu de prendre pour remédier aux problèmes repérés.

Le rapport que l'équipe visiteuse fait à une collectivité et sa présentation des conclusions qu'il contient ont pour but de susciter la réflexion et la discussion sur les éléments sur lesquels elle a accroché durant sa visite. La collectivité visée par le rapport a intérêt à canaliser sa réaction à celui-ci dans l'élaboration d'un plan d'action, de sorte à prendre des mesures à l'égard des problèmes que le rapport met en lumière pendant que l'impression laissée par ces constatations est encore fraîche dans l'esprit de toutes les personnes concernées.

Vous pourriez établir une liste de mesures envisageables :

- d'une part, en vous basant sur le rapport que votre collectivité a reçu de sa collectivité partenaire,
- d'autre part, en tenant compte des idées que les membres de votre équipe visiteuse ont eues lors de leur visite dans l'autre collectivité.

Établissement de priorités

Arrangez-vous pour tenir une réunion visant l'établissement d'un plan d'action dans la semaine ou les deux semaines qui suivent la présentation par votre collectivité partenaire du rapport de sa visite. Les personnes invitées à cette réunion devraient inclure les membres de l'équipe visiteuse, des personnes représentant l'organisme ou les organismes qui ont parrainé l'échange, de même que d'autres représentantes et représentants d'associations liées au milieu des affaires, de la municipalité et du grand public.

En plus de l'invitation générale à participer à la réunion de planification que vous auriez bien entendu intérêt à lancer lors de la présentation du rapport de visite de votre collectivité partenaire, assurez-vous de demander à votre ou vos organismes parrains et aux membres de votre équipe visiteuse de vous signaler les personnes-clefs qui devraient à leur avis participer à l'élaboration de votre plan d'action, puis invitez vous-même ces personnes à se joindre à vous à cette fin.

Durant la réunion visant l'élaboration d'un plan d'action, posez-vous les questions suivantes :

- Quelles sont les mesures que vous pourriez réellement prendre à court terme compte tenu des ressources dont vous disposez?
- Quelles sont les mesures dont vous devrez planifier la mise en œuvre à moyen ou long terme (autrement dit, sur 1 à 3 ans)?
- Quelles sont les mesures grâce auxquelles vous en auriez le plus pour votre argent?
- Quelles sont celles qui s'inscriraient en droite ligne d'autres initiatives lancées dans la collectivité, les enrichiraient en quelque sorte?

- Quelles seraient les retombées des mesures envisagées sur d'autres groupes, événements ou projets dans la collectivité?
- Quelles sont les mesures dont vous pourriez déléguer la responsabilité à d'autres groupes communautaires?
- Quelles sont celles qui feraient fond sur vos points forts ou sur vos ressources existantes?

Servez-vous de ces questions parmi d'autres pour vous aider à établir un ordre de priorité parmi les mesures que prévoit votre plan d'action.

Proposition de marche à suivre pour l'élaboration d'un plan d'action :

1. Dès que des membres de la collectivité auront pris connaissance du rapport final, tenez une réunion pour discuter des problèmes relevés. Vous auriez peut-être intérêt à demander à quelqu'un, par exemple parmi vos personnes-ressources au gouvernement, de faciliter la réunion.
2. Lors de la réunion, passez le rapport en revue et repérez les éléments qui appellent une action (autrement dit la prise de mesures immédiates ou futures). Si l'assistance à la réunion est assez nombreuse, répartissez-la en groupes de 3 ou 4 personnes pour discuter des différentes parties du rapport. Notez les recommandations sur un tableau de papier, pour que toutes les personnes présentes puissent les voir.
3. Rassemblez vos petits groupes, puis donnez à chacun d'eux l'occasion d'expliquer quelles devraient être selon lui les domaines sur lesquels il faudrait agir. Laissez aux groupes le temps de discuter de leurs divergences d'opinion et de s'entendre sur les recommandations à retenir pour chaque section du rapport.
4. Ensuite, classez les mesures préconisées pour chaque section du rapport en ordre de priorité et déterminez qui, soit parmi les personnes présentes, soit au sein de la collectivité, serait le mieux à même de proposer et d'exécuter un plan d'action. Si l'équipe visiteuse a par exemple signalé que le centre-ville a des caractéristiques intéressantes, mais sous-exploitées, sur le plan du tourisme, vous pourriez renvoyer cette question au coordonnateur ou à la coordonnatrice de la zone d'amélioration commerciale (ZAC). Là où il n'y a pas de ZAC ou de personne chargée de coordonner les activités d'amélioration commerciale, il pourra s'avérer nécessaire pour des membres de l'équipe d'assumer la responsabilité de certaines des mesures à prendre.
5. Vous pouvez procéder de différentes façons en vue de cerner les mesures prioritaires relatives aux différentes sections du rapport. Voici quelques-unes des méthodes les plus usuelles :
 - Demandez à chaque participante ou participant de classer les éléments en ordre d'importance en leur attribuant une cote numérique de 1 à 5, 5 dénotant les éléments les plus importants et 1 les éléments les moins importants. Additionnez ensuite les cotes attribuées à chaque élément pour établir les priorités du groupe.
 - Attribuez à chaque participante et participant une ou plusieurs pastilles adhésives, puis demandez-leur d'en placer une ou plusieurs à côté de chacun des éléments du plan d'action. L'ordre de priorité des mesures est établi en fonction du nombre de pastilles en face de chaque élément. Cette façon de procéder et la précédente reflètent ce qu'il est convenu d'appeler la technique de groupe nominal. *Vous trouverez une description plus détaillée de cette technique à l'annexe 7.*
 - Repérez les mesures dont la mise en œuvre est envisageable rapidement et à peu de frais. Vous aurez ainsi très vite des retombées positives de l'échange à mettre de l'avant pour essayer de convaincre la collectivité de l'utilité d'entreprendre des mesures plus complexes et plus coûteuses.

- Classez les mesures en trois catégories, selon que vous les considérez « indispensables », « souhaitables » ou « envisageables », *suivant le modèle de tableau fourni à l'annexe 7.*
- Mettez chaque mesure aux voix parmi les membres du groupe.
- Discutez des différentes mesures proposées et de leur importance relative, jusqu'à temps d'arriver à un consensus quant aux mesures prioritaires.

6. Une fois que vous avez cerné vos priorités, établissez un plan d'action détaillé pour chacune d'elles, autrement dit, déterminez quelles séries d'activités ou de tâches vous devrez accomplir pour prendre chacune des mesures. Pour cela, réfléchissez aux différentes choses que vous devrez faire les unes après les autres pour atteindre votre objectif, et dressez la liste de ces différentes étapes dans l'ordre. Pour réussir la mise en œuvre d'une mesure, prenez garde à vous fixer des délais raisonnables pour son accomplissement et d'attribuer sa responsabilité à une personne ou à une organisation spécifique.

Il pourra s'avérer nécessaire de remettre la mise au point des plans d'action détaillés à une réunion ultérieure ou de la confier à des sous-groupes de travail. Dans ce cas, prenez soin de fixer une date de réunion ou un délai d'accomplissement précis pour la finalisation de ces plans.

Vous trouverez ci-après un exemple d'élaboration d'un plan d'action et, à l'annexe 7, un tableau de suivi d'un tel plan.

Le financement des plans d'action pourra provenir de différentes sources publiques et privées. Renseignez-vous sur les programmes de financement disponibles auprès des personnes-ressources du gouvernement dans votre région.

7. Avant de clore la réunion, fixez la date d'une réunion de suivi et convenez d'un système pour noter les progrès accomplis à l'égard de chaque mesure à prendre.
8. Informez la collectivité des résultats de chaque réunion de suivi, notamment par l'intermédiaire des médias locaux, et invitez d'autres membres de la collectivité à participer à la mise en œuvre des mesures prévues.
9. Songez à mettre sur pied des programmes éducatifs portant sur des lacunes ou des actifs mis en lumière grâce à l'échange communautaire Premières impressions. Les sujets abordés pourraient par exemple inclure :
- le service ou l'assistance à la clientèle;
 - la revitalisation du centre-ville;
 - le renforcement des capacités des organismes communautaires existants (sociétés de développement économique, chambres de commerce);
 - l'analyse objective de l'économie de la collectivité en complément des observations subjectives issues de l'échange communautaire Premières impressions;
 - le maintien et l'expansion des entreprises.

