



# Une boîte à outils pour les municipalités du Manitoba :

boîte à outils

## Lutte contre la haine et le harcèlement antigouvernementaux



# Remerciements

L'unité de gestion du réseau Strong Cities Network tient à remercier les nombreux représentants des administrations locales du Manitoba et les plus de 285 villes membres du réseau qui ont contribué à l'élaboration de ce guide, que ce soit en participant à des sondages en ligne, à des réunions en personne, à des entrevues ou à des activités du réseau Strong Cities. Cette publication a été rendue possible grâce au généreux soutien et au partenariat de l'Association of Manitoba Municipalities (AMM) et du Centre for Social

Science Research and Policy (CSSRP) de l'Université du Manitoba. Nous remercions également l'Institute of Strategic Dialogue (ISD), qui héberge le réseau Strong Cities, pour ses précieuses recherches et contributions. Les opinions exprimées ne reflètent pas nécessairement celles de l'ensemble des membres du réseau Strong Cities, ni celles de ses donateurs, partenaires et adhérents. La traduction de ce document de l'anglais vers le français a été assurée par l'Association des municipalités bilingues du Manitoba (AMBM).

## L'Institute for Strategic Dialogue

L'[Institute for Strategic Dialogue \(ISD\)](#) a collaboré avec des maires et des partenaires gouvernementaux pour lancer Strong Cities en septembre 2015. Depuis lors, l'ISD a élargi et soutenu l'adhésion à Strong Cities et a mis en œuvre sa programmation. L'ISD continue

d'héberger l'unité de gestion et apporte ses recherches et son expertise pour répondre aux besoins des villes et des gouvernements locaux du monde entier en matière de politiques et de pratiques.

## Supporteurs de la boîte à outils

La création de cette boîte à outils a bénéficié du soutien de l'Association of Manitoba Municipalities et du Centre for Social Science Research and Policy of the University of Manitoba. Le produit final a reçu l'Winnipeg

Metropolitan Region, des Manitoba Municipal Administrators et de l'Association des municipalités bilingues du Manitoba.



## Abréviations

### AMM

Association of Manitoba Municipalities

### CLP

cadre local de prévention

### CNL

coopération nationale-locale

### CSSRP

Centre for Social Science Research and Policy

### DG

directeur général

### GLL

groupe de leadership local

### ISD

Institute for Strategic Dialogue

### MEL

suivi, évaluation et apprentissage (« monitoring, evaluation and learning »)

### ONG

organisation non gouvernementale

### OSC

organisation de la société civile

### P/CVE

prévention et lutte contre l'extrémisme violent (« preventing and countering violent extremism »)

## Glossaire

**approche pansociétale :** Approche de prévention qui envisage un rôle pour plusieurs secteurs aux niveaux national et local, ainsi que pour les acteurs de la société civile ([voir la source](#)).

**communauté :** Individus, groupes sociaux et institutions basés dans la même zone géographique et/ou partageant des intérêts communs. ([voir la source](#))

**désinformation :** Contenu faux, trompeur ou manipulé destiné à tromper ou à nuire ([voir la source](#))

**discours haineux :** Tout type de communication verbale, écrite ou comportementale qui attaque ou utilise un langage péjoratif ou discriminatoire à l'égard d'une personne ou d'un groupe en raison de leur identité, c'est-à-dire en raison de leur religion, leur origine ethnique, leur nationalité, leur race, la couleur de leur peau, leur ascendance, leur sexe ou tout autre facteur identitaire. Les définitions et la compréhension de ce que comprend le discours haineux – ainsi que la frontière entre discours illégal et discours protégé par la loi – varient généralement d'un pays à l'autre. ([voir la source](#))

**évaluation :** Analyse visant à déterminer si les activités du projet ont collectivement atteint les objectifs prévus ou planifiés, tels qu'énoncés dans une théorie du changement. Toute évaluation efficace repose sur une compréhension claire des objectifs du projet, l'élaboration d'indicateurs mesurables et spécifiques, et l'accès à des données fiables et pertinentes. ([voir la source](#))

**interventions :** Mesures prises par une ville dans le but d'apporter un changement à un niveau donné de prévention afin de relever un défi identifié. Dans le présent guide, le terme « interventions » s'applique aussi bien aux efforts communautaires qu'aux interventions individuelles. ([voir la source](#))

**mandat :** Pouvoir d'un fonctionnaire local de promulguer et de mettre en œuvre des stratégies, des politiques et des programmes, de créer et de pourvoir des postes, et d'assurer la coordination horizontale et verticale entre différents services et secteurs.

**mésinformation :** Contenu faux, trompeur ou manipulé, partagé indépendamment de toute intention de tromper ou de nuire. ([voir la source](#))

**ne pas nuire** : Grâce à une compréhension plus large du contexte local, des relations et des dynamiques, cela implique d'atténuer ou d'éviter les conséquences négatives et involontaires pour les bénéficiaires potentiels et les responsables de la mise en œuvre de la prévention, et de chercher à influencer ces dynamiques de manière positive. ([voir la source](#))

**personnel municipal** : Les directeurs généraux (DG), directeurs municipaux, directeurs de service et autres employés municipaux concernés.

**prévention primaire** : Programmes et autres mesures visant à renforcer la résilience des communautés face à la haine, à l'extrémisme et à la polarisation, et à améliorer la cohésion sociale afin de résister à ces menaces. Ces programmes ciblent les collectivités indépendamment de leur vulnérabilité et se présentent sous diverses formes. ([voir la source](#))

**prévention secondaire** : Programmes et autres mesures qui ciblent les personnes identifiées comme vulnérables au recrutement ou à la radicalisation menant à la violence motivée par la haine ou l'extrémisme, et qui visent à orienter ces personnes vers une voie non violente. Ces interventions peuvent inclure un soutien psychosocial, du mentorat, des consultations familiales, des activités culturelles ou récréatives, des débats théologiques, de l'éducation et de la formation et/ou du soutien professionnels. ([voir la source](#))

**prévention tertiaire** : Programmes et autres mesures visant à aider les délinquants violents motivés par la haine et l'extrémisme à quitter leur milieu, à se désengager de la violence, à se décriminaliser et à se réinsérer dans la société. Cela peut également inclure les familles, ainsi que les personnes qui ne sont pas entrées dans le système pénitentiaire, mais qui peuvent manifester un certain soutien à la violence, y compris celles qui sont revenues d'un territoire autrefois détenu par l'État islamique, par exemple. Ces programmes, qui peuvent être mis en œuvre dans le cadre d'une détention ou en dehors, peuvent offrir

une formation éducative et professionnelle, un accompagnement psychosocial ou idéologique, un logement et des opportunités d'emploi. ([voir la source](#))

**représentants élus** : Les maires, préfets, conseillers municipaux et autres personnes élues par le public pour servir au niveau local.

**responsables municipaux** : Tant les représentants élus que le personnel municipal.

**société civile** : « L'espace, en dehors de la famille, de l'État et du marché, créé par des actions individuelles et collectives, des organisations et des institutions afin de promouvoir des intérêts communs. » ([voir la source](#))

**suivi** : « Tâche consistant à s'assurer que les activités sont menées à bien dans les délais impartis et dans le respect du budget et du plan prévus. Il s'agit d'évaluer les progrès réalisés dans la mise en œuvre du projet (achèvement des activités clés pour les bénéficiaires, les exécutants et les partenaires visés) et de mesurer les résultats quantitatifs, tels que le nombre de participants engagés dans les activités. » ([voir la source](#))

**théorie du changement** : Approche visant à déterminer comment et pourquoi un ensemble de changements souhaités devrait se produire dans un contexte particulier. Elle est généralement présentée sous la forme d'une description narrative accompagnée d'un diagramme illustratif. Elle peut être présentée sous forme narrative, le plus souvent sous la forme d'une phrase « si, alors, parce que » expliquant les effets attendus d'actions, de réalisations et de résultats quelconques, et comment ceux-ci se combineront pour atteindre un objectif déclaré. Cette description est complétée par un diagramme qui illustre les voies de changement découlant d'une intervention et qui structurera et guidera la manière dont une ville mesure les résultats de ses efforts. ([voir la source](#))

# À propos de cette boîte à outils

Strong Cities s'est associé à l'Association of Manitoba Municipalities (AMM) et au Centre for Social Science Research and Policy de l'Université du Manitoba (CSSRP) pour produire une boîte à outils destinée aux représentants élus locaux et aux administrations municipales du Manitoba, contenant des conseils sur la manière de lutter contre toutes les formes et manifestations de haine et de harcèlement antigouvernemental et antiestablishment.

La boîte à outils s'appuie sur divers efforts visant à garantir que les conseils prodigués sont adaptés au contexte manitobain et reflètent les pratiques prometteuses des villes du réseau Strong Cities et au-delà. Ces efforts comprennent 1) [des rencontres en personne](#) pendant le congrès du printemps de l'AMM en avril 2025 conçues pour permettre aux membres de l'AMM de partager les menaces haineuses et violentes qui ont un impact sur les municipalités locales dans la province, 2) un sondage en ligne des membres de l'AMM mené par le CSSRP, 3) un sondage en ligne des membres de Strong Cities en Amérique du Nord et en Europe, 4) des consultations avec des experts en la matière et 5) des recherches sur les pratiques exemplaires des associations et réseaux municipaux et des municipalités individuelles à l'extérieur de la province, y compris parmi les membres de Strong Cities.

Dans certains cas, les recommandations renvoient à une pratique existante à l'extérieur de la province. Une liste plus complète des pratiques et des sources est disponible dans les annexes. Elle comprend des exemples de codes de conduite municipaux, de politiques relatives aux médias sociaux et de programmes de formation.

Les recommandations sont conçues spécifiquement pour les élus locaux interrogés et, de façon plus large, pour les personnes travaillant dans l'administration municipale au Manitoba. Ainsi, la boîte à outils est spécifique au contexte du Manitoba, où il n'y a qu'une seule municipalité de plus de 50 000 habitants et où les recommandations doivent être applicables aux municipalités rurales et autres petites municipalités de la province, qui ne disposent que d'une poignée d'employés municipaux à temps plein.

## Utilisation de la boîte à outils

Les recommandations de la trousse sont classées par thème, et chaque thème comporte une section destinée aux représentants élus (maires, préfets, conseillers) et une section destinée au personnel municipal (directeurs généraux (DG), directeurs municipaux, directeurs de service et autres employés municipaux concernés). Certaines recommandations peuvent nécessiter l'approbation du conseil municipal ou du bureau du directeur municipal, tandis que d'autres peuvent être mises en œuvre par une seule personne, par exemple un conseiller, un DG ou un membre du personnel municipal.

Pour faciliter son utilisation, la boîte à outils contient un Index des enjeux, qui répertorie en ordre alphabétique les problèmes courants rencontrés par les responsables municipaux du Manitoba, tirés directement d'enquêtes et de réunions en personne. Chaque problème est lié à une recommandation ou à une section spécifique et pertinente de la boîte à outils. Il permet au lecteur d'accéder rapidement aux recommandations qui correspondent à ses besoins.

La boîte à outils contient également un Guide de référence rapide pour les représentants élus et le personnel municipal, qui leur permet d'avoir un aperçu des recommandations importantes. Ces aperçus constituent un point de départ facile pour les lecteurs qui ne sont pas familiers avec le sujet.

La boîte à outils est destinée à être utilisée partout au Manitoba par ses populations à géographies très variées. Par conséquent, tous les éléments de cette boîte à outils ne seront pas pertinents pour toutes les municipalités, tous les responsables municipaux ou autres responsables, et des conseils sont fournis afin que des sujets et des contenus spécifiques puissent être sélectionnés en fonction des besoins d'une municipalité ou d'un individu donné. Même si une recommandation ne s'applique pas entièrement dans un contexte donné, certains de ses éléments peuvent néanmoins trouver un écho.

Cette boîte à outils sera hébergée sur le [Centre de ressources](#) de Strong Cities et sera

maintenue comme un « document vivant » où des exemples, des pratiques exemplaires et des enseignements continueront d'être ajoutés et mis à jour en ligne.

Ces recommandations s'inspirent des pratiques des conseils municipaux et des gouvernements locaux du monde entier. Elles ne reflètent pas nécessairement les opinions de Strong Cities (ou de ses membres), de l'AMM ou du CSSRP, mais sont plutôt le fruit d'une synthèse des politiques et pratiques observées qui semblent pertinentes dans le contexte du Manitoba. Toutes les recommandations doivent être considérées dans le contexte de ce qui est légalement autorisé en vertu des lois du Manitoba et du Canada. On encourage les conseils municipaux, les dirigeants municipaux et les autres responsables municipaux à consulter un conseiller juridique ou l'AMM avant de mettre en œuvre toute recommandation contenue dans le présent document qui, selon eux, pourrait être incompatible avec ces lois.



