



Comment les DG et les dirigeants municipaux peuvent utiliser le guide des résidents

Une ressource de l'ACAM pour l'éducation du public, la gouvernance et un dialogue respectueux

Mars 2026

Comment les DG et les dirigeants municipaux peuvent utiliser le guide des résidents

Une ressource de l'ACAM pour l'éducation du public, la gouvernance et un dialogue respectueux

Élaboré par l'Association canadienne des administrateurs municipaux (ACAM), ce Guide du résidents est rédigé dans un langage simple afin d'expliquer au public le fonctionnement des administrations locales, de clarifier les rôles et de définir des attentes réalistes en matière de services municipaux et de prise de décisions.

Parallèlement, il est intentionnellement conçu comme un outil pratique de gouvernance et de communication pour les directeurs généraux (DG) et les hauts responsables municipaux de tout le Canada.

Pourquoi l'ACAM a-t-elle élaboré ce guide ?

Les administrateurs municipaux de tout le pays font état d'une pression croissante due à :

- la confusion des rôles entre le conseil municipal et l'administration
- l'incertitude quant au niveau de gouvernement responsable de certains services ou décisions
- des demandes de services mal orientées
- l'escalade des réseaux sociaux et la désinformation
- la frustration du public face aux délais, aux budgets et aux limites légales

Ce guide aide les municipalités en fournissant une référence nationale neutre que les directeurs généraux peuvent utiliser pour informer les résidents et renforcer un engagement respectueux et éclairé, sans que le personnel ait à expliquer à plusieurs reprises les mêmes questions.

Comment les directeurs généraux peuvent utiliser ce guide

- **Éducation du public et transparence** : publiez le guide sur le site web de votre municipalité ou partagez-le par le biais de bulletins d'information et de canaux communautaires en tant que référence fiable expliquant les rôles, les responsabilités et les limites de la municipalité.
- **Faits en bref pour les résidents (version autonome)** : La première partie du Guide des résidents – Comprendre votre municipalité : faits en bref pour les résidents – est également disponible sous forme de document autonome. Les municipalités peuvent choisir de diffuser cette version abrégée de manière indépendante comme référence rapide pour les résidents, les nouveaux arrivants, lors de réunions publiques ou dans le cadre d'initiatives d'éducation communautaire.
- **Soutien au conseil municipal et aux élus** : fournissez le guide aux conseillers municipaux comme référence commune qu'ils peuvent utiliser pour répondre aux résidents, lors de réunions publiques ou dans le cadre de discussions communautaires. Il permet de renforcer la cohérence et le caractère apolitique des explications.
- **Orientation et intégration** : utilisez le guide pour soutenir l'accueil des nouveaux résidents, des comités consultatifs et des conseils d'administration, ainsi que des nouveaux conseillers, en complément de l'orientation du conseil municipal.
- **Réduction de l'incivilité et des demandes mal orientées** : des explications claires sur la manière dont les questions doivent être soulevées, qui s'occupe de quoi et pourquoi les processus prennent du temps peuvent réduire la frustration et favoriser un environnement plus sûr et plus respectueux pour le personnel et les élus.
- **Conversations sur la gouvernance et l'éducation** : les directeurs généraux peuvent se référer à des extraits, des tableaux ou des graphiques du guide lors de formations sur la gouvernance, de discussions du conseil municipal ou de séances d'éducation communautaire, comme base neutre et commune.

Liste de contrôle pour la personnalisation par les municipalités

Ce guide est conçu pour être utilisé « tel quel » ou légèrement personnalisé afin de refléter le contexte local.

Personnalisations locales facultatives

- Ajouter le logo et les coordonnées de la municipalité
- Insérer des liens vers les portails de demande de services et les alertes d'urgence
- Mettre à jour la terminologie locale (maire / préfet / président ; directeur général / directeur municipal / SAO)
- Confirmer les organismes de surveillance locaux (commissaire à l'intégrité, ombudsman, processus de plainte)
- Ajuster les références aux services qui varient selon les juridictions (police, santé publique, services sociaux)
- Ne conserver que les annexes pertinentes pour votre municipalité

Conseil : Afin de préserver la neutralité et l'intégrité de cette ressource nationale, les municipalités sont encouragées à limiter la personnalisation aux renseignements locaux (tels que les coordonnées, les liens et la terminologie). **Le contenu éducatif principal élaboré par l'ACAM devrait demeurer inchangé lorsque le guide est diffusé sous le nom et l'image de marque de l'ACAM.**

Remarque finale de l'ACAM

Ce guide n'a pas pour but de remplacer la communication directe entre les municipalités et les résidents. Il vise plutôt à favoriser des conversations plus claires en établissant une compréhension commune du fonctionnement des administrations locales.

En informant les résidents dès le départ, les municipalités peuvent consacrer moins de temps à dissiper les malentendus et davantage à se concentrer sur le leadership, la prestation de services et le bien-être à long terme de la communauté.