Modèle de plan d'action :

Suite à son passage dans la collectivité à l'automne, l'équipe visiteuse a suggéré d'embellir l'entrée sud de la collectivité, qui est la plus fréquentée, et d'en profiter pour mettre en vedette le festival folklorique d'été.

La collectivité discute de la question et arrive à la conclusion qu'elle embellit bien cette voie d'accès durant l'été, mais qu'elle pourrait effectivement la rendre plus accueillante le reste de l'année. Elle décide alors d'établir le plan d'action suivant :

Mesure prioritaire	Prise			
	Y	Court terme	Moyen terme	Long terme
Améliorer l'aspect de l'entrée sud de la collectivité et l'utiliser pour promouvoir le festival folklorique d'été le reste de l'année				

Tâches	Délai	Qui	Actions	Évaluation
1	7 jours	Art	Communiquer avec la municipalité pour savoir qui est responsable de l'embellissement des entrées à la collectivité et de la signalisation	L'appel a été fait, le renseignement voulu a été obtenu en l'espace d'une semaine.
2	21 jours	Joanne	Rencontrer la personne responsable et former un groupe de travail avec les habitants intéressés	Une rencontre a bien eu lieu, un groupe de travail a été mis sur pied.
3	90 jours	Groupe de travail	Réfléchir aux possibilités d'embellissement hors saison, à la nouvelle signalisation et à une source de financement	Plusieurs solutions ont été étudiées, un budget a été établi.
4	30 jours	Groupe de travail	Présenter la solution préconisée au conseil municipal	La municipalité a donné son approbation.
5	60 jours	Équipe municipale ou communautaire	Mettre en œuvre la solution retenue	L'entrée sud est embellie, on y voit des affiches ou autres formes de signalisation qui font la promotion du festival folklorique à l'année longue.

Coordination des plans d'action

Votre organisme parrain devrait assumer un rôle de coordination, afin de s'assurer que les mesures prévues dans le plan d'action :

- sont réparties entre une variété d'organisations communautaires;
- sont interreliées et contribuent au plan de développement communautaire plus général;
- sont assorties de délais d'exécution raisonnables;
- sont dotées de ressources humaines et financières suffisantes, provenant de sources variées;
- bénéficient de l'appui des personnes et groupes dont la participation est nécessaire ou qui ont un intérêt direct dans leur mise œuvre;
- sont effectivement mises en œuvre, que leur mise en œuvre soit évaluée et qu'il en soit rendu compte.

Une fois la mise en œuvre du plan d'action achevée, l'organisme parrain devrait collaborer avec le reste de la collectivité pour tenter d'établir quelles autres mesures il pourrait y avoir lieu de prendre pour mettre en valeur et enrichir les atouts locaux. Une façon d'établir les prochaines priorités serait d'organiser une réunion de suivi de l'échange communautaire Premières impressions.

Célébration des accomplissements

N'oubliez pas de tenir la collectivité au courant des mesures prises à la suite de l'échange communautaire Premières impressions. Félicitez les personnes qui ont mené certaines mesures à bien et célébrez leurs accomplissements.

7.0 Évaluation de suivi

Il sera important d'évaluer dans quelle mesure l'échange communautaire Premières impressions vous aura aidé à cerner les mesures prioritaires à prendre en matière de changement au sein de votre collectivité. Si un organisme qui a parrainé votre échange ou le conseil de votre municipalité vous a remis des fonds pour cette initiative, vous devrez évidemment leur rendre compte de l'usage que vous en avez fait.

Le gouvernement de l'Ontario fournit toute la documentation nécessaire aux échanges communautaires Premières impressions, de même que le soutien de son personnel régional aux quatre coins de la province. En échange, il s'attend à ce que les collectivités lui donnent leur avis sur les ressources et les services qu'il leur a fournis, afin de pouvoir, s'il y a lieu, en améliorer la qualité pour les prochaines collectivités qui participeront au programme.

Servez-vous des formulaires d'évaluation fournis à l'annexe 8 pour recueillir des avis sur le programme d'échanges communautaires Premières impressions auprès des personnes qui y participent d'une manière ou d'une autre, à savoir :

- les membres de la collectivité qui sont présents à la réunion de compte rendu et qui contribuent à la mise en œuvre des mesures prévues dans les plans d'action élaborés après l'échange;
- les membres de l'équipe visiteuse et la coordonnatrice ou le coordonnateur;
- les dirigeantes et dirigeants communautaires et les parrains de l'échange.

Les membres de la collectivité qui étaient présents à la réunion durant laquelle les représentantes et représentants de votre collectivité partenaire ont rendu compte de leur visite peuvent donner leur avis sur l'utilité de l'information qui s'en est dégagée et des plans d'action visant des changements et des améliorations établis suite à l'échange communautaire Premières impressions.

Les membres de l'équipe visiteuse feraient bien de remplir un formulaire d'évaluation tout de suite après la présentation du rapport. Le formulaire d'évaluation leur demande leur avis sur la préparation de l'équipe, le guide, le questionnaire et l'information mise à leur disposition pour planifier la visite et en rendre compte.

Il pourrait aussi s'avérer utile de demander aux **dirigeantes ou dirigeants communautaires ou aux membres d'un organisme ayant parrainé l'échange**, par exemple, le conseil municipal ou la Chambre de commerce, d'évaluer l'échange communautaire Premières impressions. L'annexe 8 contient un modèle de questionnaire d'évaluation des résultats d'un échange qui pourrait amener ces personnes à réfléchir à la façon de planifier des initiatives communautaires en fonction de ce que l'échange leur aura appris.

8.0 Annexes : Questionnaires et autres outils

Annexe 1 : Questionnaire

Annexe 2 : Modèle de cadre de référence

Annexe 3: Fiche d'information des membres de l'équipe visiteuse

Annexe 4 : Registre de photos

Annexe 5 : Modèle de rapport

Annexe 6 : Modèle de communiqué de presse

Annexe 7 : Ressources pour l'élaboration d'un plan d'action

Annexe 8 : Formulaires d'évaluation

Annexe 9 : Personnes-ressources au gouvernement

Annexe 1 : Au sujet du questionnaire

N'oubliez pas que le présent questionnaire est offert à titre de guide. Il peut être souhaitable d'utiliser des variantes à ces questions qui conviendront mieux à la collectivité que vous visitez.

Pour les questions qui demandent d'évaluer certains aspects, servez-vous de l'échelle suivante.

- 1 – Besoin urgent d'attention/d'action
- 2 à 4 – Besoin d'amélioration
- 5 – Satisfaisant
- 6 à 9 – Bien/Très bien
- 10 – Excellent! Vous devriez en parler à d'autres!

Dans les espaces prévus à cette fin, formulez des commentaires précis (et non généraux) sur les aspects positifs de la collectivité et les secteurs pour lesquels vous croyez que des modifications ou des améliorations seraient souhaitables.

Avant votre visite

Quelle est votre impression de la collectivité avant la visite? Que prévoyez-vous y voir? Formulez vos commentaires sur ce que vous savez de cette collectivité.

Pour les coordonnateurs de l'équipe de visiteurs
A-t-il été facile d'obtenir des renseignements par la poste et au téléphone à propos de la collectivité que vous visitez? Êtes-vous satisfait(e) de la qualité des renseignements reçus? Les avez-vous reçus à temps?

Veillez évaluer la documentation et les renseignements que l'on trouve sur le site Web de la collectivité et formuler vos commentaires à ce sujet. (Répondez uniquement si vous avez eu pour tâche d'examiner son site Web.)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Besoin urgent d'attention				Satisfaisant					Excellent

Observations :

Une première impression après cinq minutes

Après avoir roulé pendant cinq minutes dans la collectivité sans vous y arrêter, quelle a été votre première impression?