# Table des matières

<b>Avant-propos</b>	<b>10</b>
<b>Contexte</b>	<b>12</b>
<b>Index des enjeux</b>	<b>14</b>
<b>Guide de référence rapide à l'intention des représentants élus locaux</b>	<b>15</b>
<b>Guide de référence rapide à l'intention du personnel municipal</b>	<b>17</b>
<b>Chapitre 1 : Montée du sentiment antigouvernemental</b>	<b>20</b>
Recommandations à l'intention des élus locaux	20
Recommandations à l'intention du personnel municipal	21
Ville modèle	24
<b>Chapitre 2 : Protéger les candidats aux élections locales</b>	<b>25</b>
Recommandations à l'intention des élus locaux	25
Recommandations à l'intention du personnel municipal	27
Ville Modèle	29
<b>Chapitre 3 : Harcèlement des responsables municipaux</b>	<b>30</b>
Recommandations à l'intention des élus locaux	30
Recommandations à l'intention du personnel municipal	33
Ville Modèle	36
<b>Chapitre 4 : Harcèlement en ligne</b>	<b>37</b>
Recommandations à l'intention des élus locaux	37
Recommandations à l'intention du personnel municipal	40
Ville Modèle	43

<b>Chapitre 5 : Méinformation et désinformation en ligne</b>	<b>44</b>
Recommandations à l'intention des élus locaux	44
Recommandations à l'intention du personnel municipal	45
Ville Modèle	49
<b>Chapitre 6 : Perturbations des réunions</b>	<b>50</b>
Recommandations à l'intention des élus locaux	50
Recommandations sur les mesures à prendre en session	53
Recommandations à l'intention du personnel municipal	55
Ville Modèle	58
<b>Chapitre 7 : Haine fondée sur l'identité</b>	<b>59</b>
Recommandations à l'intention des élus locaux	59
Recommandations à l'intention du personnel municipal	60
Ville Modèle	62
<b>Annexe A : Liste complète des recommandations</b>	<b>64</b>
<b>Annexe B : Exemples de codes et de politiques</b>	<b>69</b>
<b>Annexe C : Résultats de l'enquête</b>	<b>71</b>
<b>Annexe D : Ressources</b>	<b>75</b>

# Avant-propos

**Par Kathy Valentino, présidente de l'Association des municipalités du Manitoba et conseillère municipale de la ville de Thompson**

**et Denys Volkov, directeur général de l'Association of Manitoba Municipalities**

Au printemps 2025, lorsque nous avons initialement mandaté Strong Cities pour élaborer une boîte à outils sur la lutte contre la haine et le harcèlement antigouvernementaux visant les élus, nous savions que ce problème touchait toutes les municipalités du Manitoba. Nos membres ont signalé des perturbations lors des séances du conseil municipal, des commentaires haineux sur les pages des médias sociaux municipaux et des menaces proférées à l'encontre des conseillers et du personnel qui tentaient simplement de servir leurs communautés.

Malheureusement, au cours des mois qui ont suivi la commande de cette boîte à outils, le

climat de travail dans la fonction publique manitobaine n'a fait que se détériorer. Les forums en ligne sont devenus encore plus toxiques. Le discours politique national et international a continué de sombrer dans l'incivilité. Et les menaces contre les fonctionnaires n'ont fait que croître en nombre et en gravité. C'est dans ce contexte que nous publions cette boîte à outils, et elle ne pourrait pas être plus opportune.

La boîte à outils Strong Cities de l'AMM pour les municipalités du Manitoba : Lutte contre la haine et le harcèlement antigouvernementaux vise à fournir aux élus et au personnel municipal du Manitoba des mesures concrètes pour prévenir, contrer et gérer ces comportements haineux et de harcèlement. Elle aborde non seulement la haine et le harcèlement eux-mêmes, mais aussi le contexte qui les engendre. Les recommandations vont des actions individuelles à entreprendre au sein de l'administration locale aux suggestions



nécessitant une collaboration municipale approfondie. Toutes les recommandations ne s'appliqueront peut-être pas à votre municipalité, mais nous espérons que vous trouverez dans cette boîte à outils des éléments qui répondent aux défis que vous rencontrez et qui vous inspireront et vous soutiendront dans vos démarches.

Cette boîte à outils s'inspire de pratiques prometteuses déjà mises en œuvre dans certaines municipalités du Manitoba et s'appuie sur les approches adoptées par les gouvernements municipaux et les dirigeants élus locaux des plus de 290 villes membres du Réseau des Strong Cities.

Nous remercions les nombreux membres de l'AMM qui ont partagé leurs expériences et leurs témoignages pour orienter ce travail. Nous savons qu'aucune municipalité n'est étrangère au problème de la haine antigouvernementale, et chaque lecteur aura son propre vécu et son propre point de vue.

Pour plusieurs, il s'agit d'un sujet profondément personnel. Nous espérons que cette boîte à outils pourra vous apporter un soutien et des conseils utiles pour traverser cette période difficile, et l'AMM reste déterminée à vous offrir un soutien qui dépasse le cadre de cette boîte à outils.

Malgré les difficultés que nous traversons, nous ne devons pas nous décourager. L'administration locale est essentielle à la prospérité de nos collectivités et ne serait pas possible sans le dévouement de chaque élu local et de chaque employé municipal du Manitoba. La protection de ces fonctionnaires est au cœur de l'objectif de l'AMM, qui est de fournir le soutien et le leadership nécessaires à la promotion de conseils municipaux forts et fonctionnels, véritablement au plus près des citoyens. C'est pourquoi nous sommes heureux de présenter cette trousse d'outils indispensable de Strong Cities.



**Kathy Valentino**

présidente, Association of Manitoba Municipalities

conseillère municipale de la ville de Thompson



**Denys Volkov**

directeur général, Association of Manitoba Municipalities

# Contexte

## Résultats de l'enquête

Partout en Amérique du Nord (et au-delà), les conseils municipaux et les administrations locales sont victimes de menaces, de perturbations et de harcèlement de la part de membres du public. Sous l'effet de la montée des sentiments antigouvernementaux et antiestablishment, conjuguée à une recrudescence mondiale de l'extrémisme, de la polarisation sociale et de l'intolérance, les représentants élus et le personnel municipal sont de plus en plus souvent la cible de haine et de harcèlement. Les exemples incluent les [courriels injurieux](#) et les [publications abusives sur les médias sociaux](#), les [altercations verbales en public](#), le [doxxing](#) et les [menaces de violence physique](#). Les réunions des conseils locaux ont également été perturbées par le [détournement des périodes de commentaires publics](#), le « [sabotage de visioconférences et de procédures en ligne](#), les [manifestations](#) et les [altercations physiques lors de rassemblements](#).

S'appuyant sur son réseau de plus de 290 villes membres, Strong Cities a mené une enquête auprès de responsables municipaux et du personnel municipal local à travers l'Europe et l'Amérique du Nord afin de mieux cerner le contexte général du sentiment antigouvernemental. L'enquête a révélé que le harcèlement en ligne et en personne, les insultes ou les attaques discriminatoires et le partage d'informations fausses étaient les incidents les plus fréquemment observés, et que la propagation rapide de la désinformation, la méfiance croissante du public et l'absence de protocoles clairs de prévention et d'intervention constituaient les principaux défis à relever pour faire face à ces incidents. Il est à noter qu'un tiers des personnes interrogées ont déclaré qu'aucune mesure n'avait été prise pour faire face à ces incidents. Parmi tous les répondants à l'enquête, seuls deux ont déclaré que la haine antigouvernementale n'avait aucun impact sur le fonctionnement de l'administration locale. La plupart ont déclaré avoir subi des perturbations mineures dans le fonctionnement des administrations

locales, mais d'autres ont estimé que la haine antigouvernementale entraînait des difficultés notables dans l'exercice de leurs fonctions.

Au Canada, la [Fédération canadienne des municipalités a demandé](#) au gouvernement fédéral de l'aider à apaiser les tensions politiques locales et à rendre le travail des responsables gouvernementaux locaux plus sûr, car ceux-ci [continuent de signaler](#) des niveaux élevés de harcèlement. Certains élus locaux au Canada ont commencé à choisir de ne pas [se représenter aux élections](#). Dans certaines régions du pays, on accorde une attention croissante à la montée du racisme et de la haine en ligne visant les élus dont l'identité est racialisée, ainsi qu'à ses implications pour la démocratie locale. Le document [INSPIRE Report](#) de la [Foundation for a Path Forward](#) et du [Centre for Civic Governance](#) en Colombie-Britannique a révélé que ces incidents ne constituaient «pas seulement une série de griefs personnels, mais un tendance» qui vise spécifiquement ceux «qui ont toujours été exclus du pouvoir» et les soumet à des attaques en ligne, à des remises en cause de leur légitimité et à des cultures institutionnelles qui marginalisent leurs voix. Le rapport conclut que «si rien n'est fait, cet environnement hostile dissuadera les personnes compétentes et passionnées de se présenter aux élections ou de continuer à exercer leurs fonctions».

Une enquête axée sur le Manitoba, commandée par le CSSRP dans le cadre des recherches menées pour la présente boîte à outils, a révélé que les municipalités de la province ne sont pas épargnées par ces tendances, les représentants élus et les employés municipaux de toute la province ayant signalé des incidents similaires de haine et de harcèlement à ceux observés ailleurs. L'enquête ciblait un échantillon varié de conseillers municipaux, de présidents de conseil, de maires, de préfets, de directeurs administratifs et de directeurs généraux. Les 66 réponses à l'enquête ont confirmé que les élus et le personnel municipal du Manitoba sont victimes de haine et de menaces, la grande majorité des menaces signalées par les répondants à l'enquête

comprenant le harcèlement et la diffusion de fausses informations. La plupart des répondants ont déclaré que ces signalements avaient eu un impact modéré sur le fonctionnement des administrations locales, et un nombre encore plus important ont déclaré que ces incidents avaient influencé les décisions concernant les politiques municipales ou les pratiques de leadership. Bien que les répondants aient indiqué que les perturbations des réunions du conseil ne constituaient pas encore une préoccupation majeure dans la province, ils ont exprimé des inquiétudes concernant les campagnes de désinformation et de désinformation liées aux activités du conseil.

Les répondants à l'enquête du CSSRP ont identifié le manque de formation du personnel municipal et des représentants élus comme une lacune notable dans les approches municipales actuelles pour lutter contre ces menaces. Environ neuf répondants sur dix ont déclaré n'avoir reçu aucune formation sur la manière de gérer la haine et les menaces de violence. De plus, aucun répondant n'a déclaré avoir reçu de formation sur les menaces pesant sur sa propre municipalité ou sur une municipalité voisine.

Enfin, la majorité des élus interrogés par le CSSRP ont déclaré que le sentiment antigouvernemental et la partisanerie politique sont les types de haine ou d'extrémisme qui motivent les perturbations du conseil municipal dans leur municipalité lorsqu'elles se produisent. Les résultats complets de l'enquête sont disponibles à l'annexe C.

## Consultations en personne

Afin de mieux comprendre le contexte local dans lequel évoluent les dirigeants et responsables municipaux manitobains, Strong Cities a organisé en avril 2025, en marge du congrès printanier de l'AMM à Winnipeg, une [réunion](#) rassemblant plus de 100 maires, préfets, conseillers et administrateurs municipaux de 40 municipalités, afin de se faire une idée de leurs expériences. Les participants ont partagé leurs témoignages personnels sur les répercussions émotionnelles que la haine antigouvernementale a eues sur leur vie. Plusieurs ont expliqué que l'anonymat des médias sociaux permettait à certaines personnes,

notamment aux «[guerriers du clavier](#)», de préférer plus facilement des propos haineux et des attaques personnelles qui leur donnaient le sentiment de ne pas être les bienvenus et de ne pas être en sécurité au sein de leur communauté. Au-delà du poids émotionnel de ces commentaires, les participants ont également constaté que l'environnement toxique en ligne rendait difficile de discerner si les auteurs des messages avaient un problème légitime avec la gouvernance locale ou s'ils cherchaient simplement à perturber pour perturber.

