

MODÈLE 5 : CADRE QUI/QUOI/POURQUOI/COMMENT/QUAND

Voici votre **ressource d'information détaillée**. Tandis que les autres modèles de messages de cette trousse se concentrent sur la stratégie globale ou la narration, le présent cadre est conçu pour fournir les détails concrets et quotidiens d'un projet. Il sert de « fiche d'information » centrale qui organise les initiatives complexes en cinq questions essentielles, garantissant ainsi aux résidents, entreprises et autres membres de la collectivité un endroit clair, fiable et facile à consulter pour trouver l'information technique et pratique particulière dont ils ont besoin.

Bien que cette carte des messages soit fondée sur des données provenant de véritables municipalités canadiennes, le nom de la collectivité utilisé dans l'exemple ci-dessous est fictif et réservé à des fins de démonstration.

QUI PEUT L'UTILISER	QUAND L'UTILISER
• Principaux utilisateurs : Personnel de première ligne, animateurs de la mobilisation du public et experts en la matière (ingénieurs ou planificateurs). • Utilisateurs du soutien : Les équipes de communication qui élaborent des pages « explicatives sur les projets » ou des FAQ détaillées pour le site Web de la ville.	• Journées portes ouvertes et séances de mobilisation : C'est l'outil idéal pour les panneaux d'affichage ou les FAQ où les résidents recherchent une vue d'ensemble complète d'un projet local particulier. • Pages de projet détaillées : À utiliser comme structure de base pour la page d'accueil d'un projet sur le site Web de la Ville afin de garantir que tous les renseignements clés soient présents et faciles à trouver. • Répondre aux demandes de renseignements détaillées : Lorsqu'un résident, un groupe communautaire ou un conseiller demande un compte rendu complet de l'incidence, de l'échéancier et des objectifs d'un projet.

QUI PEUT L'UTILISER	QUAND L'UTILISER
	• Une ressource pour une analyse approfondie : Ce modèle peut servir de ressource autonome à laquelle vous pouvez faire référence dans des messages courts (comme les réseaux sociaux ou une carte des messages) lorsqu'une personne souhaite plus que simplement l'essentiel.

COMMENT REMPLIR LE PRÉSENT MODÈLE

Ce cadre vise à être à la fois complet et accessible. Pour le remplir, mettez-vous à la place d'un résident qui essaie de comprendre quel sera l'effet d'un nouveau projet sur sa vie quotidienne :

- 1. QUI cela concerne-t-il? (les personnes) :** Désignez les personnes qui profitent de ce travail.
Conseil d'accompagnement : *Soyez précis. Au lieu de simplement dire « la collectivité », mentionnez « les familles qui utilisent nos centres de loisirs », « les propriétaires de [nom du quartier] » ou « les commerçants locaux ».*
- 2. Que fait la ville? (QUOI – les mesures) :** Décrivez le travail physique ou stratégique.
Conseil d'accompagnement : Convertissez les plans techniques en mesures concrètes. Si vous « mettez en œuvre une stratégie de drainage », dites plutôt « nous modernisons les canalisations et les systèmes de gestion des eaux pluviales du quartier ».
- 3. POURQUOI est-ce important? (la motivation) :** Expliquez la raison du travail réalisé aujourd'hui.
Conseil d'accompagnement : *Reliez cette mesure à une contrariété réelle, comme « la hausse des coûts de l'énergie » ou « les phénomènes météorologiques imprévisibles ». Cela montre que ce travail constitue une réponse nécessaire à un vrai défi.*
- 4. COMMENT cela nous avantage-t-il? (le résultat) :** Décrivez le résultat positif.

Conseil d'accompagnement : Mettez l'accent sur le « rendement du capital investi » pour le résident. Cela permettra-t-il d'obtenir des services plus fiables? Des tarifs de services publics plus stables? Des rues plus sécuritaires? Mettez l'avantage en évidence.

5. QUAND verrons-nous un effet? (l'échéancier) : Présentez un aperçu honnête de l'échéancier.

Conseil d'accompagnement : Soulignez que ce travail est souvent intégré à l'entretien régulier de la ville. Cela montre que la ville fait preuve de responsabilité et d'efficacité dans l'utilisation des ressources et des délais impartis.