Points d'entrée dans la collectivité – Réseau routier

Accédez à la collectivité par les points d'entrée principaux. Évaluez chacun des points d'entrée et formulez des commentaires sur ceux-ci.

Point d'entrée n° 1

(Nom de la route et direction)

Dans quelle mesure l'impression que vous avez eue de ce point d'entrée a-t-elle été favorable?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Besoin urgent d'attention				Satisfaisant					Excellent

Point d'entrée n° 2

(Nom de la route et direction)

Dans quelle mesure l'impression que vous avez eue de ce point d'entrée a-t-elle été favorable?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Besoin urgent d'attention				Satisfaisant					Excellent

Point d'entrée n° 3

(Nom de la route et direction)

Dans quelle mesure l'impression que vous avez eue de ce point d'entrée a-t-elle été favorable?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Besoin urgent d'attention Satisfaisant Excellent

Point d'entrée n° 4

(Nom de la route et direction)

Dans quelle mesure l'impression que vous avez eue de ce point d'entrée a-t-elle été favorable?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Besoin urgent d'attention Satisfaisant Excellent

Points d'entrée dans la collectivité – Aéroport, gare ferroviaire et gare routière (le cas échéant)

Point d'entrée n° 5

(Nom de la route et direction)

Dans quelle mesure l'impression que vous avez eue de ce point d'entrée a-t-elle été favorable?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Besoin urgent d'attention Satisfaisant Excellent

Point d'entrée n° 6

(Nom de la route et direction)

Dans quelle mesure l'impression que vous avez eue de ce point d'entrée a-t-elle été favorable?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Besoin urgent d'attention Satisfaisant Excellent

Point d'entrée n° 7

(Nom de la route et direction)

Dans quelle mesure l'impression que vous avez eue de ce point d'entrée a-t-elle été favorable?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Besoin urgent d'attention Satisfaisant Excellent

Logement et zones résidentielles

Parcourez le plus grand nombre possible de quartiers, y compris le centre-ville.

Comment évaluez-vous la qualité globale des logements de la collectivité?

Table with 2 columns: Qualité (Échelle de 1 à 10) and Type de logement. Rows include: Logements existants/plus anciens, Résidences pour personnes âgées, Nouvelles constructions, Appartements/logements locatifs.

Existe-t-il une combinaison adéquate de logements convenant à un éventail de revenus?

Quelles sont les caractéristiques les plus attrayantes de cette collectivité en matière de logement? Pourquoi?

Quelles sont les caractéristiques les moins attrayantes de cette collectivité en matière de logement? Pourquoi?

Veuillez formuler vos commentaires sur la qualité et la disponibilité de l'infrastructure résidentielle (p. ex., rues,

trottoirs, éclairage, transport en commun et espaces verts).

Comment évaluez-vous l'**attrait général** des logements pour les groupes de personnes suivants?

Attrait (Échelle de 1 à 10)	Groupe
	Jeunes adultes célibataires
	Jeunes familles
	Personnes à revenu moyen
	Personnes âgées
	Élite/professionnels

Éducation, santé, services sociaux et services d'urgence

Éducation

Formulez vos commentaires sur la disponibilité et l'apparence des écoles.

Établissements préscolaires/garderies

Écoles primaires

Écoles secondaires

Collèges/universités

Que pensent les résidants (jeunes et moins jeunes) de la qualité et de la disponibilité des écoles locales?

Dans l'ensemble, comment évaluez-vous la qualité et la disponibilité des écoles pour une collectivité de cette taille?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Besoin urgent d'attention Satisfaisant Excellent

Services de soins de santé

Formulez vos commentaires sur la disponibilité et la qualité apparente des installations de soins de santé.

Hôpitaux

Bureaux et cliniques de médecins et de dentistes

Établissements de soins de longue durée et maisons de soins infirmiers

Autres services de santé (p. ex., chiropraticien, physiothérapeute, naturopathe, massothérapeute)

Dans quelle mesure diriez-vous que l'ensemble des services de soins de santé conviennent à une collectivité de cette taille?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Besoin urgent d'attention Satisfaisant Excellent

Services sociaux

Quels sont les services sociaux (p. ex., centre pour personnes âgées, services de counseling) offerts dans la collectivité?

Quels types d'organismes sans but lucratif et de clubs philanthropiques trouve-t-on dans la collectivité?

Services d'urgence

De l'avis des résidents, les services d'incendie, d'ambulance et de police sont-ils adéquats?

Économie locale

Centre-ville, commerces de détail et industrie

Quelle est votre impression de la santé globale de l'économie locale?

Centre-ville

Parcourez le centre-ville et visitez le plus d'entreprises possible.

Avez-vous pu repérer le centre-ville facilement? Pourquoi?

Évaluez l'apparence générale du centre-ville et formulez des commentaires sur celle-ci.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Besoin urgent d'attention				Satisfaisant				Excellent	

Évaluez la diversité des commerces au centre-ville et formulez des commentaires sur celle-ci.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Besoin urgent d'attention				Satisfaisant				Excellent	

Évaluez le service à la clientèle qui vous a été prodigué au centre-ville et formulez des commentaires sur celui-ci.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Besoin urgent d'attention				Satisfaisant				Excellent	

Évaluez la signalisation au centre-ville et formulez des commentaires sur celle-ci.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Besoin urgent d'attention				Satisfaisant				Excellent	

Évaluez les étalages en vitrine du centre-ville et formulez des commentaires sur ceux-ci.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Besoin urgent d'attention				Satisfaisant				Excellent	

Évaluez la diversité et la qualité des marchandises offertes au centre-ville et formulez des commentaires sur celles-ci.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Besoin urgent d'attention				Satisfaisant				Excellent	

Formulez des commentaires sur la composition des installations et des services au centre-ville (logements, services professionnels, commerces de détail, loisirs, hébergement et restauration, industries, parcs, etc.).

Évaluez la qualité et la disponibilité du stationnement au centre-ville et formulez des commentaires sur celui-ci.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Besoin urgent d'attention Satisfaisant Excellent

Évaluez la qualité (apparence, pertinence, etc.) de l'éclairage au centre-ville et formulez des commentaires sur celui-ci.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Besoin urgent d'attention Satisfaisant Excellent

Le centre-ville favorise-t-il le tourisme? Est-il possible qu'il le favorise davantage?

Décrivez la composition des logements résidentiels au centre-ville (p. ex., appartements, maisons unifamiliales isolées, rue principale).

Diriez-vous que le centre-ville est un endroit où il fait bon vivre?

Renseignements généraux sur l'ensemble des commerces de détail

Décrivez la composition des commerces de détail (centres commerciaux, boutiques spécialisées, centres commerciaux linéaires, magasins à grande surface) dans l'ensemble de la collectivité.

Quelles sont les marchandises au détail que les résidents de la localité semblent devoir aller acheter dans les collectivités avoisinantes?

Quels sont les commerces ou les services inexistants que vous auriez cru pouvoir trouver dans cette collectivité?

Quels sont les commerces de détail ou les services que vous avez trouvé inhabituels ou inattendus dans une ville de cette taille?

Pour quel(s) commerce(s) de cette collectivité seriez-vous prêt à parcourir plus de 40 km afin d'y effectuer des achats?

Évaluez l'état général du secteur de la vente au détail?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Besoin urgent d'attention Satisfaisant Excellent

Zones de commerces de détail précises

Au besoin, parcourez d'autres zones de commerces de détail et visitez le plus d'entreprises possible.

Zone de commerces de détail n° 1

Type (centre commercial, etc.) _____

Emplacement : _____

Évaluez son apparence générale et formulez vos commentaires sur celle-ci.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Besoin urgent d'attention Satisfaisant Excellent

Évaluez la diversité des commerces et formulez des commentaires sur celle-ci.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Besoin urgent d'attention Satisfaisant Excellent

Évaluez le service à la clientèle qui vous a été prodigué dans les commerces que vous avez visités et formulez vos commentaires sur celui-ci.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Besoin urgent d'attention Satisfaisant Excellent

Évaluez la diversité et la qualité des marchandises et formulez vos commentaires sur celles-ci.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Besoin urgent d'attention Satisfaisant Excellent

Zone de commerces de détail n° 2

S'il n'y a pas d'autre zone de commerces de détail, laissez cette section en blanc.