La désinformation et la désinformation qui circulent abondamment au sujet de questions locales, provinciales, nationales et mondiales sont en grande partie à l'origine de cette haine en ligne au Manitoba. Les participants ont signalé que cela se répercutait parfois dans les forums hors ligne, certaines personnes se rendant aux séances du conseil pour exprimer leur mécontentement à propos de politiques dont elles ont entendu parler en ligne et qui, en réalité, ont été déformées ou n'existent même pas. Ils ont expliqué que les réunions du conseil pouvaient également faire l'objet de protestations et de perturbations organisées par des manifestants venus de l'extérieur et des groupes militants régionaux qui perturbent les réunions dans diverses municipalités. Certains membres de l'AMM ont déploré que tout cela entraîne une perte de temps productif pour le conseil. Ils ont fait part d'un sentiment d'impuissance et d'avoir l'impression de ne pouvoir rien faire de bien, car même les décisions du conseil qui ne semblent pas controversées, par exemple concernant l'emplacement d'une nouvelle route, d'un terrain de jeux, d'un parc public ou d'un lotissement résidentiel, ont suscité des réactions inattendues, virulentes et indignées de la part des membres de la communauté.

Cette boîte à outils a été commandée afin d'aider les représentants élus et le personnel municipal de toute la province. Elle propose une série de mesures pratiques que ces acteurs locaux peuvent prendre pour prévenir et contrer ces menaces, en tenant compte des préoccupations spécifiques des personnes travaillant dans les administrations locales ainsi que du contexte politique général au Manitoba. Pour ce faire, elle suggère des moyens de s'attaquer aux causes sous-jacentes de la haine antigouvernementale au Manitoba.

# Index des enjeux

<b>Abus de la section des commentaires publics</b>	<b>p. 40</b>	<b>Intégrité électorale</b>	<b>p. 29</b>
<b>Affiches anonymes en ligne</b>	<b>p. 37</b>	<b>Intimidation</b>	<b>p. 30</b>
<b>Appels malveillants aux forces de l'ordre</b>	<b>p. 37</b>	<b>Manifestants venant de l'extérieur</b>	<b>p. 50</b>
<b>Ciblage fondé sur la religion</b>	<b>p. 59</b>	<b>Manifestations devant des résidences privées</b>	<b>p. 30</b>
<b>Comportement intentionnellement perturbateur</b>	<b>p. 50</b>	<b>Manque de formation</b>	<b>p. 55</b>
<b>Courriels et lettres menaçants</b>	<b>p. 30</b>	<b>Manque de participation du public</b>	<b>p. 58</b>
<b>Courrier haineux</b>	<b>p. 30</b>	<b>Manque de soutien</b>	<b>p. 20</b>
<b>Désinformation et mésinformation</b>	<b>p. 44</b>	<b>Menaces de mort</b>	<b>p. 30</b>
<b>Diffamation</b>	<b>p. 37</b>	<b>Menaces de violence physique</b>	<b>p. 30</b>
<b>Difficulté à recruter de nouveaux employés ou fonctionnaires</b>	<b>p. 25</b>	<b>Occupation de la salle du conseil</b>	<b>p. 50</b>
<b>Diffusion de discours anti-gouvernementaux</b>	<b>p. 20</b>	<b>Partage de fausses informations</b>	<b>p. 50</b>
<b>Divulgarion d'informations personnelles</b>	<b>p. 37</b>	<b>Perte de temps due à des questions factuellement inexactes</b>	<b>p. 50</b>
<b>Environnement de travail hostile</b>	<b>p. 59</b>	<b>Perturbation du fonctionnement du gouvernement</b>	<b>p. 50</b>
<b>Épuisement professionnel du personnel</b>	<b>p. 30</b>	<b>Perturbations coordonnées des réunions du conseil</b>	<b>p. 50</b>
<b>Fausse allégations concernant les politiques ou les décisions</b>	<b>p. 44</b>	<b>Piratage de comptes en ligne</b>	<b>p. 25</b>
<b>Forts désaccords</b>	<b>p. 50</b>	<b>Polarisation politique</b>	<b>p. 20</b>
<b>Haine anti-gouvernementale</b>	<b>p. 20</b>	<b>Politisation des décisions mineures du conseil</b>	<b>p. 44</b>
<b>Haine ethnique</b>	<b>p. 59</b>	<b>Présentation erronée des actions du conseil</b>	<b>p. 44</b>
<b>Haine fondée sur l'identité</b>	<b>p. 59</b>	<b>Protocoles insuffisants</b>	<b>p. 50</b>
<b>Harcèlement</b>	<b>p. 30</b>	<b>Racisme</b>	<b>p. 59</b>
<b>Harcèlement en ligne</b>	<b>p. 30</b>	<b>Réponse aux fausses informations</b>	<b>p. 44</b>
<b>Incivilité</b>	<b>p. 50</b>	<b>Sexisme</b>	<b>p. 59</b>
<b>Incidents lors des réunions du conseil</b>	<b>p. 50</b>	<b>Vandalisme de biens personnels</b>	<b>p. 30</b>
<b>Insultes verbales</b>	<b>p. 33</b>	<b>Vandalisme de biens publics</b>	<b>p. 33</b>

# Guide de référence rapide à l'intention des représentants élus locaux

Les représentants élus, tels que les maires, les préfets et les conseillers, sont souvent directement visés par la haine et le harcèlement antigouvernementaux. Ils ont donc besoin d'outils, de compétences et de soutien pour se protéger contre ces menaces. En raison de leur position au sein du gouvernement local, ils sont également en mesure d'aider leurs municipalités à prévenir et à lutter collectivement contre cette haine et ce harcèlement. Cet aperçu contient des références en **gras** à des recommandations spécifiques de la boîte à outils.

## Pour lutter contre la haine et le harcèlement antigouvernementaux :

- » Impliquez les membres de la communauté afin de **comprendre les facteurs à l'origine du sentiment antigouvernemental** et **encouragez le conseil municipal à élaborer un plan global de lutte contre la haine et la discrimination** afin de s'attaquer à ces facteurs
- » **Communiquez de manière stratégique** et adoptez une approche proactive en matière de communication sur la prévention et la réponse, avec un plan visant à impliquer les résidents dans les efforts de lutte contre la haine

## Pour les candidats/responsables qui se présentent à des élections locales :

- » **Protégez les campagnes contre le piratage** et **supprimez des médias sociaux** les informations personnelles susceptibles de compromettre la sécurité
- » **Préparez-vous aux conversations difficiles** en vous entraînant à affronter des situations conflictuelles et à **garder votre sang-froid**

## Pour les responsables victimes de harcèlement ou de haine ciblée :

- » **Créez une liste de contrôle de sécurité** pour aider à évaluer les risques à un stade précoce et à garder le contrôle des situations potentiellement volatiles
- » **Développez des relations avec les forces de l'ordre locales** afin de réduire les obstacles au signalement et à l'action
- » **Conservez et partagez un dossier des cas de harcèlement** afin de suivre les récidivistes, d'identifier les tendances de harcèlement et de veiller à **signaler les menaces graves à la police**

#### **Pour réduire le harcèlement en ligne :**

- » **Décidez si vous souhaitez maintenir une présence sur les médias sociaux** et, si oui, **séparez vos comptes personnels et professionnels** afin de mieux contrôler qui a accès à votre contenu
- » **Indiquez clairement sur les comptes publics** les contenus interdits et **définissez des règles d'engagement**, tel que « Je réponds volontiers aux questions par courriel » et « Les contenus injurieux seront supprimés »
- » **Adoptez une bonne citoyenneté numérique** en donnant l'exemple d'un comportement positif en ligne, en **évitant d'amplifier les contenus préjudiciables et en limitant le partage d'informations personnelles sur les comptes publics**

#### **Pour lutter contre la propagation de désinformation et de désinformation en ligne :**

- » **Encouragez les habitants à s'adresser au conseil municipal** afin de poursuivre la conversation hors ligne, où des discussions plus approfondies et des réponses personnalisées sont possibles
- » **Appuyez-vous sur des faits lorsque vous interagissez en ligne**, examinez vos propres sources et **mettez en avant les histoires et les réalisations positives afin** d'éloigner l'engagement de la désinformation et de la désinformation
- » **N'oubliez pas que les discours en ligne ne reflètent souvent pas fidèlement l'opinion publique**

#### **Pour aider à prévenir et à gérer les perturbations lors des réunions :**

- » Encouragez le conseil à **adopter un code de conduite** tant pour les périodes de commentaires publics que pour les représentants élus, afin de garantir la sécurité publique tout en préservant la liberté d'expression
- » **Prévoyez les réunions controversées et préparez-vous en vous appuyant sur des faits et des procédures** afin d'éviter toute escalade
- » **Adoptez un ton positif et saluez les résidents lorsqu'ils entrent dans la salle du conseil** afin de vous humaniser, vous et le conseil municipal
- » **Demandez une suspension de séance** si nécessaire ou déplacez la séance vers une réunion en ligne si la sécurité physique devient un problème

#### **Pour prévenir le ciblage fondé sur l'identité :**

- » **Faites en sorte que vos collègues se sentent les bienvenus**, car le fait de se sentir soutenus par leurs collègues peut les aider à traverser des périodes difficiles, et **donnez le ton lors des réunions du conseil** afin d'encourager les autres à faire de même
- » **Utilisez votre plateforme pour attirer l'attention sur toutes les formes de haine fondée sur l'identité** et mettez en évidence le grave problème de la haine fondée sur l'identité qui vise les représentants élus locaux

# Guide de référence rapide à l'intention du personnel municipal

Le personnel municipal, tel que les DG, les directeurs municipaux et les chefs de service, peut subir un stress émotionnel accru dans l'exercice de ses fonctions quotidiennes, dans un contexte de politisation croissante des processus municipaux, et a besoin de soutien pour continuer à s'acquitter efficacement de ses tâches. Il est également bien placé pour jouer un rôle de premier plan dans la conception et la mise en œuvre de politiques, de programmes et de partenariats visant à prévenir et à lutter contre la haine et le harcèlement à l'encontre du gouvernement. Cet aperçu contient des références en **gras** à des recommandations spécifiques de la boîte à outils.

## Pour lutter contre la haine et le harcèlement antigouvernementaux :

- » **Mettez en place des cadres multiacteurs** afin d'apporter des réponses durables à toutes les formes de haine et d'extrémisme, y compris celles qui visent les gouvernements locaux
- » **Élargissez les partenariats et la coordination** tant au niveau local, avec la participation de la communauté et des organisations de la société civile, qu'aux niveaux provincial et fédéral

## Pour protéger les candidats/responsables qui se présentent aux élections locales :

- » **Supprimez les obstacles à la candidature au conseil municipal** et promouvez **les réalités de ce que le gouvernement local peut et ne peut pas faire**, en fonction de sa compétence et de son mandat, afin que les candidats soient prêts à servir et comprennent le rôle du gouvernement municipal
- » Proposez **des sessions de formation** aux candidats, ainsi que des **documents de référence externes** sur la désescalade, la sécurité personnelle et les stratégies pour dialoguer avec des résidents agités, afin de préparer les candidats aux menaces auxquelles ils pourraient être confrontés pendant la campagne électorale

## Pour soutenir les représentants élus et le personnel victimes de harcèlement ou de haine ciblée :

- » Prenez les devants sur le harcèlement en **créant une équipe d'évaluation des menaces** ou en vous appuyant sur les évaluations régionales des menaces pour rester informé des menaces émergentes et évaluer les vulnérabilités de votre municipalité
- » Organisez **régulièrement des réunions** avec les élus municipaux afin de partager leurs expériences, d'identifier les menaces communes et de recevoir **des conseils sur ce qui constitue une menace crédible**

#### **Pour réduire le harcèlement en ligne :**

- » **Élaborez des politiques claires en matière de contenu sur les réseaux sociaux** qui définissent les objectifs de la municipalité en matière d'engagement sur les réseaux sociaux, les types de contenu interdits et précisent les conséquences en cas de violation
- » **Rédigez un plan interne pour les réseaux sociaux** afin que le personnel sache quand signaler un contenu offensant ou **désactiver les commentaires**
- » **Encouragez les services à créer leurs propres comptes sur les réseaux sociaux** afin d'accroître la portée et l'engagement globaux au sein de la communauté

