

EXEMPLES DE RÉPONSES

PREMIÈRE SITUATION

Lors d'une consultation publique, un citoyen ou une citoyenne se lève et exprime vivement son mécontentement concernant un projet de développement immobilier. Il ou elle crie :

« Vous ne pensez qu'aux promoteurs immobiliers! Vous vous fichez complètement des citoyens et de notre qualité de vie! »

Vos réponses

PASSIVITÉ

- Je comprends... Nous faisons de notre mieux, mais il est difficile de satisfaire tout le monde.

AGRESSIVITÉ

- Si vous ne comprenez pas les enjeux du projet, ce n'est pas mon problème! Vous feriez mieux de vous renseigner avant de crier.

MANIPULATION

- Vous savez, les autres citoyen(ne)s présent(e)s ici semblent plutôt satisfait(e)s de ce projet. Peut-être êtes-vous le seul à ne pas comprendre ses avantages?

DÉTERMINATION

- Je comprends que ce projet vous inquiète et que vous êtes préoccupé(e) par son impact sur votre qualité de vie.
- Je tiens à vous dire que vos préoccupations sont légitimes.
- En tant que représentant(e)s, nous avons à cœur de trouver un équilibre entre les besoins de développement et ceux des citoyen(ne)s.
- Je vous propose de vous expliquer pourquoi nous pensons que ce projet peut répondre aux besoins de la communauté tout en minimisant les impacts. Si vous le souhaitez, nous pourrions en discuter plus en détail après la séance.

EXEMPLES DE RÉPONSES

DEUXIÈME SITUATION

Sur un des réseaux sociaux de la municipalité, un citoyen ou une citoyenne commente sous une publication :

« C'est scandaleux que l'éclairage de la rue principale ne soit pas réparé depuis des semaines! Que fait la mairie avec nos taxes? Vous êtes inutiles! »

Vos réponses

PASSIVITÉ

- Ne pas répondre ou dire « Nous prenons note de votre commentaire. Merci ».

AGRESSIVITÉ

- Si vous avez un problème avec la gestion municipale, pourquoi vous ne vous impliquez pas au lieu de critiquer sur les réseaux sociaux?

MANIPULATION

- C'est dommage que vous ne soyez pas au courant que ce problème est déjà en cours de résolution. Peut-être n'avez-vous pas suivi nos dernières publications?

DÉTERMINATION

- Nous avons bien pris connaissance de votre message concernant l'éclairage de la rue principale.
- Nous comprenons que cette situation puisse vous frustrer ou vous inquiéter.
- Nous avons à cœur de garantir des infrastructures fonctionnelles et de répondre rapidement aux besoins des citoyen(ne)s.
- Sachez que des travaux sont planifiés pour la semaine prochaine afin de résoudre ce problème. Si vous avez d'autres questions ou préoccupations, n'hésitez pas à nous contacter directement, nous serons ravis de vous aider.