Type : _____

Emplacement : _____

Évaluez son apparence générale et formulez vos commentaires sur celle-ci.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Besoin urgent d'attention Satisfaisant Excellent

Évaluez la diversité des commerces et formulez des commentaires sur celle-ci.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Besoin urgent d'attention Satisfaisant Excellent

Évaluez le service à la clientèle qui vous a été prodigué dans les commerces que vous avez visités et formulez vos commentaires sur celui-ci.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Besoin urgent d'attention Satisfaisant Excellent

Évaluez la diversité et la qualité des marchandises et formulez vos commentaires sur celles-ci.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Besoin urgent d'attention Satisfaisant Excellent

Industries locales

Considérez uniquement les industries situées à l'intérieur de la collectivité ou à proximité.

Quels sont les principaux secteurs industriels de la collectivité? (p. ex., fabrication, construction, transport)

À votre avis, qui sont les plus grands employeurs dans cette collectivité?

Quels sont les principaux types de fabrication dans la collectivité?

Quels sont les principaux types d'industries primaires dans la collectivité (p. ex., agriculture, industrie minière, foresterie ou pêche)?

La collectivité dépend-t-elle visiblement d'un type d'industrie en particulier? Si oui, veuillez nous faire part de vos commentaires.

Existe-t-il un parc industriel ou des terrains viabilisés où des industries pourraient s'installer ou prendre de l'expansion? Expliquez.

Les installations industrielles sont-elles en bon état? Expliquez.

Cette collectivité serait-elle un emplacement attrayant pour le développement industriel? Pourquoi?

Services professionnels, commerciaux et gouvernementaux

Services professionnels

Les banques et les GAB sont-ils situés dans des endroits pratiques? Leurs heures d'ouverture des banques sont-elles pratiques? Expliquez.

Dans quelle mesure diriez-vous que les services financiers conviennent à une collectivité de cette taille?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Besoin
urgent
d'attention

Satisfaisant

Excellent

Quels sont les autres services professionnels offerts (services comptables, juridiques, etc.)? Certains services professionnels sont-ils inexistantes? Soyez précis.

Services commerciaux

Quels types d'entreprises commerciales desservent la collectivité locale (p. ex., fournisseur de services Internet haute vitesse)?

Quels services commerciaux semblent manquer dans la collectivité (p. ex., atelier d'impression, services de nettoyage industriel)?

Services de l'administration locale

Les bureaux municipaux sont-ils situés à un endroit pratique? Veuillez nous faire part de vos commentaires.

Comment évaluez-vous la disponibilité et la qualité des renseignements suivants fournis par l'administration municipale?

Brochure/guide sur la collectivité

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Besoin urgent d'attention				Satisfaisant				Excellent	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Besoin urgent d'attention				Satisfaisant				Excellent	

Répertoire des entreprises

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Besoin urgent d'attention				Satisfaisant				Excellent	

Trottoirs

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Besoin urgent d'attention				Satisfaisant				Excellent	

Rues

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Besoin urgent d'attention				Satisfaisant				Excellent	

Profil de la collectivité (y compris les possibilités pour les commerces et les industries)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Besoin urgent d'attention				Satisfaisant				Excellent	

Aménagement paysager, arbres de rue

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Besoin urgent d'attention				Satisfaisant				Excellent	

Le cas échéant, avez-vous pu trouver des renseignements adéquats pour prendre des décisions éclairées en matière d'investissement dans des commerces de détail ou des entreprises commerciales ou industrielles? (Répondez uniquement si vous avez joué le rôle d'un investisseur potentiel.)

Toilettes publiques

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Besoin urgent d'attention				Satisfaisant				Excellent	

Infrastructure publique et planification

Infrastructure publique

Évaluez chacun des aspects suivants sur les plans de la qualité, de l'accessibilité et de la disponibilité, selon le cas.

Transport en commun

Signalisation routière

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Besoin				Satisfaisant				Excellent	

urgent
d'attention

Le secteur touristique de la collectivité est-il prospère?
Veuillez nous faire part de vos commentaires.

**Téléphones publics, fontaines à eau potable, bancs,
etc.**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Besoin urgent d'attention Satisfaisant Excellent

La collectivité a-t-elle un slogan ou un leitmotiv? Si oui,
quel est-il?

La collectivité est-elle réputée pour une attraction, un
événement ou un festival quelconque? Le cas échéant,
se déroule-t-il chaque année?

Planification

Avez-vous constaté une utilisation des sols conflictuelle
dans la collectivité (p. ex., un ensemble résidentiel situé
près d'une usine de pâtes et papiers)?

Existe-t-il des événements communautaires qui
pourraient être élargis/développés afin de devenir une
attraction touristique?

L'utilisation des sols semble-t-elle appropriée partout
(zones commerciales, résidentielles, espaces verts,
etc.)? Précisez dans quels endroits l'utilisation des sols
ne convient pas.

Avez-vous constaté des possibilités de nouvelle
attraction touristique (naturelle ou artificielle)?

Avez-vous été témoin d'un engorgement routier ou d'une
forte circulation piétonnière? Dans l'affirmative, veuillez
préciser à quel endroit.

Évaluez la qualité et l'apparence des attractions
touristiques actuelles et formulez des commentaires sur
celles-ci.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Besoin urgent d'attention Satisfaisant Excellent

L'accès aux installations et à l'infrastructure de la
collectivité est-il généralement facile pour les personnes
handicapées? Veuillez nous faire part de vos
commentaires.

Considérez-vous que certaines attractions sont sous-
développées? Veuillez nous faire part de vos
commentaires.

**Tourisme, culture et patrimoine, religion,
divertissement et loisirs**

urgent
d'attention

Services aux touristes

Existe-t-il un centre des visiteurs, une chambre de commerce ou d'autres installations qui répondent aux besoins des touristes? Veuillez formuler vos commentaires sur le personnel, les installations, l'emplacement, la signalisation, les documents promotionnels, les cartes, etc.

Formulez vos commentaires sur la disponibilité et le choix des installations d'hébergement dans la collectivité.

Y trouve-t-on des installations pouvant accueillir une conférence et (ou) un grand nombre de visiteurs?

Évaluez la qualité et la disponibilité des toilettes publiques et formulez des commentaires sur celles-ci.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Besoin urgent d'attention Satisfaisant Excellent

Évaluez la qualité des restaurants et formulez des commentaires sur ceux-ci.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Besoin urgent d'attention Satisfaisant Excellent

Évaluez la diversité et la composition des restaurants et formulez des commentaires sur ceux-ci.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Besoin Satisfaisant Excellent

Quels sont les endroits recommandés par les résidents locaux pour l'hébergement, les repas et les visites?

Quel restaurant, boutique spécialisée ou attraction de la localité pourrait vous inciter à y retourner dans un proche avenir?

Culture et patrimoine

Quels sont les événements communautaires populaires auprès des résidents?

Les résidents ont-ils l'impression qu'il n'y a pas assez d'événements communautaires?

La collectivité a-t-elle des bâtiments à valeur patrimoniale? Sont-ils bien conservés?

Héritages religieuses/religion

Formulez vos commentaires sur le nombre, l'apparence et le choix des bâtiments religieux dans la collectivité.

Avez-vous constaté des aspects architecturaux ou un design exceptionnels dans les bâtiments religieux que vous avez visités?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Besoin urgent d'attention Satisfaisant Excellent

Quelle est votre impression générale des bâtiments religieux que vous avez visités?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Besoin urgent d'attention Satisfaisant Excellent

Installations récréatives privées

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Besoin urgent d'attention Satisfaisant Excellent

Divertissement

Quelles sont les activités de divertissement de la collectivité?