#### **Pour lutter contre la propagation de mésinformation et de désinformation en ligne :**

- » Lorsque la mésinformation et la désinformation apparaissent dans l'écosystème en ligne de la communauté, **réagissez en apportant des corrections et en publiant des communiqués sur les réseaux sociaux pour expliquer les décisions du conseil.**
- » Renforcez la confiance dans vos plateformes grâce à un **contenu positif et apolitique, en vous associant à des voix communautaires de confiance** et en mettant l'accent sur la **transparence**

#### **Pour aider à prévenir et à gérer les perturbations lors des réunions :**

- » **Explorez des moyens non traditionnels permettant au conseil municipal d'interagir avec les habitants** qui sont moins susceptibles d'entraîner des confrontations et **rendez les politiques accessibles (dans toutes les langues pertinentes) au public** avant les réunions afin que les attentes soient claires
- » **Proposez des formations à la désescalade et mettez en pratique des procédures en cas de perturbation** afin de garantir que chacun ait la confiance nécessaire pour assumer ses rôles et responsabilités spécifiques en cas de perturbation

#### **Pour prévenir le ciblage fondé sur l'identité :**

- » Publiez et diffusez une **déclaration municipale sur la lutte contre la discrimination** qui énonce clairement les attentes en matière de comportement respectueux dans tous les espaces municipaux et toutes les interactions municipales
- » Élaborez un **plan d'action** qui met en œuvre la déclaration publique, en prenant des mesures telles que la suppression des termes exclusifs dans les documents municipaux, la mise en place de mécanismes de surveillance et la garantie d'une prestation de services inclusive
- » **Engagez-vous à prévenir les crimes haineux et à améliorer le signalement des incidents haineux** afin de renforcer la résilience de la communauté et de lutter contre les comportements préjudiciables avant qu'ils ne s'aggravent



# Chapitre 1

## Montée du sentiment antigouvernemental

Le sentiment antigouvernemental et antiestablishment qui touche les élus municipaux est alimenté par des facteurs interdépendants, ancrés dans des changements sociaux, politiques et technologiques plus larges. La rupture de la cohésion sociale au sein des communautés a érodé la confiance et les valeurs civiques partagées qui soutiennent traditionnellement le dialogue constructif entre les résidents et leurs représentants élus. La prolifération de contenus extrémistes en ligne a amplifié les discours antiestablishment, offrant des plateformes permettant aux théories du complot et à la rhétorique hostile de se répandre rapidement et de s'ancrer dans le discours politique local. La polarisation politique aux niveaux national et provincial s'est répercutée sur la politique municipale, transformant des questions locales auparavant non partisans, telles que l'aménagement des parcs et les permis de construire, en champs de bataille idéologiques. Le mécontentement et la désaffection des jeunes sont des facteurs clés de la haine, de l'extrémisme et de la polarisation. Les jeunes générations confrontées à l'incertitude économique et aux défis sociaux peuvent être particulièrement sensibles aux messages antigouvernementaux qui offrent des explications simples à des problèmes complexes. Pour remédier à ces conditions sous-jacentes, il est nécessaire de mettre en place une collaboration entre les différents secteurs et d'impliquer un échantillon représentatif des acteurs gouvernementaux et non gouvernementaux au niveau municipal en tant que coproducteurs de la sécurité publique et de la cohésion sociale, ce qui est essentiel pour (re)construire la confiance et maintenir ou restaurer la cohésion communautaire. Les recommandations suivantes proposent

des approches permettant aux municipalités d'atténuer ces facteurs. Bon nombre de ces recommandations sont adaptées des guides et des ressources de Strong Cities disponibles sur le centre de [ressources en ligne de Strong Cities](#), avec des liens vers les sources fournies le cas échéant.

### Recommandations à l'intention des élus locaux

#### Recommandation n° 1 : Comprenez ce qui se cache derrière le sentiment antigouvernemental

Les facteurs à l'origine du sentiment antigouvernemental varient et peuvent provenir de différentes sources, notamment les communautés extrémistes, l'isolement social, l'hyperpartisanerie, la radicalisation en ligne et le mécontentement à l'égard des politiques locales. Il est essentiel de reconnaître que le sentiment antigouvernemental est en soi un précurseur de la haine et du harcèlement à l'égard des fonctionnaires, et de comprendre ce qui peut se cacher derrière ce sentiment, afin d'élaborer des stratégies efficaces pour prévenir et atténuer l'impact de cette haine et de ce harcèlement. En prenant des mesures pour lutter contre le sentiment antigouvernemental et ses facteurs sous-jacents, on réduit la probabilité que cette hostilité se traduise par des actes de harcèlement ou des menaces à l'encontre des représentants élus (ou d'autres responsables locaux).

**Recommandation n° 2 : Examinez le mandat des conseils locaux et des municipalités au sens large en matière de lutte contre la haine, y compris à travers les mandats existants visant à promouvoir la sécurité et le bien-être de la communauté**

Examinez comment les organes, les structures et les ressources relevant du [mandat du conseil local](#) - y compris ceux liés à la sécurité communautaire, à l'éducation, aux sports, à la culture et/ou au bien-être social - peuvent être mis à profit pour faire progresser les objectifs de prévention et renforcer la résilience de la municipalité face à ces menaces. Mettre l'accent sur le concept de lien communautaire et démontrer que la municipalité s'engage à faire en sorte que tous les résidents se sentent les bienvenus et inclus peut servir de base à l'action du conseil municipal contre toutes les formes de haine, y compris celles motivées par des sentiments antigouvernementaux.

**Recommandation n° 3 : Reconnaissez la valeur des réponses « intégrées »**

Développez une meilleure compréhension de la manière de concevoir et de mettre en œuvre des réponses « intégrées » : celles qui tirent parti des avantages comparatifs des divers acteurs locaux qui travaillent au sein des communautés et avec elles, notamment les services municipaux, les commissions, les groupes de travail, les agences, les organisations communautaires et les chefs religieux. Coordonnez les efforts afin d'éviter la duplication des interventions liées à la prévention et d'autres programmes, telles que la formation des forces de l'ordre aux crimes haineux, l'augmentation du nombre de signalements de crimes haineux et le maintien de réseaux de praticiens communautaires.

**Recommandation n° 4 : Communiquez de manière stratégique**

Adoptez une [approche proactive en matière de communications](#) autour de la prévention et de la réponse à l'hostilité envers le gouvernement

(et à d'autres formes de haine) en élaborant et en mettant en œuvre un plan complet visant à impliquer les résidents et les autres parties prenantes clés dans les efforts de lutte contre la haine et les contributions qu'ils peuvent y apporter. Tenez les résidents informés par le biais de multiples canaux et touchez activement les personnes qui pourraient passer à côté des communications traditionnelles. Cela inclut les communautés historiquement marginalisées ou racialisées qui sont susceptibles d'être les cibles ou les sujets les plus probables de messages haineux. Soyez prêt à réagir rapidement et efficacement en cas d'incidents extrémistes ou haineux, avec des messages préédigés qui peuvent contrer les discours nuisibles tout en rassurant la communauté et en renforçant les valeurs municipales d'inclusion et de respect.

**Recommandation n° 5 : Recherchez les échanges de connaissances**

Les échanges de connaissances entre municipalités permettent de mieux connaître les pratiques qui fonctionnent dans d'autres municipalités confrontées à des défis similaires, vous garantissant ainsi l'accès aux approches et aux outils les plus innovants et les plus efficaces disponibles. Le partage régional est particulièrement important pour des questions telles que le sentiment antigouvernemental, qui ne sont pas limitées par les frontières politiques. Les enseignements tirés à l'échelle nationale et internationale sont également précieux, car si les contextes diffèrent d'une municipalité à l'autre, les facteurs qui alimentent la haine, l'extrémisme et la polarisation croissante sont communs à toutes les provinces et à tous les pays.

## Recommandations à l'intention du personnel municipal

**Recommandation n° 6 : Comprenez les défis et les atouts existants**

Dressez la liste des [défis et menaces](#) qui pèsent sur la municipalité. Déterminez les

mesures actuellement prises pour lutter contre les facteurs déterminants et identifiez les lacunes existantes dans les politiques, les programmes et les partenariats. Identifiez les principaux acteurs et partenaires, tant institutionnels que communautaires; adoptez une approche consultative, participative et représentative; et incluez la sensibilisation et les points de vue des groupes et communautés historiquement marginalisés et racialisés.

### **Recommandation n° 7 : Mettez en place des cadres multiacteurs**

Adoptez une [approche pansociétale](#) en recensant les acteurs et les communautés clés et en vous appuyant sur les infrastructures et les mécanismes existants pour créer des réponses durables à la haine et à l'extrémisme visant les collectivités locales. Exploitez les ressources locales, l'expérience et les relations de confiance pour mobiliser cette réponse multisectorielle. Mettez en place un groupe de direction multidisciplinaire local afin d'élaborer et de mettre en œuvre un cadre de prévention local complet visant à lutter contre les facteurs à l'origine de l'hostilité envers le gouvernement. Ce groupe devrait inclure des organisations communautaires, des forces de l'ordre, des travailleurs sociaux, des professionnels de la santé mentale, des éducateurs et des chefs religieux, ainsi que des employés municipaux.

### **Recommandation n° 8 : Développez/ renforcez le mandat local pour la coopération nationale-locale**

La coopération entre les différents niveaux de gouvernement, ou ce que Strong Cities appelle [la coopération nationale-locale \(CNL\)](#), est un élément essentiel des efforts efficaces et durables visant à prévenir et à lutter contre la haine et la polarisation sociale. Dans la pratique, la CNL englobe les structures, les ressources et les approches qui soutiennent à la fois les stratégies nationales et les besoins locaux. Dans le contexte canadien, cela inclut les niveaux de gouvernement fédéral, provincial et municipal, qui doivent travailler collectivement et en collaboration afin de

maximiser l'impact des efforts de prévention et d'intervention.

### **Recommandation n° 9 : Élargissez les partenariats et la coordination**

Soutenez [la participation communautaire et renforcez les partenariats](#) avec les organisations de la société civile (OSC); instaurez la confiance entre les communautés, en particulier avec les groupes historiquement marginalisés et autres groupes vulnérables, notamment les femmes, les jeunes et les minorités; et renforcez le partage d'informations lorsque cela est pertinent et possible. Comprenez quelles communautés sont déjà bien connectées aux services municipaux et lesquelles ont besoin de plus de connexions grâce à la création de partenariats.

### **Recommandation n° 10 : Impliquez et responsabilisez les jeunes dans la prévention**

Multipliez les occasions significatives pour les jeunes de participer aux processus civiques et à la prise de décision démocratique, notamment en créant, lorsque cela est possible, des [unités chargées de l'engagement des jeunes](#). Ces occasions pourraient inclure la promotion de programmes d'éducation civique qui enseignent aux jeunes résidents le fonctionnement des collectivités locales tout en renforçant les relations entre les jeunes et la police grâce à des interactions communautaires positives. Améliorez les services de soutien en matière de santé mentale et de bien-être spécialement conçus pour les jeunes, en reconnaissant que l'intervention précoce peut prévenir la radicalisation vers la violence et d'autres comportements antisociaux. Tirez parti des plateformes numériques pour favoriser un engagement positif avec les jeunes, en créant des espaces en ligne où les jeunes résidents peuvent interagir de manière constructive avec les autorités municipales plutôt que de ne rencontrer que des contenus négatifs ou extrémistes sur les responsables locaux.

**Recommandation n° 11 : Utilisez l'aménagement urbain pour promouvoir la cohésion sociale**

Tirez parti de l'aménagement urbain et de la planification de l'aménagement pour promouvoir la tolérance, renforcer la sécurité publique et renforcer la cohésion sociale au sein de votre communauté grâce à la création d'espaces bien pensés. Concevez des espaces publics qui servent de plateformes pour des interactions sociales positives, en réunissant des résidents d'horizons différents dans des environnements accueillants et accessibles.

**Recommandation n° 12 : Suivez les progrès réalisés en matière de cohésion sociale**

Utilisez des informations fondées sur des données et des systèmes de suivi pour mesurer les progrès réalisés en matière de cohésion sociale, afin d'aider les décideurs politiques à comprendre les tendances démographiques, à tracer la carte des interactions sociales et à identifier les secteurs d'inégalité. Si possible, faites appel à des partenaires de recherche régionaux, tels que des universités et des collèges, pour vous aider à collecter et à analyser les données.