Vous trouverez ci-dessous un exemple d'utilisation de ce cadre. Dans ce scénario, nous avons utilisé **Red Tree, en Alberta**, comme étude de cas pour montrer comment une municipalité peut organiser ses plans techniques en ressource d'information claire et approfondie pour ses résidents.

EXAMPLE: RED TREE, ALBERTA

LA QUESTION	CE QUE VOUS DIRIEZ
QUI cela concerne-t-il ?	Cela nous concerne tous, nous qui vivons et travaillons à Red Tree. Les familles qui veulent savoir que leurs enfants respirent un air pur et circulent sur des routes sécuritaires. Les propriétaires et locataires qui tentent de maîtriser leurs dépenses mensuelles en services publics, et des commerçants locaux qui dépendent de services municipaux fiables pour pouvoir rester ouverts.

LA QUESTION	CE QUE VOUS DIRIEZ
Que fait la Ville (QUOI)?	Red Tree a adopté des plans concrets pour : • Réduire la consommation d'énergie à long terme • Protéger les routes, les ponts et les services publics contre les inondations et les conditions météorologiques extrêmes • Améliorer le fonctionnement des réseaux d'alimentation en eau et d'égouts • Renforcer la planification d'urgence Le Plan communautaire sur l'énergie et la réduction des émissions décrit les voies à suivre pour gérer la demande énergétique jusqu'en 2035 et au-delà. La Stratégie d'adaptation aux changements climatiques recense 20 mesures particulières visant à réduire les risques d'inondation, de fumée de feux de forêt, de chaleur extrême et de tempêtes violentes.
POURQUOI est-ce important?	Nous sommes tous témoins en temps réel des changements de notre environnement, qu'il s'agisse des chaleurs record des étés récents ou des violentes tempêtes hivernales qui perturbent notre quotidien. Si nous ne gérons pas ces risques, les coûts des réparations et la demande énergétique croissante finiront par se répercuter sur les impôts fonciers, les factures de services publics et les primes d'assurance. La planification permet d'éviter ces chocs financiers soudains et coûteux plus tard.
En QUOI cela profite-t-il à notre collectivité?	Ces plans mettent l'accent sur les améliorations concrètes que vous pouvez constater dans votre quartier. • Des rues plus sécuritaires : nous améliorons la gestion des eaux pluviales afin que, même après de fortes averses, nos intersections restent dégagées et votre sous-sol reste sec. • Maisons protégées : nous renforçons la planification de la lutte contre les feux de forêt dans les zones où nos quartiers résidentiels jouxtent les espaces naturels afin de réduire les risques pour vos biens. • Réduction des coûts d'exploitation : en améliorant l'efficacité énergétique des bâtiments publics et des réseaux d'alimentation en eau et d'égouts, nous maîtrisons les coûts de fonctionnement de la ville, ce qui contribue à stabiliser vos tarifs de services publics à long terme.

LA QUESTION	CE QUE VOUS DIRIEZ
QUAND nous verrons-nous un effet?	Il s'agit de progrès constants et responsables plutôt que de changements soudains. Vous constaterez ces améliorations naturellement, à mesure que les infrastructures de votre quartier sont réparées, remplacées et modernisées. Qu'il s'agisse de la conception d'une route pour résister à des pluies abondantes ou de la rénovation d'un centre de loisirs local pour réduire sa consommation d'énergie, nous renforçons Red Tree année après année pour qu'elle reste un endroit où il fait bon vivre.



Cette ressource a été créée par le Fonds municipal vert (FMV), un programme administré par la Fédération canadienne des municipalités et financé par le gouvernement du Canada.

LA QUESTION	CE QUE VOUS DIRIEZ
QUI cela concerne-t-il ?	
Que fait la Ville (QUOI)?	
POURQUOI est-ce important?	
En QUOI cela profite-t-il à notre collectivité?	
QUAND nous verrons-nous un effet?	