Selon votre impression, quelles sont les activités récréatives que pratiquent les gens de cette collectivité?

De l'avis des résidants, que manque-t-il à leur collectivité en matière de divertissement?

Quelles installations récréatives (privées ou publiques) avez-vous été surpris(e) de constater dans cette collectivité?

La collectivité jouit-elle d'une vie nocturne animée? Veuillez nous faire part de vos commentaires.

Quelles sont les activités ou les installations récréatives manquantes?

Loisirs

Installations

Évaluez la disponibilité et l'apparence de chacun des types d'installations récréatives suivants et formulez des commentaires à leur sujet.

Parcs

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Besoin urgent d'attention Satisfaisant Excellent

Évaluez la pertinence générale des installations récréatives pour chacun des groupes suivants.

Pertinence (de 1 à 10)	Groupe
	Personnes âgées
	Familles
	Jeunes adultes célibataires
	Adolescents
	Enfants (13 ans et moins)

Renseignements fournis par les résidants de la collectivité

Formulez des commentaires sur la qualité des renseignements et de l'aide prodigués par les résidants et les employés des entreprises locales.

Installations récréatives publiques

Les résidants sont-ils bien informés de leur collectivité? Expliquez.

Vous ont-ils aiguillé vers une autre personne pouvant vous aider? Si oui, qui était-ce?

En règle générale, les résidants auxquels vous avez parlé avaient-ils une attitude positive ou négative envers leur collectivité? Pourquoi? Avez-vous perçu de la fierté envers la collectivité?

Les résidants ont-ils soulevé des questions précises qui posaient des problèmes majeurs (p. ex., la sécurité)?

Dans l'ensemble, comment évaluez-vous la qualité des renseignements fournis par les résidants de la collectivité et les employés des entreprises?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Besoin urgent d'attention Satisfaisant Excellent

Autres observations

Faites appel à vos sens pour décrire la collectivité.

Goût – Y a-t-il un aliment spécial, une pâtisserie, un restaurant ou une confiserie de cette collectivité dont vous vous souviendrez?

Odorat – Y a-t-il une odeur qui caractérise cette collectivité?

Vue – Y a-t-il des couleurs ou des éléments visuels frappants qui vous ont marqué?

Ouïe – Quels sons y avez-vous entendus? Veuillez formuler vos commentaires sur le niveau de bruit dans la collectivité.

Comment décririez-vous l'état de santé environnementale global de la collectivité (qualité de l'air, déchets, pollution par le bruit, etc.)?

Quelles expériences vécues, le cas échéant, ont eu de fortes répercussions négatives ou positives sur l'impression que vous avez de la collectivité? Soyez précis.

Résumé

Vous devez être en groupe pour aborder les questions suivantes et y répondre.

Votre perception de la collectivité avant votre visite était-elle exacte? En quoi la collectivité différerait-elle de vos prévisions?

Les renseignements obtenus avant la visite reflètent-ils avec précision ce que vous avez observé et (ou) vécu? Pourquoi?

Quelle est la caractéristique la plus frappante de cette collectivité?

Nommez trois possibilités pour la collectivité.

1

2

3

Diriez-vous que c'est un endroit convenable pour une jeune famille? Pourquoi?

Nommez les cinq obstacles et (ou) défis les plus importants que doit surmonter la collectivité.

1

2

3

4

5

Diriez-vous que c'est un endroit convenable pour une personne retraitée? Pourquoi?

De quoi vous souviendrez-vous dans six mois à propos de cette collectivité (aspect positif ou négatif)?

Diriez-vous que c'est un endroit convenable pour un jeune adulte célibataire? Pourquoi?

Qu'y avez-vous appris qui a changé votre impression à propos de votre propre collectivité?

Seriez-vous prêt à visiter cette collectivité en tant que touriste? Pourquoi?

Cette expérience vous a-t-elle donné de nouvelles idées sur ce dont a besoin votre propre collectivité?

Seriez-vous prêt à y installer votre magasin de détail ou votre entreprise de services? Pourquoi?

Seriez-vous prêt à y installer une entreprise de fabrication? Pourquoi?

Nommez UNE idée que vous emprunterez afin de l'appliquer à votre propre entreprise et (ou) collectivité et décrivez comment vous commencerez à la mettre en œuvre au cours des 72 prochaines heures!

En vous fondant sur vos observations, nommez cinq aspects positifs de cette collectivité.

Autres commentaires :

1

2

3

4

5

Annexe 2 : Modèle de cadre de référence

Collectivité A
Collectivité B

Échange communautaire Premières impressions **Cadre de référence**

_____ et _____ ont convenu de procéder à un échange communautaire Premières impressions.

Objet

L'objet de l'échange communautaire Premières impressions est d'aider les deux collectivités à en apprendre davantage sur leurs points forts et leurs points faibles, tels qu'ils apparaissent aux yeux de personnes qui leur rendent visite pour la première fois. L'échange communautaire est une forme d'évaluation structurée qui permet aux collectivités de connaître la première impression qu'elles donnent à des personnes de l'extérieur. Il offre un point de vue nouveau sur l'apparence, les services et l'infrastructure de chacune des deux collectivités. Des équipes de volontaires de _____ et de _____ entreprendront chacune une visite d'un jour sans préavis dans leur collectivité partenaire, prendront des notes de ce qu'elles observeront sur place et feront des commentaires constructifs à l'autre collectivité suite à l'échange. L'idée est que chaque collectivité se serve des choses qu'elle apprend grâce à l'échange communautaire Premières impressions pour élaborer un plan d'action.

Attentes

_____ et _____ feront chacune ce qui suit:

- ü désigner une personne comme coordonnatrice ou coordonnateur de l'échange;
- ü recruter des bénévoles pour former leur équipe visiteuse et organiser leur visite de la collectivité partenaire en vue d'une évaluation de celle-ci dans le délai convenu;
- ü préparer un rapport écrit et un diaporama basés sur les observations de l'équipe visiteuse, puis présenter le rapport lors d'une réunion publique dans la collectivité partenaire dans le délai convenu;
- ü organiser une réunion publique dans le délai convenu lors de laquelle la collectivité partenaire présentera son rapport;
- ü élaborer un plan d'action basé sur le rapport présenté par l'équipe visiteuse de la collectivité partenaire.

Rôles et responsabilités

_____ et _____ désigneront chacune une personne comme coordonnatrice ou coordonnateur de l'échange communautaire Premières impressions pour leur collectivité.

La coordonnatrice ou le coordonnateur, en collaboration avec les membres de l'équipe représentant l'organisme qui parraine l'échange :

- Ø coordonnera la visite à la collectivité partenaire (dates, budget, etc.);
- Ø recrutera des bénévoles pour former l'équipe visiteuse, en veillant à ce que la composition de l'équipe soit équilibrée en termes de sexe, d'âge, de compétences ou de professions, etc.;
- Ø organisera la visite à la collectivité partenaire;
- Ø recueillera les questionnaires dûment remplis par les membres de l'équipe visiteuse;
- Ø facilitera la préparation d'un rapport écrit pour la collectivité partenaire;
- Ø produira un diaporama mettant en lumière les points saillants du rapport et le présentera, avec le rapport, à la collectivité partenaire;
- Ø organisera une réunion pour permettre à la collectivité partenaire de lui présenter son rapport;
- Ø coordonnera un plan de communication avec les médias et, au besoin, chargera une personne des relations avec les médias;
- Ø assurera la liaison avec le personnel du gouvernement de l'Ontario chargé de faciliter les échanges communautaires Premières impressions.

Les membres de l'équipe visiteuse :

- # participeront à une ou plusieurs séances d'orientation ou de préparation avant la visite;
- # prendront connaissance, avant la visite, du questionnaire qui servira à l'évaluation de l'autre collectivité;
- # rempliront le questionnaire pendant la visite;
- # participeront à la production d'un rapport écrit à l'intention de la collectivité partenaire;
- # si les autres membres les désignent pour le faire, présenteront le rapport à la collectivité partenaire à une date et heure données.