## Ville modèle : Albuquerque (Nouveau-Mexique, États-Unis)

Pour lutter contre les menaces qui pèsent sur la cohésion sociale, notamment la haine, l'extrémisme et la polarisation, Albuquerque a élaboré un programme de prévention local dans le cadre d'un [programme pilote de Strong Cities](#) qui prévoyait la conception conjointe (avec les autorités locales et les communautés) de stratégies de prévention adaptées, fondées sur les principes de santé publique. En collaboration avec Strong Cities, d'octobre 2023 à juillet 2025, la municipalité a réuni un groupe de dirigeants locaux composé d'acteurs communautaires, mené une enquête communautaire sur le paysage de la haine et de la violence ciblée, et créé un cadre définissant les priorités clés, notamment :

- la mise en place de forums collaboratifs où les dirigeants communautaires et les responsables locaux se réunissent pour discuter des préoccupations liées à la haine, à la violence ciblée et à la polarisation, et élaborer des stratégies de réponse collective.
- le renforcement de la communication menée par la ville, notamment par l'intermédiaire de messagers et de médias communautaires de confiance, à l'intention de toutes les communautés, sur les droits des résidents.
- la promotion de la cohésion sociale par des efforts de renforcement de la communauté, en particulier au-delà des clivages démographiques, culturels et idéologiques, afin de renforcer un sentiment d'appartenance commun.
- l'intégration d'objectifs de prévention de la haine et de la violence ciblée dans les programmes locaux existants d'intervention contre la violence communautaire et de sécurité dans les écoles.
- la mise en place de services sociaux et de santé adaptés aux personnes susceptibles de recourir à la violence et aux délinquants violents qui se réintègrent dans la communauté.

Ce cadre de prévention local a déjà donné des résultats concrets, notamment des formations ciblées sur la prévention de la violence pour les écoles publiques d'Albuquerque, le service de sécurité communautaire et le service de police, des possibilités de formation et d'apprentissage entre pairs pour la communauté de la santé mentale, et une plateforme collaborative pour de futures réunions avec le projet [ECHO](#) de l'Université du Nouveau-Mexique. En mettant en place un écosystème de prévention collaboratif, Albuquerque a établi des relations, des partenariats et des systèmes visant à atténuer les impacts des menaces futures pour la cohésion sociale et d'autres chocs et crises.

# Chapitre 2

## Protéger les candidats aux élections locales

L'environnement politique de plus en plus toxique, rendu plus hostile par la montée de la haine antigouvernementale et le harcèlement des élus et des employés municipaux, peut avoir un effet paralysant sur la volonté d'une personne de se présenter aux élections locales. Les candidats potentiels peuvent être découragés par la surveillance constante, l'hostilité et le risque de s'aliéner leur communauté, ainsi que par l'impact que cela peut avoir sur leur santé mentale, sans parler de la recrudescence des attaques contre les résidences privées et les membres de la famille des élus locaux, comme l'ont signalé les responsables lors du congrès de printemps de l'AMM. En outre, les candidats qui font leurs premiers pas dans la sphère politique peuvent ne pas disposer des outils, des connaissances et de l'expérience nécessaires pour naviguer dans cet environnement difficile. De plus, qu'il s'agisse de rencontrer des résidents agités lors de la campagne électorale, d'être submergés par un flot d'informations erronées et de désinformation en ligne, d'être pris pour cible par des entités étrangères ou de faire l'objet de campagnes de dénigrement coordonnées en ligne, les candidats à des fonctions locales peuvent être confrontés à des menaces importantes pour leur sécurité et leur réputation. Les recommandations suivantes fournissent des conseils pour aider les nouveaux candidats à des fonctions locales élues à relever certains de ces défis.

### Recommandations à l'intention des élus locaux et des candidats

#### Recommandation n° 13 : Dressez la liste des raisons qui vous poussent à vous présenter

Avant de lancer votre campagne, notez les valeurs, les motivations et les liens avec la communauté qui vous ont incité à vous présenter. Cette liste vous servira de guide tout au long de votre campagne, vous permettra de vous recentrer dans les moments difficiles et vous aidera à rester concentré sur vos objectifs.

#### Recommandation n° 14 : Exprimez clairement vos intentions

Soyez transparent avec les résidents quant aux raisons pour lesquelles vous vous présentez, en partageant vos objectifs et vos motivations à travers des interactions authentiques. Une communication claire renforce la confiance, aide les résidents à voir votre engagement envers le service public et réduit la méfiance ou le ressentiment qui peuvent contribuer à des tensions ou à des comportements perturbateurs.

#### Recommandation n° 15 : Protégez votre campagne contre le piratage

Lorsque vous vous présentez à une élection, même au niveau local, vous pouvez être la cible de cyberattaques et de tentatives de piratage visant à accéder à vos informations personnelles, à compromettre vos communications de campagne ou à nuire à votre réputation. Tous vos comptes en ligne peuvent être la cible d'acteurs malveillants cherchant à perturber votre campagne ou à accéder à des informations sensibles. Adoptez de bonnes pratiques en matière de mots de passe en utilisant des mots de passe forts et uniques et en

activant l'authentification à deux facteurs, en appliquant rapidement les mises à jour de sécurité sur les appareils mobiles, les ordinateurs et les applications, et en restant vigilant face aux messages d'hameçonnage et de harponnage qui tentent de voler vos identifiants. Gardez les données de votre campagne en sécurité et mettez en place des procédures de sauvegarde fiables pour vous protéger contre la perte de données ou les attaques par rançongiciel.

#### **Recommandation n° 16 : Nettoyez vos médias sociaux**

Avant de vous présenter aux élections, passez en revue vos réseaux sociaux à la recherche d'informations personnelles qui pourraient compromettre votre sécurité, telles que votre adresse personnelle, des photos de vos enfants ou des publications qui révèlent vos habitudes quotidiennes. Cependant, n'oubliez pas que rien n'est jamais complètement effacé d'Internet. Ajustez les paramètres de confidentialité et supprimez les contenus sensibles dans la mesure du possible. Si possible, créez des comptes spécifiques à votre campagne.

#### **Recommandation n° 17 : Préparez-vous à des conversations difficiles**

Préparez-vous à avoir des conversations difficiles avec les résidents, en sachant qu'ils peuvent parfois se montrer agressifs. Entraînez-vous à avoir des conversations conflictuelles afin d'apprendre à rester calme, quelle que soit l'intensité avec laquelle votre interlocuteur ou son camp peut réagir. Si vous êtes confronté à des désaccords politiques animés, préparez-vous avec des faits, des questions et des déclarations que vous connaissez par cœur, afin de ne pas chercher vos mots sur le moment. Si vous rencontrez des résidents agités lors de votre tournée de porte-à-porte ou de votre campagne électorale, quittez calmement la conversation, n'aggravez pas la situation. Remerciez le résident pour son temps et poursuivez votre chemin. Avant d'approcher une maison, préparez

une stratégie de sortie de la rue et, le cas échéant, gardez toujours à l'esprit où vous vous trouvez par rapport à votre voiture.

#### **Recommandation n° 18 : Prenez soin de votre santé mentale**

Soyez conscient du fardeau que peut représenter une candidature à une fonction électorale sur votre santé mentale et celle de vos proches. Ne portez pas ce fardeau seul, d'autant plus que le harcèlement envers les élus s'est intensifié. Si nécessaire, demandez l'aide d'un professionnel de la santé mentale et consultez des amis et des membres de votre famille en qui vous avez confiance, qui pourront vous aider à prendre du recul et vous apporter leur soutien.

#### **Recommandation n° 19 : Évitez tout propos diffamatoire à l'égard des autres candidats**

Pendant les campagnes électorales, traitez tous les candidats avec respect, en gardant à l'esprit que vos paroles influencent la façon dont les habitants perçoivent les nouveaux candidats. Évitez les propos négatifs ou diffamatoires, et privilégiez plutôt un discours professionnel et constructif. Donner l'exemple favorise un environnement électoral sain et encourage le civisme au sein de la communauté dans son ensemble.

#### **Recommandation n° 20 : Lutte fermement contre la recrudescence des propos haineux et déshumanisants**

Les crimes et incidents haineux sont souvent à la hausse pendant la période électorale, car la rhétorique politique peut amplifier les croyances extrémistes. Il est donc particulièrement important que les élus s'élèvent contre la haine et l'intolérance, quelle qu'en soit la source ou la cible, et démontrent un engagement clair et constant en faveur de la sécurité et de la cohésion de la communauté.

#### **Recommandation n° 21 : Mentorat officiel pour les nouveaux conseillers**

Jumelez les nouveaux conseillers avec des

membres expérimentés afin qu'ils puissent les guider, répondre à leurs questions et leur offrir leur soutien pendant qu'ils s'adaptent à leur rôle. Un programme de mentorat officiel aide les nouveaux venus à assumer des responsabilités complexes, à établir des relations essentielles et à avoir un collègue de confiance vers qui se tourner en cas de difficultés.

## Recommandations à l'intention du personnel municipal

### Recommandation n° 22 : Supprimez les obstacles à la candidature au conseil municipal

Utilisez des campagnes de communication publique pour mettre en avant la valeur du service public et l'impact positif que les conseillers peuvent avoir dans leur communauté. Fournissez des guides clairs sur les conditions requises pour se lancer dans une campagne et mettez l'accent sur le soutien offert par la municipalité pour aider les candidats potentiels à naviguer dans le processus. Adressez-vous spécifiquement à ceux qui pourraient être découragés de se présenter ou qui sont sous-représentés au sein du gouvernement. Consultez la campagne de l'AMM [Towards Parity](#) pour en savoir plus sur la suppression des obstacles à la candidature au conseil municipal.

### Recommandation n° 23 : Précisez la compétence et le mandat des administrations locales

Les résidents peuvent considérer les administrations locales comme le point central de toutes les préoccupations politiques et leur faire part de leurs griefs concernant des questions provinciales, fédérales et internationales qui ne peuvent être traitées au niveau municipal. Afin de mieux gérer les attentes des candidats au conseil municipal, insérez des explications sur le rôle (et les limites) des administrations

locales et des conseils municipaux au Manitoba parmi les documents destinés au public, en précisant clairement ce qui relève ou non de la compétence municipale. Ces communications devraient également énoncer clairement les attentes à l'égard des conseillers municipaux, en soulignant leur responsabilité de représenter tous les électeurs, indépendamment de leurs opinions divergentes, y compris sur des questions qui ne relèvent pas de la compétence ou du mandat local.

### Recommandation n° 24 : Proposez des sessions de formation aux candidats

Proposez aux candidats [des sessions de formation](#) axées sur la désescalade, la sécurité personnelle et les stratégies à adopter face à des résidents agités. Faites appel à des organismes externes pour dispenser des formations lorsque les capacités sont limitées. Les formations peuvent également porter sur la sécurité en ligne et les stratégies à adopter pour gérer le harcèlement sur les réseaux sociaux. Ces sessions peuvent permettre aux candidats de rencontrer les agents des forces de l'ordre locales, ce qui les aidera à se sentir plus à l'aise pour signaler des incidents et leur permettra de savoir quels soutiens sont disponibles. Ces formations doivent être accessibles à tous les candidats, et pas seulement à ceux qui en font la demande.

### Recommandation n° 25 : Informez les forces de l'ordre des nouveaux candidats

Veillez à ce que la police locale soit informée des nouveaux candidats aux élections municipales afin qu'ils puissent être pris en compte dans le suivi de l'évaluation des menaces. Cela aide les forces de l'ordre à surveiller plus efficacement les risques et à apporter un soutien rapide en cas de problèmes de sécurité.

### Recommandation n° 26 : Renforcez l'engagement auprès des électeurs potentiels

La haine antigouvernementale peut avoir un

effet dissuasif sur la participation électorale. Les municipalités doivent donc s'engager à renforcer l'engagement des électeurs afin d'atténuer ce risque. Cela peut inclure a) l'intégration de possibilités d'inscription sur les listes électorales locales dans l'ensemble des services municipaux, afin de permettre aux résidents de s'inscrire facilement lorsqu'ils accèdent aux programmes ou aux installations municipaux; b) la fixation d'objectifs à l'échelle de la municipalité en matière de participation électorale; et c) la mise en œuvre de stratégies visant à éliminer les obstacles liés au transport et autres qui peuvent empêcher les résidents d'accéder aux bureaux de vote pendant les élections.

**Recommandation n° 27 : Veillez à ce que le personnel consacre du temps aux nouveaux conseillers**

Allouez du temps à des membres du personnel pour aider les nouveaux conseillers. Ils peuvent bénéficier de conseils personnalisés pour apprendre les procédures et s'acquitter

efficacement de leurs responsabilités. Le fait de leur apporter ce soutien dès le début les aide à prendre confiance en eux et leur permet de contribuer pleinement aux travaux du conseil.