Calendrier et déroulement de la visite

La visite à la collectivité partenaire aura lieu durant le mois d _____ 20__.

Les réunions de compte rendu des visites auront lieu au mois d _____ 20__.

Les visites se dérouleront sur une journée et auront lieu en semaine.

Coûts relatifs à l'échange

Les coûts relatifs à l'échange pourront inclure les frais de déplacement des membres des équipes visiteuses, le coût de location d'une salle de réunion, les dépenses associées à la production du rapport, des coûts salariaux et toute indemnité versée, le cas échéant, aux bénévoles.

_____ assumera les coûts relatifs à sa visite de _____, et
_____ assumera les coûts relatifs à sa visite de _____.

Rapport final

À l'issue des visites, les équipes visiteuses prépareront chacune un rapport écrit à l'intention de la collectivité qu'elles ont visitée.

Ce rapport écrit sera produit dans les quatre à six semaines qui suivent les visites. Il sera accompagné d'une lettre qui explique les divers points de vue représentés par les membres de votre équipe visiteuse, voire les rôles joués par les différentes personnes au sein de l'équipe, résume la

visite en précisant sa date et sa durée et fournit les coordonnées d'une personne-ressource. Le rapport contiendra aussi des photos.

Présentation

La coordonnatrice ou le coordonnateur de l'échange communautaire Premières impressions de _____ et de _____ ou la personne qu'ils ou elles auront désignée à cette fin, le cas échéant, produira et présentera un diaporama portant sur les points saillants de l'évaluation faite de leur collectivité partenaire. Cette présentation aura lieu en public dans la collectivité à laquelle elle se rapporte. La coordonnatrice ou le coordonnateur de l'échange de l'une et l'autre collectivité sera responsable de la planification et de la tenue d'une réunion durant laquelle des représentantes et représentants de sa collectivité partenaire pourront présenter leur rapport et diaporama. Les collectivités devraient faire de leur mieux pour rassembler le plus grand auditoire possible pour ces présentations et pour y inviter des dirigeantes et dirigeants communautaires clefs.

Médias

_____ et _____ élaboreront ensemble un plan de communication avec les médias, de même qu'un ou plusieurs communiqués de presse se rapportant à l'échange. Le rapport de compte rendu de l'échange sera fourni aux personnes qui auront coordonné l'échange pour l'une et l'autre collectivité avant sa diffusion aux médias.

Convenu ce _____ jour d _____, 20____.

AU NOM DE (*nom de la collectivité ou de l'organisation*) _____

(*nom*)
(*poste, organisation*)

AU NOM DE (*nom de la collectivité ou de l'organisation*) _____

(*nom*)
(*poste, organisation*)

Annexe 3 : Fiche d'information des membres d'une équipe visiteuse

FICHE D'INFORMATION DES MEMBRES D'UNE ÉQUIPE VISITEUSE

Vous avez accepté de faire partie des membres bénévoles de l'équipe visiteuse de votre collectivité dans le cadre d'un échange communautaire Premières impressions, et nous vous en remercions.

Vous allez donc vous joindre à d'autres personnes pour former une équipe qui ira, *incognito*, rendre visite à une autre collectivité que vous ne connaissez pas vraiment, et vous noterez vos premières impressions au sujet de la collectivité en question. Personne ne s'attend à ce que vous donniez des avis d'expert : le but est simplement de recueillir votre avis objectif, en tant que personne de l'extérieur, sur différents aspects de la collectivité partenaire.

Les activités prévues durant la visite

Vous vous rendrez dans la collectivité partenaire avec les autres membres de l'équipe visiteuse. Vous allez parcourir la collectivité, prendre des photos, interagir avec les gens qui y habitent et qui y font des affaires, remplir un questionnaire et remettre celui-ci à une personne désignée pour coordonner la visite.

La visite de la collectivité commence en général par un circuit rapide, en voiture, par tous les membres de l'équipe, pour jeter un premier coup d'œil sur l'ensemble de la collectivité. Ensuite, les membres de l'équipe se séparent pour jouer certains rôles durant la visite, seuls ou par groupes de deux. On pourra par exemple vous demander de jouer le rôle d'une personne qui vient d'emménager dans la collectivité, ou de quelqu'un qui songe à y emménager, ou encore d'une personne qui fait du tourisme ou qui cherche à se lancer en affaires dans la collectivité. Le rôle que vous jouerez déterminera en partie les endroits que vous visiterez et les questions que vous devrez poser aux gens que vous rencontrerez.

Voici quelques exemples des questions que vous pourriez avoir à poser :

- C'est la première fois que je viens ici. Auriez-vous des activités de loisirs à me suggérer?
- Pourriez-vous me recommander un bon restaurant? Où va-t-on par ici pour prendre une bouchée le midi?
- Je vais me rendre à un mariage avec ma famille le mois prochain et nous nous arrêterons ici pour la nuit. Auriez-vous un ou deux hôtels à me suggérer?
- Je songe aller venir habiter ici. Avez-vous de bonnes écoles? Quels sont les meilleurs quartiers où habiter?
- Où pourrais-je trouver une liste d'immeubles industriels ou commerciaux à louer ou à vendre dans votre collectivité?

Vous devrez faire preuve de **discretion** au moment de noter vos observations et de demander des renseignements au sujet de la collectivité que vous visiterez. Avant que la visite ne touche à sa fin, votre équipe aura intérêt à se regrouper pour vérifier s'il lui manque des photos d'endroits ou d'édifices clefs.

Avant de retourner chez vous, remplissez toutes les sections du questionnaire dans le livret de l'équipe visiteuse qui traitent des éléments dont on vous a confié l'évaluation durant la visite. La

coordonnatrice ou le coordonnateur ramassera les questionnaires ou organisera une discussion pour permettre à l'ensemble des membres d'échanger leurs observations et de s'entendre sur les messages clefs à inclure dans le rapport écrit et le diaporama.

Il se peut que l'on vous demande d'assister à la présentation du rapport de votre équipe à la collectivité partenaire de votre échange. Vous devrez alors retourner dans l'autre collectivité quelques semaines après votre visite et participer à la présentation du rapport de votre équipe lors d'une réunion publique.

L'investissement en temps requis

Vous devrez faire certains préparatifs avant la visite et accomplir certaines tâches pour rendre compte de celle-ci par la suite.

Les préparatifs avant la visite pourront vous prendre jusqu'à 2 heures. Vous devrez passer en revue le questionnaire, des cartes topographiques et divers aide-mémoire, et vous contribuerez sans doute à la préparation de votre déplacement. La coordonnatrice ou le coordonnateur vous fournira des renseignements détaillés sur vos points de rassemblement et sur les choses que vous devrez apporter avec vous, et vous discuterez de vos arrangements concernant vos dépenses, par exemple pour l'essence et les repas. Les fournitures requises, telles que des stylos, une planchette porte-papiers, un livret contenant le questionnaire et un appareil photo, vous seront fournies.

Selon la distance à laquelle se situe votre collectivité partenaire, la durée de votre déplacement en voiture pourra atteindre 2 heures et demi pour l'aller comme pour le retour. En règle générale, la visite elle-même durera entre 6 et 10 heures, et la rédaction du rapport de compte rendu de la visite pourra prendre environ 2 heures de plus.

Par ailleurs, un ou deux membres de l'équipe sachant se servir d'un logiciel de présentation seront sélectionnés pour présenter les résultats du travail de l'équipe visiteuse à la collectivité partenaire dans les 4 à 6 semaines qui suivent la visite. Formuler des critiques constructives en même temps que des louanges est tout un art qui suppose beaucoup de diplomatie. Il s'agit de faire très attention au choix des mots et à la tournure des phrases dans le rapport de compte rendu. Préparer la présentation et retourner dans la collectivité partenaire pour la faire exigera des personnes concernées une demi-journée additionnelle de leur temps.

Selon votre rôle au sein de l'équipe visiteuse, votre bénévolat au sein de celle-ci représentera un investissement en temps situé entre 1 et 3 jours ouvrables.

Une occasion d'apprendre

Le programme d'échanges communautaires Premières impressions part de l'idée que toutes les collectivités ont des choses à apprendre les unes des autres. Une visite organisée dans le cadre d'un tel échange pourra vous aider à prendre conscience de certaines choses au sujet de votre propre collectivité. Il ressort en effet des centaines d'échanges de cette nature organisés jusqu'ici entre des collectivités de l'Illinois et du Wisconsin et dans le cadre de 20 projets pilotes en Ontario que les équipes visiteuses ramènent souvent d'excellentes idées glanées lors de leur visite pour la mise en œuvre d'un nouveau projet dans leur propre collectivité.

Quelques conseils :

- Ø Vous obtiendrez de meilleurs renseignements si les personnes avec lesquelles vous parlez sur place ne savent pas que votre visite a pour but d'évaluer leur collectivité.

- Ø Ne cherchez pas seulement à découvrir ce qui cloche, mais aussi ce qui pourrait vous épater!
- Ø N'hésitez pas à noter des points forts ou faibles de la collectivité dans des domaines qui ne sont pas prévus dans le guide d'évaluation, le cas échéant.
- Ø Faites semblant de faire du magasinage, d'être en voyage d'affaires ou de vous trouver de passage pour visiter une connaissance.
- Ø Bavardez avec les habitants de la collectivité.
- Ø Ayez l'œil ouvert à tout.
- Ø Amusez-vous!

Merci beaucoup, et bonne chance!

Annexe 4 : Registre de photos de l'échange communautaire

Nom de la personne ayant pris les photos : _____

Photo n°	Description	Endroit
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		

Annexe 5 : Modèle de rapport

Le modèle de rapport est disponible en version électronique sur le CD du programme d'échanges communautaires Premières impressions. Si vous n'avez pas de copie du CD, communiquez avec le personnel de la Division du développement des collectivités rurales du ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales. Dans le Nord de l'Ontario, veuillez communiquer avec le ministère du Développement du Nord et des Mines. Vous trouverez une liste de personnes-ressources au sein des bureaux régionaux du gouvernement à l'annexe 9.

Annexe 6 : Modèle de communiqué de presse au sujet d'une réunion de compte rendu d'un échange

_____ **participe à un « échange communautaire *Premières Impressions* »**
(nom de la collectivité)

Les habitants de (nom de la collectivité) vont bientôt avoir l'occasion de voir leur collectivité à travers les yeux de personnes qui la visitent pour la toute première fois, et ce grâce à un échange organisé dans le cadre du programme d'échanges communautaires Premières impressions mis sur pied par le gouvernement provincial. Le (date) plusieurs personnes représentant (nom de la collectivité partenaire) sont venues à l'improviste à (nom de la collectivité) dans le but de transmettre à cette collectivité de leurs impressions en tant que visiteurs. Nous avons fait de même en envoyant notre propre équipe à (nom de la collectivité partenaire) le (date) .

L'échange apprend aux collectivités participantes comment les voient les personnes qui viennent y faire du tourisme ou des achats, ou encore qui songent à s'y installer en famille ou à y implanter une entreprise. Or, les premières impressions qu'une collectivité donne aux personnes de l'extérieur ont une influence déterminante sur la décision de celles-ci d'en fréquenter les commerces ou encore de venir y vivre ou y faire des affaires.

« Lorsque l'on habite depuis longtemps dans une collectivité, on a tendance à ne plus voir ce qui peut y attirer d'autres personnes, dit (nom de la coordonnatrice ou du coordonnateur de l'échange) de nom de l'organisme . Il arrive aussi que l'on ne voie plus ce que des gens de l'extérieur pourraient trouver déplaisant ou désagréable. L'échange permet à une collectivité d'obtenir une évaluation objective de ses points forts et de ses points faibles, et il donne aux participantes et participants la possibilité de recueillir des idées auprès d'une autre collectivité confrontée aux mêmes genres de situations ou de problèmes en matière de développement. »

Les résultats de l'échange communautaire Premières impressions seront présentés lors d'une réunion publique qui aura lieu le (date) à (heure) à/au (lieu) . Tout le monde est bienvenu.

Si vous avez des questions au sujet de l'échange, n'hésitez pas à appeler (nom de la coordonnatrice ou du coordonnateur) au (numéro de téléphone) .

Annexe 7 : Ressources pour l'élaboration d'un plan d'action

Les outils ci-après peuvent faciliter l'établissement de priorités et l'élaboration de plans d'action.

A : La technique de groupe nominal pour l'établissement de priorités

De quoi s'agit-il?

- d'une façon de classer des idées ou des actions en ordre d'importance;
- d'un mode de prise de décisions basé sur l'ordre d'importance de divers éléments.

Cette technique implique le recours à :

- soit un système d'évaluation numérique, autrement dit, l'attribution d'un rang prioritaire à divers éléments, selon lequel l'élément le plus important se voit attribuer la cote 5 (à supposer qu'il y ait cinq éléments à classer) et l'élément le moins important la cote 1;
- soit un système d'évaluation visuelle, autrement dit l'attribution d'un rang prioritaire à l'aide de pastilles adhésives, dont un nombre donné est remis à chacune des personnes présentes, qui sont ensuite invitées à placer les pastilles en face des éléments qui revêtent la plus grande importance à leurs yeux sur un tableau de feuilles, à raison d'une ou de plusieurs pastilles par élément.

Quand s'en sert-on?

- lorsque l'on doit faire un choix parmi de nombreux éléments;
- lorsqu'un groupe veut établir l'importance relative d'une série d'éléments;
- pour faciliter la prise de décisions par un grand groupe.

Comment faut-il faire?

- énumérez tous les éléments sur un tableau de feuilles;
- invitez les personnes présentes à attribuer chacune un ordre de priorité personnel aux divers éléments;
- notez les cotes que les différentes personnes ont attribuées à chaque élément sur le tableau à feuilles;
- totalisez les cotes attribuées à chaque élément;
- notez que l'élément qui obtient la cote la plus élevée constitue la principale priorité et celui qui obtient la cote la plus faible est l'élément le moins important ou urgent;
- reclassez les éléments suivant l'ordre de priorité qui leur a été attribué.

B : Tableau de classement des mesures indispensables, souhaitables ou envisageables

MÉTHODE D'ÉTABLISSEMENT DE PRIORITÉS		
(A) MESURES INDISPENSABLES	(B) MESURES SOUHAITABLES	(C) MESURES ENVISAGEABLES
Notez les mesures dont le groupe considère la mise en œuvre indispensable.	Notez les mesures dont le groupe considère la mise en œuvre souhaitable.	Notez les mesures dont le groupe considère la mise en œuvre envisageable.

C : Réflexion à deux en vue de l'établissement de priorités

De quoi s'agit-il?

- d'une technique qui permet de réfléchir à ses propres idées ou points de vue avec une autre personne, avant de les communiquer à un plus grand groupe;
- d'une technique qui aide à cerner et à exprimer ses idées ou points de vue;
- d'un moyen de discuter de différentes questions de façon plus approfondie qu'au sein d'un grand groupe.

Comment faut-il faire?

- notez la question sur un tableau de feuilles;
- laissez aux personnes présentes le temps de formuler leurs réponses ou autres idées;
- demandez-leur de se réunir par groupes de deux et de discuter de leurs réponses à deux;
- dites à chaque couple ainsi constitué qu'il peut se servir de ses réponses individuelles pour formuler une nouvelle réponse;
- invitez ensuite chaque couple à faire part de sa réponse à l'ensemble des personnes présentes;
- discutez en grand groupe des mesures à prendre et de leur ordre de priorité.

D. Prise de décisions par consensus

De quoi s'agit-il?

- d'une manière d'arriver à une décision que tous les membres d'un groupe peuvent accepter et défendre;
- d'une méthode plus adaptée aux groupes de taille réduite (au plus 8 personnes);
- d'une technique qui permet d'arriver à une décision par la persuasion, plutôt que la coercition.

Comment faut-il faire?