**Recommandation n° 28 : Incorporez une présentation des menaces dans les documents d'intégration**

Incorporez une présentation des menaces dans le programme d'intégration des nouveaux conseillers afin de s'assurer qu'ils sont conscients des risques qui pèsent sur l'ensemble de la communauté et qu'ils sont en phase avec le reste du conseil. Incorporez des informations sur les incidents passés, les signes avant-coureurs courants et les stratégies utilisées par les anciens responsables pour faire face aux menaces. Une exposition précoce à ces connaissances aide les élus à réagir avec confiance, cohérence et sécurité lorsqu'ils sont confrontés à des situations difficiles.





## Ville modèle : Auckland (Nouvelle-Zélande)

Afin de protéger les candidats aux élections locales contre le harcèlement, les abus et l'intimidation, le conseil municipal d'Auckland a créé une page Web dédiée à la sécurité pendant les campagnes électorales sur son site Web Vote Auckland. En créant une ressource ciblée et non partisane, distincte des informations générales sur les élections, le conseil municipal permet aux candidats d'accéder facilement à des conseils de sécurité essentiels sans avoir à parcourir l'ensemble des documents de campagne. Cette page dédiée :

- aborde les questions de confidentialité en avertissant les candidats des risques liés aux informations accessibles au public, notamment les comptes sur les réseaux sociaux, l'image de marque électorale et les informations personnelles qui pourraient conduire à des tentatives d'hameçonnage, à un accès non autorisé ou au partage public d'informations familiales.
- fournit des mesures de sécurité pratiques, telles que l'activation des fonctions de confidentialité sur les comptes personnels, la création d'adresses courriel et de profils de réseaux sociaux distincts pour la campagne, et l'utilisation de mots de passe forts avec authentification à deux facteurs.
- guide la planification de la sécurité personnelle en aidant les candidats à évaluer les risques pour eux-mêmes, leurs partisans et le public, y compris les considérations relatives à la sécurité à domicile et sur le lieu de travail, à la sécurité des déplacements et à la gestion d'une reconnaissance publique accrue.
- fournit des liens vers des ressources nationales, notamment les conseils de sécurité de la Commission électorale, le CERT NZ, pour les problèmes d'usurpation d'identité en ligne et la Commission de la vie privée pour les problèmes de violation de la vie privée.

Cette page Web montre que le conseil municipal d'Auckland reconnaît que la sécurité des candidats nécessite un soutien institutionnel proactif plutôt que de laisser les individus faire face seuls aux menaces. En fournissant des conseils concis, accessibles et axés sur des thèmes spécifiques, ainsi que des ressources électorales plus générales, le conseil municipal normalise la planification de la sécurité en tant qu'élément essentiel de la candidature à une fonction publique et dote les candidats potentiels d'outils leur permettant de participer à la vie publique avec une plus grande confiance.

# Chapitre 3

## Harcèlement des responsables municipaux

Les élus locaux et les employés municipaux sont de plus en plus souvent victimes de haine, de harcèlement, de menaces, d'abus et d'intimidation simplement parce qu'ils exercent leurs fonctions. Le harcèlement peut aller au-delà des désaccords politiques et se transformer en attaques personnelles contre la personnalité, la famille et les moyens de subsistance des élus. Ce harcèlement constitue un danger tant pour la sécurité personnelle que pour le bon fonctionnement des administrations locales. De nombreux responsables municipaux estiment ne pas bénéficier du soutien dont ils ont besoin, ce qui les laisse dans l'incapacité de gérer l'escalade de l'hostilité. Les recommandations suivantes sont pertinentes pour lutter contre toutes les formes et tous les degrés de harcèlement.

### Recommandations à l'intention des élus locaux

#### **Recommandation n° 29 : Constituez une équipe**

Entourez-vous d'une « équipe » composée de membres de votre famille, d'amis, d'alliés et de partenaires locaux en qui vous avez confiance et sur lesquels vous pouvez compter pour vous soutenir et vous guider dans les situations difficiles. Sachez sur qui vous pouvez compter et communiquez régulièrement avec ces personnes plutôt que d'assumer seul le

fardeau émotionnel. Lorsqu'un événement survient, parlez-en d'abord à un partenaire, à des conseillers de confiance et à des pairs, et résistez à la tentation de vous tourner d'abord vers les réseaux sociaux.

#### **Recommandation n° 30 : Recherchez le soutien de vos pairs**

Établissez des relations constructives avec d'autres élus locaux afin de mettre en place une stratégie proactive d'atténuation des menaces et du harcèlement. Tissez des liens personnels avec vos collègues afin de créer un sentiment de solidarité, de réduire l'isolement et de renforcer les réponses collectives. Les organisations et plateformes [provinciales, fédérales, privées et à but non lucratif](#) qui rassemblent des élus de différentes municipalités et communautés peuvent permettre aux élus locaux de nouer des relations de soutien, en particulier pour ceux qui ne disposent pas de réseaux locaux préexistants. Il est utile de parler à ceux qui ont vécu des expériences similaires et qui peuvent offrir des conseils pratiques et un soutien émotionnel.

#### **Recommandation n° 31 : Établissez des relations avec les forces de l'ordre locales**

Établissez des relations avec la police locale afin qu'elle devienne un partenaire de confiance avant même qu'un incident ne se produise, si vous êtes victime de harcèlement ou d'autres formes de discrimination. Le fait d'entretenir des relations personnelles avec

### Création d'une liste de contrôle de sécurité

La [UK Local Government Association](#) a élaboré une liste de questions de ce type, qui comprend :

- Le personnel municipal, mes amis et ma famille savent-ils où je me trouve? Viendront-ils voir si cette réunion dure trop longtemps? Savent-ils comment me contacter?
- Comment puis-je appeler à l'aide si nécessaire? Ai-je mon téléphone portable sur moi, la batterie est-elle chargée et puis-je capter un signal?
- Suis-je assis à leur niveau et est-ce que j'utilise le contact visuel, une attitude ouverte et des gestes pour montrer que je suis disposé à aider?
- Ma chaise est-elle située près de la porte, afin que je puisse sortir rapidement si nécessaire? Est-ce que je connais le chemin le plus rapide pour sortir de la zone ou du bâtiment et y a-t-il un endroit sûr où je peux me rendre en cas de problème?

des membres du service peut vous aider à garantir que vos préoccupations soient prises au sérieux et reçoivent l'attention qu'elles méritent. Des relations solides peuvent réduire votre hésitation à demander de l'aide lorsque des incidents se produisent. Après avoir fait l'objet de menaces, la police locale peut, le cas échéant, effectuer des patrouilles « au passage » devant votre domicile ou vous escorter depuis votre voiture lorsque vous arrivez aux bureaux municipaux. Ayez le numéro de téléphone des agents en service et demandez-leur de venir aux réunions pour vous soutenir si nécessaire.

#### Recommandation n° 32 : Créez une liste de contrôle de sécurité

Préparez une série de questions et de conseils pour faire le point sur votre état d'esprit lorsque vous êtes confronté à des membres du public agressifs. Faire preuve de vigilance peut vous aider à évaluer les risques à un stade précoce et à garder le contrôle de situations potentiellement explosives.

#### Recommandation n° 33 : Assurez la sécurité de votre domicile

La [sécurité de votre domicile est importante](#) si vous êtes un responsable municipal, en

particulier dans les petites communautés où votre adresse est plus susceptible d'être connue que si vous travaillez pour une grande municipalité. Établissez des limites claires entre l'espace public et l'espace privé autour de votre propriété. N'oubliez pas de verrouiller vos garages, bâtiments annexes et remises, en vous assurant qu'ils sont équipés de serrures de haute qualité et sécurisés. Ajoutez des serrures supplémentaires si vous êtes particulièrement préoccupé par la sécurité. Masquez la vue à l'intérieur de votre maison en installant des stores, des rideaux ou des films, y compris sur les portes extérieures vitrées, ou utilisez l'aménagement paysager pour masquer les lignes de vue. Évitez autant que possible d'étiqueter vos clés afin de préserver votre sécurité en cas de perte ou de vol. Installez un bon éclairage extérieur pour identifier les visiteurs la nuit et éclairer toutes les portes extérieures, les terrains de stationnement, les garages et les allées menant à votre maison.

#### Recommandation n° 34 : Adoptez de bonnes habitudes en matière de sécurité physique

Si vous craignez une confrontation potentielle, notamment lors d'un incident très médiatisé, modifiez vos habitudes quotidiennes, par exemple en partant et en rentrant chez vous à des heures différentes ou en empruntant des

itinéraires alternatifs. Veillez à ce que votre conjoint, votre partenaire, vos amis et/ou vos proches soient informés de vos activités et de vos déplacements. Gardez votre téléphone portable chargé en permanence et envisagez d'acheter [une alarme personnelle](#) ou un sifflet pour plus de sécurité. N'oubliez pas qu'il s'agit uniquement de mesures provisoires qui doivent être combinées à une consultation avec les forces de l'ordre si les menaces s'intensifient.

### **Recommandation n° 35 : Tenez un registre des actes de harcèlement**

Les conseillers sont encouragés à [tenir un registre détaillé](#) sur toute communication ou tout comportement intimidant ou harcelant dont ils font l'objet. Notez les numéros de téléphone, obtenez les noms et adresses, si possible, et notez la date, l'heure et le lieu de chaque incident. Notez les propos tenus, les menaces proférées et les questions soulevées. Transmettez ces informations au personnel municipal et aux forces de l'ordre afin de créer un dossier officiel. Cette documentation est importante pour suivre les récidivistes et identifier les tendances de harcèlement qui ne sont pas immédiatement évidentes. Des dossiers détaillés peuvent permettre de découvrir des campagnes de harcèlement organisées, de révéler si plusieurs responsables municipaux sont pris pour cible par les mêmes personnes ou groupes et d'aider à identifier les problèmes ou les décisions spécifiques qui sont à l'origine du harcèlement des responsables municipaux.

### **Recommandation n° 36 : Proposez de transmettre les préoccupations d'un résident à un niveau supérieur**

Si vous êtes harcelé au sujet d'un problème particulier, proposer de transmettre les préoccupations du résident au conseil municipal ou à l'organisme compétent au sein du gouvernement local peut désamorcer la situation en montrant que vous prenez ses préoccupations au sérieux et en proposant une solution constructive. Cette approche peut, à tout le moins, mettre fin à l'interaction

immédiate en redirigeant son énergie vers les voies appropriées plutôt que de continuer à vous cibler personnellement. Elle peut également transformer un harcèlement improductif en interactions plus productives, susceptibles de conduire à la prise en compte des préoccupations du résident par le biais de procédures officielles. Lorsque vous transmettez les préoccupations, prévenez l'organisme destinataire que vous l'avez fait afin de le préparer à un éventuel contact de la part de la personne et fournissez des informations sur la nature du harcèlement dont vous avez été victime.

### **Recommandation n° 37 : Signalez les menaces graves à la police**

Si vous avez des raisons de croire que le harcèlement dont vous avez été victime a atteint le niveau d'un crime – cela inclut les cas impliquant des menaces de mort ou d'autres violences – vous devez signaler officiellement l'affaire à la direction du conseil et/ou à la police.

### **Recommandation n° 38 : Demandez d'enregistrer des conversations téléphoniques**

Si vous êtes victime de harcèlement lors d'un appel téléphonique avec un résident, dans le respect des obligations de confidentialité de la municipalité et [de la loi applicable](#), envisagez de demander l'autorisation d'enregistrer la conversation à des fins d'archivage et de signalement. Pour le personnel municipal et les élus, l'enregistrement sans avertissement préalable peut enfreindre les obligations de confidentialité du secteur public et les politiques de votre municipalité, même s'il est conforme au droit pénal. Consultez donc d'abord un conseiller juridique local. Dans certains cas, le simple fait de demander à enregistrer la conversation peut mettre fin au harcèlement.

### **Recommandation n° 39 : Concentrez-vous sur votre santé mentale**

Le harcèlement en personne et en ligne peut avoir [un impact significatif sur votre](#)

### santé mentale et votre bien-être général.

Si vous vous sentez anxieux ou inquiet, ou si le harcèlement affecte vos habitudes quotidiennes, telles que le sommeil ou l'alimentation, parlez-en à un professionnel de la santé mentale qui pourra vous apporter un soutien approprié et vous proposer des stratégies d'adaptation.

#### **Recommandation n° 40 : Gardez votre sang-froid**

Il est inévitable que vous rencontriez des résidents qui seront en colère ou mécontents des décisions, des politiques ou des services municipaux. En restant calme face à un comportement hostile, vous aiderez à la fois les résidents et vous-même en évitant que la situation ne s'aggrave et en créant un espace propice à un dialogue constructif.

## **Recommandations à l'intention du personnel municipal**

#### **Recommandation n° 41 : Investissez dans la prévention**

Collaborez à l'élaboration de solutions pansociétales afin de lutter contre le climat d'hostilité et la banalisation des menaces à long terme, plutôt que de vous contenter de réagir aux incidents. Envisagez de mettre en place des programmes à l'échelle de la municipalité qui mettent l'accent sur la promotion de la civilité, de la tolérance et du respect, même envers ceux avec lesquels vous pourriez être en désaccord. Il peut s'agir d'ateliers sur le dialogue constructif et la résolution des conflits destinés aux membres de la communauté. Mettez en place des campagnes de communication publique à l'aide de publicités physiques et numériques qui encouragent un engagement respectueux avec les autorités locales et soulignent l'importance du discours civil dans les processus démocratiques. Identifiez et soutenez les champions communautaires du discours public qui peuvent donner l'exemple

d'un engagement positif et contribuer à faire évoluer les normes culturelles concernant la manière dont les résidents interagissent avec les élus et participent à la démocratie locale.

#### **Recommandation n° 42 : Évaluez les vulnérabilités de votre municipalité en matière de sécurité publique**

Réalisez une évaluation complète afin d'identifier les risques pour la sécurité et les lacunes en matière de sécurité dans les opérations et les installations municipales, ainsi que les vulnérabilités des municipalités voisines. Envisagez d'améliorer les mesures de sécurité publique, d'affiner la formation des agents de sécurité en matière d'intervention et, si nécessaire, envisagez l'utilisation de détecteurs de métaux et de cloisons vitrées pour protéger les responsables municipaux.

#### **Recommandation n° 43 : Créez une équipe chargée de la détection et de l'atténuation des menaces**

Mettez en place une équipe chargée de la détection et de l'atténuation des menaces afin de prendre des mesures proactives et préventives efficaces visant à empêcher les menaces de dégénérer en violence ou en incidents graves. Suivez les menaces en ligne en surveillant les réseaux sociaux et, si possible, les plateformes cryptées, telles que Telegram, où des activités extrémistes peuvent avoir lieu. Envisagez de vous associer à une organisation externe telle que l'Institute for Strategic Dialogue afin de bénéficier de son expertise en matière de surveillance et d'analyse des menaces, ainsi que de ses capacités plus étendues. Surveillez l'opinion publique sur les questions controversées afin d'identifier les moments où les tensions peuvent s'intensifier et déboucher sur des affrontements potentiels. Au niveau le plus élémentaire, demandez aux équipes d'évaluation des menaces existantes qui peuvent opérer dans la municipalité ou la région, comme celles des forces de l'ordre ou des institutions locales opérant dans les communautés, telles que les hôpitaux ou

les universités, de suivre spécifiquement les menaces pesant sur les élus.

**Recommandation n° 44 : Fournissez des conseils aux responsables municipaux sur ce qui constitue une menace crédible**

Proposez des conseils pour aider les conseillers municipaux à faire la distinction entre les propos protégés par la loi et les menaces de violence, car cette distinction peut être difficile à établir dans des situations tendues. Aidez les fonctionnaires municipaux et les élus locaux à déterminer si les individus ne sont que de simples « guerriers du clavier » ou s'ils sont également prêts à commettre des actes de violence dans la vraie vie. Organisez des formations expliquant quels types de menaces sont passibles de poursuites judiciaires, ce qui constitue un discours haineux illégal par opposition à une critique politique protégée ou à d'autres types de discours. Diffusez ces informations par le biais d'ateliers et de guides de référence faciles à utiliser que les conseillers municipaux peuvent consulter en cas d'incident; ensuite, mettez en place des canaux clairs permettant aux conseillers municipaux et aux responsables locaux d'obtenir des réponses à leurs questions spécifiques auprès du service juridique municipal ou des forces de l'ordre lorsqu'ils sont confrontés à des situations ambiguës susceptibles de franchir les seuils juridiques.

**Recommandation n° 45 : Créez des procédures standard pour répondre au harcèlement**

Créez des procédures à suivre si un conseiller ou un membre du personnel estime être victime de harcèlement public afin de garantir que les responsables n'aient pas à demander de l'aide dans des situations déjà stressantes. Les procédures doivent tenir compte des recommandations pertinentes du présent guide et être mises en place avant que des incidents ne se produisent. Les catégories pourraient inclure : a) un soutien immédiat au responsable municipal ciblé, b) [des procédures claires pour signaler les incidents](#) aux forces de l'ordre, c) un modèle de déclaration publique condamnant

le harcèlement, qui peut être rapidement adapté et publié après chaque incident, et d) des exigences en matière de documentation pour suivre les tendances d'abus. Le fait d'avoir des réponses prédéterminées peut contribuer à réduire les retards et l'incertitude en cas de harcèlement et garantir un soutien institutionnel cohérent à tous les responsables municipaux, indépendamment de leur parti politique, de leurs positions ou de la nature controversée des questions qu'ils traitent.

**Recommandation n° 46 : Organisez des contrôles réguliers**

Des contrôles réguliers permettant à tous les responsables municipaux de partager leurs expériences et leurs préoccupations peuvent à la fois identifier les contrevenants récidivistes et explorer des solutions au harcèlement proposées par le conseil municipal. Ces sessions offrent un espace dédié au traitement des expériences difficiles et au renforcement de la solidarité. La création d'occasions régulières de discussion réduit les obstacles au partage d'incidents avec les autres conseillers, car les responsables municipaux sont plus enclins à signaler les cas de harcèlement lorsqu'il existe un forum structuré plutôt que d'avoir à engager individuellement des conversations difficiles. Ces réunions peuvent se dérouler en présence ou en l'absence des forces de l'ordre, selon la nature des préoccupations discutées et la nécessité ou non d'une action immédiate ou d'une enquête.

**Recommandation n° 47 : Désignez un agent des forces de l'ordre chargé de répondre aux actes de haine et de harcèlement**

Travaillez avec les forces de l'ordre locales pour désigner un agent qui sera chargé de traiter les menaces graves à l'encontre des conseillers et du personnel et de donner des conseils en matière de sécurité personnelle. Cette désignation permet aux conseillers de savoir à qui s'adresser en cas d'incident, ce qui élimine toute confusion potentielle quant aux canaux de signalement appropriés. Le

fait qu'un seul agent travaille sur plusieurs cas permet d'identifier les tendances de harcèlement susceptibles d'affecter plusieurs responsables municipaux et de garantir des protocoles d'intervention cohérents. Une relation officielle entre l'agent désigné et le conseil permet de rationaliser les autorisations relatives aux mesures de sécurité et crée des opportunités pour une évaluation proactive des menaces plutôt que des réponses purement réactives. La mise en place de voies spéciales permettant aux conseillers municipaux de signaler leurs préoccupations en matière de sécurité contribue à garantir des temps de réponse plus rapides et une attention prioritaire lorsque les élus sont confrontés à des actes de harcèlement ou à des menaces.

**Recommandation n° 48 : Prenez la santé mentale au sérieux**

Reconnaissant que les responsables municipaux confrontés à des intimidations ou à des menaces peuvent avoir besoin d'un soutien psychologique, veillez à ce que les conseillers municipaux victimes de

harcèlement aient accès à des services de santé mentale. Accordez des congés pour raisons de santé mentale lorsque les conseillers municipaux ont besoin de s'éloigner de leurs fonctions pour leur bien-être et leur sécurité, en particulier à la suite d'incidents graves de harcèlement.

**Recommandation n° 49 : Sécurisez les forums publics en dehors du conseil**

Lorsque vous organisez des forums publics en dehors de la salle du conseil, demandez aux professionnels de la sécurité de la municipalité ou aux forces de l'ordre d'effectuer au préalable des évaluations de sécurité afin de vous assurer que le lieu dispose de mesures de sécurité adéquates. Si possible, prévoyez une salle d'attente séparée et confortable pour les électeurs afin de pouvoir procéder à une évaluation préliminaire des participants avant qu'ils n'entrent dans la salle de réunion principale. Réfléchissez bien à la disposition de la salle afin que les conseillers puissent accéder facilement à la porte.





## Ville modèle : Cheshire (Royaume-Uni)

Afin de protéger les conseillers municipaux contre les menaces directes et le harcèlement, le conseil municipal de Cheshire East a élaboré un protocole de sécurité des conseillers complet à la suite d'une enquête révélant que plus d'un tiers des membres avaient envisagé de démissionner en raison d'abus. Ce protocole fournit des conseils accessibles et des structures de soutien claires aux élus confrontés à des intimidations, et :

- établit des voies de signalement officielles par l'intermédiaire d'un responsable désigné pour la sécurité des conseillers, qui sert de point de rétroaction pour les préoccupations et coordonne avec un contact policier dédié pour les incidents graves.
- crée une supervision stratégique par l'intermédiaire d'un membre champion de la sécurité des conseillers qui entretient des partenariats avec la police et veille à ce que les mesures de protection restent une priorité pour l'ensemble des autorités.
- établit des partenariats stratégiques par le biais de réunions régulières entre le responsable désigné, le conseiller aux membres élus de la police du Cheshire et le membre champion de la sécurité des conseillers afin de renforcer les processus de protection.
- offre une formation ciblée sur la prévention des conflits et le bien-être afin d'instaurer une culture de tolérance zéro envers les abus en réaffirmant son engagement envers la campagne « Debate Not Hate » (Débattre, pas haïr) de l'association de la collectivité locale.

En combinant des structures de soutien immédiat avec un changement culturel à plus long terme, le protocole vise à protéger la participation démocratique et à garantir que les conseillers puissent servir leurs communautés sans craindre les abus, le harcèlement ou l'intimidation.

# Chapitre 4

## Harcèlement en ligne

Les fonctionnaires municipaux sont de plus en plus souvent la cible de haine et de harcèlement en ligne en raison de leur rôle public et de l'environnement politique de plus en plus toxique qui entoure les services gouvernementaux à tous les niveaux. Ces actes prennent de nombreuses formes, notamment le [doxxing](#) (publication d'informations personnelles), le [swatting](#) (appels d'urgence frauduleux au domicile des responsables municipaux), les propos injurieux, la diffamation et les menaces crédibles de violence. Ces attaques peuvent provenir de la communauté locale, en raison de griefs personnels ou politiques, ou d'acteurs extérieurs motivés par un sentiment antigouvernemental plus large ou des campagnes de harcèlement coordonnées. La nature persistante et publique du harcèlement en ligne, avec des discours haineux amplifiés par les réseaux sociaux qui permettent de cibler de manière organisée les responsables municipaux, rend particulièrement difficile pour ces derniers de s'en protéger totalement. Il crée un stress constant qui rend difficile l'exercice efficace de leurs fonctions et peut parfois mettre leur vie et celle de leur famille en danger. Contrairement aux interactions en personne, qui sont limitées par la proximité physique et les normes sociales, le harcèlement en ligne peut être implacable, anonyme et avoir des répercussions considérables. Les recommandations suivantes proposent des stratégies pour prévenir, gérer et répondre à la haine et au harcèlement en ligne tout en maintenant l'engagement en faveur de la liberté d'expression.

### Recommandations à l'intention des élus locaux

#### Recommandation n° 50 : Soyez intentionnel quant au moment où vous vous engagez en ligne

N'oubliez pas que vous n'êtes pas tenu de surveiller constamment les espaces en ligne ni d'être présent sur les réseaux sociaux. Les municipalités et les élus n'ont pas besoin de comptes sur les réseaux sociaux pour s'acquitter efficacement de leurs fonctions. Vous pouvez plutôt vous appuyer sur les sites Web officiels du gouvernement pour fournir des informations aux résidents et les diriger vers les canaux appropriés pour s'engager.