- énoncez le motif ou l'objet de la discussion, p. ex., le classement de cinq éléments en ordre de priorité;
- demandez à quelqu'un de proposer un classement et d'expliquer ses choix;

- invitez le groupe à discuter de cette proposition, en ayant soin d'écouter tous les points de vue, quelles que soient les qualités ou compétences des personnes présentes;
- demandez si tout le monde est d'accord avec le classement proposé, s'il est possible de l'accepter à l'unanimité;
- en l'absence d'un consensus, autrement dit, si tout le monde n'est pas d'accord, demandez à quelqu'un d'autre de proposer un classement, et répétez le processus jusqu'à temps que tout le monde tombe d'accord.

Feuille de travail pour l'élaboration d'un plan d'action

Vous devrez remplir une feuille de travail en vue de l'élaboration d'un plan d'action pour chaque mesure que vous comptez prendre.

Une façon de déterminer les étapes à prévoir pour la mise en œuvre d'une mesure prioritaire est de faire un exercice de remue-méninges.

Remue-méninges

De quoi s'agit-il?

- d'un moyen de recueillir rapidement quantité d'idées, sans que celles-ci soient jugées ou critiquées.

Comment faut-il faire?

- notez la question sur un tableau de feuilles et assurez-vous que tout le monde la comprend bien;
- invitez les personnes présentes à réfléchir librement et de façon originale pour répondre à cette question, sans se soucier des réponses les plus évidentes, conformes à la norme;
- servez-vous de votre imagination pour extrapoler les réponses fournies;
- laissez à tout le monde le temps de « cogiter » un peu;
- notez les idées avancées sur le tableau à feuilles, bien en vue de tout le monde, et rappelez bien que toutes les idées sont les bienvenues, qu'il n'y en a pas de mauvaises;
- dans un premier temps, ne discutez pas des réponses et ne les évaluez pas;
- clarifiez les idées au besoin;
- quand plus personne n'a d'idée à ajouter, laissez encore à tout le monde le temps de réfléchir un peu; l'exercice de remue-méninges durera 5 à 20 minutes, suivant la complexité du sujet abordé;
- discutez des idées avancées, clarifiez-les au besoin et développez chaque idée à l'issue d'un second remue-méninges;
- rassemblez les idées similaires;
- pour terminer, évaluez les idées et amenez les personnes présentes à s'entendre sur celles qui leur paraissent les meilleures.

Quoi	Qui	Quand	Comment		Opposition	Communication	Évaluation
Que s'agit-il de faire?	Qui s'en chargera?	Quand faudra-t-il que ce soit fait?	Ressources disponibles	Ressources à prévoir	Qui risque de s'opposer à la mesure (personne ou organisme)? De quelle manière?	Qui faudrait-il mettre au courant de la mesure envisagée (personne ou organisme)?	Qu'est-ce qui confirmera la réussite de la mesure?

Annexe 8 : Formulaires d'évaluation

Évaluation des résultats de l'échange communautaire Premières Impressions

Nom :	Collectivité :
Date de l'échange :	Population :

1. Avez-vous appris des choses au sujet de votre propre collectivité, que ce soit en prenant connaissance du rapport de l'équipe venue la visiter ou en allant visiter votre collectivité partenaire?

- Voies d'accès
- Aspect général
- Zones résidentielles et logement
- Établissements d'enseignement
- Religion/lieux de culte
- Culture et patrimoine
- Centre-ville
- Autres zones de vente au détail (mail linéaire, grandes surfaces, etc.)
- Parcs et loisirs
- Services de santé et d'urgence
- Services sociaux
- Administration locale
- Tourisme
- Marketing
- Infrastructure
- Zone industrielle
- Accueil

2. L'échange communautaire Premières impressions a-t-il eu des répercussions sur la planification, les stratégies ou les actions au sein de votre collectivité?

- Sur le plan stratégique ou le plan officiel de votre collectivité?
- Sur son plan de développement économique?
- Sur la revitalisation du centre-ville ou de sa rue principale, ou encore sur un programme similaire?
- Sur d'autres éléments?

3. L'information issue de l'échange a-t-elle été diffusée? Auprès de qui? (p. ex., aux médias, lors de réunions publiques, etc.)

4. Avez-vous fait d'autres usages du rapport Premières impressions?

Auditoires :	Nombres :
--------------	-----------

5. Qu'avez-vous appris au sujet de votre collectivité, soit dans le rapport final de l'équipe qui a visité votre collectivité, soit lors de la réunion publique durant laquelle l'équipe a présenté ses observations?

6. L'information issue de l'échange s'est-elle avérée utile dans le processus de prise de décisions de la collectivité? Dans l'affirmative, comment cela?

Évaluation du processus d'échange communautaire Premières impressions

Questions aux membres de l'équipe visiteuse

1. Vous a-t-on bien préparé à votre rôle de membre de l'équipe visiteuse?

Pas du tout _____ Plus ou moins _____ Tout à fait _____

Observations :

2. Vous a-t-il fallu vous procurer vous-même des renseignements additionnels pour mieux préparer votre participation à l'échange communautaire Premières impressions? Si oui, lesquels?

3. Énumérez les trois choses les plus importantes ou les plus intéressantes que vous avez apprises du fait de votre participation à l'équipe de l'échange communautaire Premières impressions.

4. Énumérez trois choses que vous avez apprises au sujet de votre propre collectivité suite à votre visite dans l'autre collectivité.

5. Quelle était selon vous **l'efficacité générale du calendrier des activités** liées à l'échange communautaire Premières impressions pour ce qui a été de faciliter l'établissement de priorités concernant le développement ou la revitalisation de la collectivité?

Nulle _____ Limitée _____ Bonne _____ Très bonne _____

Observations :

6. Quelle était selon vous l'**efficacité générale de la structure des activités** liées à l'échange communautaire Premières impressions pour ce qui a été de faciliter l'établissement de priorités concernant le développement ou la revitalisation de la collectivité (planification, formation, visite, rapport, etc.)?

Nulle _____ Limitée _____ Bonne _____ Très bonne _____

Observations :

7. Est-ce que la composition de l'équipe visiteuse/le choix de ses membres étaient selon vous appropriés compte tenu des objectifs de la visite?

8. À votre avis, manquait-il des compétences ou des rôles que les membres de l'équipe ne possédaient pas ou n'ont pas joué, et si oui, lesquels?

9. Si c'était à refaire, y a-t-il des éléments de la visite que vous voudriez changer? Si oui, lesquels?

10. Quels changements faudrait-il selon vous apporter au questionnaire, le cas échéant?

Ajouts :

Suppressions :

Observations :

11. Recommanderiez-vous à une autre collectivité de participer à ce programme?

12. Que faudrait-il à votre avis changer dans la façon dont se font les échanges communautaires Premières impressions, le cas échéant?

Évaluation du processus d'échange communautaire Premières impressions

Questions aux membres de la collectivité partenaire

Nom de votre collectivité :

Votre position ou rôle au sein de votre collectivité :

1. Veuillez indiquer une chose au moins que la présentation du rapport et des observations de l'équipe qui est venue vous rendre visite vous a appris au sujet de votre collectivité.

2. Avez-vous l'intention de procéder à des changements compte tenu de ce que vous avez appris?

_____ Oui _____ Non

Dans l'affirmative, de quels changements s'agit-il?

3. Avez-vous des suggestions ou des observations à faire au sujet du programme?

Annexe 9 : Personnes-ressources au gouvernement

Coordination :

Clare Wasteneys, chef de programme

(519) 826-3157

Nancy Ross, conseillère en développement économique

(519) 537-2656

Les adresses de courrier électronique pour toutes les personnes ci-dessus suivent le même format, à savoir : Jean.Personne@omafra.gov.on.ca

Pour le Nord de l'Ontario : vous pouvez obtenir une liste de personnes-ressources soit en communiquant avec le ministère du Développement du Nord et des Mines au (705) 564-7615, soit en visitant le site http://www.mndm.gov.on.ca/mndm/nordev/redb/contacts/contact_f.asp.