#### Recommandation n° 51 : Créez et gérez des comptes personnels sur les réseaux sociaux et autres comptes en ligne lorsque vous vous engagez en ligne

Si vous choisissez d'avoir une présence en ligne personnelle, [séparez-la de vos comptes officiels](#). Les titulaires de comptes personnels sur les réseaux sociaux ont plus de latitude pour limiter l'accès du public que ceux qui gèrent des comptes gouvernementaux et doivent éviter de prendre des mesures susceptibles de porter atteinte à la liberté d'expression. Les restrictions peuvent inclure le blocage ou la mise en sourdine des comptes de personnes ou d'organisations spécifiques, le maintien de la confidentialité de son compte et la limitation des personnes autorisées à vous envoyer des commentaires ou des messages directement. Cette séparation vous aide à préserver votre

vie privée et vous permet de contrôler le contenu auquel vous êtes régulièrement exposé. Dans la mesure du possible, confiez la gestion de vos comptes publics officiels à des membres de votre personnel afin de vous protéger contre la haine et le harcèlement en ligne. Séparez également vos adresses électroniques personnelles afin de pouvoir bloquer les adresses problématiques sans affecter les communications officielles de la municipalité ni limiter l'accès légitime du public à votre bureau.

#### **Recommandation n° 52 : Définissez les attentes relatives aux comptes publics**

Encouragez le DG, le directeur municipal et/ou le conseil municipal à élaborer une politique relative aux réseaux sociaux pour les comptes officiels, qui comprenne des règles de modération, la transparence et la respect de manière cohérente sur toutes les plateformes. Indiquez clairement les objectifs généraux de votre compte public individuel et ajoutez une clause de non-responsabilité dans votre biographie précisant que les opinions exprimées sont les vôtres en tant que conseiller municipal et ne représentent pas nécessairement la position officielle du conseil municipal. Établissez des limites claires concernant les interactions avec les utilisateurs, notamment des restrictions relatives aux menaces réelles, à l'obscénité, aux contenus hors sujet et aux commentaires excessifs de la part d'utilisateurs individuels. Définissez vos politiques de réponse et d'engagement, par exemple « Je suis ouvert aux questions par courriel » et « Les contenus abusifs seront supprimés », afin que vos abonnés comprennent comment vous interagirez avec les commentaires et quels comportements sont acceptables. Précisez comment vous traiterez les violations de la politique, par exemple en supprimant les commentaires inappropriés ou en bloquant les récidivistes. Veillez à ce que toutes les limites soient raisonnables, neutres et appliquées de manière cohérente afin de maintenir votre crédibilité et d'éviter toute accusation de censure ou de partialité

politique dans la modération de vos contenus.

#### **Recommandation n° 53 : Réfléchissez à ce que vous partagez sur les comptes publics**

Limitez le partage d'informations personnelles, d'images de vos amis et de votre famille et de détails sur votre quotidien sur les réseaux sociaux, tant pour votre sécurité personnelle que pour la protection de votre identité. Vous pouvez effectuer une recherche en ligne sur vous-même afin de vérifier quelles informations vous concernant, concernant votre famille, votre famille ou votre entreprise apparaissent dans le domaine public. Surveillez régulièrement ces résultats de recherche afin d'identifier les contenus problématiques et de demander leur suppression ou leur modification si nécessaire, afin de préserver votre vie privée et votre sécurité en tant que représentant public.

#### **Recommandation n° 54 : Adoptez un bon comportement numérique**

Donnez l'exemple d'un comportement positif en ligne en évitant les interactions négatives et en privilégiant les interactions constructives. Vous êtes le mieux placé pour déterminer si une publication ou une interaction constitue du harcèlement. Signalez donc les contenus problématiques aux plateformes lorsqu'ils enfreignent les conditions d'utilisation et signalez clairement les contenus abusifs afin que les auteurs et les autres utilisateurs comprennent que ce type de comportement est inacceptable. Sachez que certains comptes hostiles peuvent être des robots ou des systèmes automatisés plutôt que de véritables membres de la communauté. Ne réagissez pas de manière émotionnelle aux commentaires provocateurs. Prenez plutôt le temps de rédiger des réponses réfléchies, restez concentré sur le sujet et, si possible, détournez les discussions hors sujet ou négatives vers des canaux privés.

**Recommandation n° 55 : Conservez une preuve des cas de harcèlement en ligne**

Conservez une preuve des cas d'abus en ligne, même si vous n'êtes pas particulièrement préoccupé ou si vous avez l'intention de les ignorer, car vous pourriez en avoir besoin si les incidents s'aggravent à l'avenir. Faites des captures d'écran des publications problématiques sur votre téléphone, votre tablette ou votre ordinateur afin de conserver des preuves. Envisagez d'avertir les comptes concernés que vous conservez une preuve de tous les messages et que vous pourriez les signaler aux autorités compétentes, ce qui pourrait les dissuader de publier d'autres commentaires ou les inciter à supprimer ceux qui existent déjà. Conservez ces enregistrements de manière systématique, en indiquant les dates et le contexte, afin de dresser un tableau complet des tendances de harcèlement au fil du temps.

**Recommandation n° 56 : Évitez l'amplification**

Décider d'intervenir, même pour corriger des informations erronées, peut amplifier la portée de la publication auprès de votre public et en signalant à l'algorithme que la publication suscite de l'intérêt. Choisir de ne pas intervenir sur les publications peut être une stratégie d'atténuation efficace, car l'utilisateur ne reçoit pas la satisfaction d'une réponse de votre part. Ne pas interagir avec les harceleurs peut les amener à se désintéresser et à passer à autre chose.

**Recommandation n° 57 : Envisagez le « contre-discours » lorsque des réponses en ligne sont justifiées**

Lorsque vous choisissez de réagir à de la désinformation et de la désinformation ou des contenus extrémistes qui apparaissent dans votre communauté en ligne, répondez en fournissant des liens vers des sources fiables qui remettent en cause les discours haineux et les récits cyberhaineux, sous forme de contre-discours. Veillez à ce que les contenus préjudiciables ne soient pas isolés

en proposant des perspectives alternatives et des sources crédibles. Cette approche ne vise pas à atteindre l'utilisateur qui publie des contenus préjudiciables, mais à aider les autres personnes qui les rencontrent en leur fournissant un contexte et des informations factuelles.

**Recommandation n° 58 : Publiez des déclarations publiques dénonçant et condamnant le harcèlement**

Selon le contexte, il peut être utile de consacrer du temps au conseil municipal pour dénoncer le harcèlement en ligne visant les responsables municipaux et la menace qu'il représente non seulement pour ses cibles, mais aussi pour la démocratie locale en général. Des déclarations publiques opportunes peuvent aider à établir des limites claires quant aux comportements acceptables, à démontrer le soutien institutionnel aux personnes visées et à promouvoir la civilité dans le discours public. Il convient toutefois de veiller à ne pas accorder trop d'importance à ces questions, car une attention excessive peut parfois amplifier le problème ou encourager des comportements similaires.

**Recommandation n° 59 : Participez à des campagnes pour mieux exprimer votre désaccord**

Participez à des campagnes locales, nationales et internationales visant à améliorer le discours politique public et à promouvoir les désaccords constructifs dans les processus démocratiques. Participez à des initiatives qui fournissent des ressources et des formations à la communauté sur la manière de dialoguer respectueusement malgré les divergences politiques et autres.

## Recommandations à l'intention du personnel municipal

### Recommandation n° 60 : Créez des politiques claires en matière de contenu

Élaborez et affichez clairement les politiques du gouvernement municipal en matière de contenu sur les pages municipales des réseaux sociaux. Ces politiques doivent décrire les objectifs de la municipalité en matière d'engagement sur les réseaux sociaux, les types de contenu interdits et préciser les conséquences en cas de violation. Envisagez la mise en place d'un système d'avertissement qui informe les contrevenants de leur comportement et leur permet de corriger leur comportement avant que les publications ne soient supprimées. Indiquez clairement que les comptes du gouvernement ne sont pas surveillés 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, ce qui peut réduire les tentatives de harcèlement, car les utilisateurs peuvent se rendre compte que leurs publications ne parviendront pas immédiatement aux responsables locaux. Utilisez les fonctionnalités intégrées de modération du contenu, telles que la possibilité offerte par Facebook de [bloquer des mots spécifiques](#) et de définir des filtres anti-grossièreté afin de filtrer automatiquement les contenus problématiques avant qu'ils n'apparaissent publiquement sur vos pages.

### Recommandation n° 61 : Faites preuve de prudence et respectez les lois et réglementations applicables lorsque vous supprimez des commentaires offensants

Les décisions de suppression de publications doivent être prises conformément aux lois et réglementations applicables et se concentrer sur le contenu des publications plutôt que de cibler des utilisateurs spécifiques afin d'éviter toute accusation de partialité ou de censure. Ne supprimez jamais de commentaires uniquement parce qu'ils expriment des opinions politiques

opposées, même s'ils critiquent les décisions ou les politiques du conseil. N'utilisez la suppression de commentaires qu'avec parcimonie et principalement dans les cas impliquant des menaces directes, du harcèlement visant des individus ou des contenus qui enfreignent clairement les conditions d'utilisation de la plateforme. Maintenez des normes cohérentes en matière de suppression afin de démontrer une modération équitable et impartiale de vos canaux officiels sur les réseaux sociaux et d'assurer une application cohérente.

### Recommandation n° 62 : Élaborez un plan interne pour les médias sociaux

Élaborez un plan interne pour les réseaux sociaux qui décrit les objectifs de la municipalité en matière d'engagement en ligne et établit des critères de réussite clairs pour évaluer l'efficacité. Déterminez les plateformes qui répondent le mieux à ces objectifs et fournissez des lignes directrices pour des normes cohérentes en matière de communication et d'interaction. Un plan complet permet de guider les interactions en ligne et évite d'avoir à évaluer les situations au cas par cas, garantissant ainsi que l'utilisation des médias sociaux par la municipalité reste stratégique, professionnelle et conforme aux objectifs de communication généraux.

### Recommandation n° 63 : Désactivez les commentaires

Si les propos virulents sur la page d'une administration locale deviennent trop nombreux ou ingérables, envisagez de désactiver les commentaires jusqu'à ce que les esprits s'apaisent et qu'un dialogue plus constructif puisse reprendre. Trouvez le juste équilibre entre le rôle des sections de commentaires en tant que moyen d'expression pour le public et la nécessité de protéger le personnel municipal contre le harcèlement.

### Recommandation n° 64 : Assurez un suivi lorsque cela est justifié

[Répondez aux questions légitimes](#) des résidents et évitez de vous engager dans des discussions avec des personnes qui

**Ville modèle : Chino (Californie, États-Unis)**

La ville de Chino (Californie, États-Unis) a élaboré une politique de médias sociaux afin de régir les comptes municipaux. Voici quelques-uns de ses éléments qui pourraient être pertinents pour les municipalités manitobaines.

Les sites de médias sociaux de la ville de Chino peuvent être utilisés en complément du site Web de la ville à des fins de marketing et d'engagement communautaire, de communication d'urgence et pour communiquer rapidement à un large public des informations d'intérêt communautaire et des informations importantes concernant la ville.

La ville se réserve le droit de rejeter toute publication qu'elle juge répréhensible. Voici quelques exemples de contenus interdits qui seront automatiquement supprimés des sites de médias sociaux de la ville :

- langage ou contenu grossier;
- contenu qui, pour une personne raisonnable, encourage, favorise ou perpétue la discrimination ou une attitude hostile, ou qui offense sur la base de la race, de la couleur, de la citoyenneté, de l'âge, de la religion, de l'ascendance, du sexe, de l'état civil, de l'origine nationale, du statut d'ancien combattant, du handicap physique ou mental ou de l'orientation sexuelle;
- contenu à caractère sexuel ou liens vers du contenu à caractère sexuel;
- sollicitations commerciales;
- conduite ou encouragement à des activités illégales;
- messages qui intimident, menacent et/ou diffament toute personne ou

harcèlent clairement ou tentent de provoquer une confrontation. Répondez toujours à partir de la page officielle de la municipalité plutôt que de comptes personnels. Le cas échéant, assurez le suivi par des messages directs pour des réponses plus détaillées ou des questions sensibles qui pourraient bénéficier d'une discussion privée plutôt que de fils de commentaires publics.

**Recommandation n° 65 : Encouragez les services à créer leurs propres comptes**

Permettez aux services municipaux de créer leurs propres pages sur les réseaux sociaux, lorsque cela est possible, afin d'accroître leur portée globale et leur engagement auprès des membres de la communauté. Les services doivent toutefois continuer à suivre les directives municipales en matière de médias sociaux. La multiplication des comptes des services permet d'augmenter le volume de

publications positives sur des sujets pertinents et crée des opportunités de coordonner les réponses entre les comptes afin de noyer les contenus négatifs sous des messages positifs. Collaborez avec d'autres municipalités pour amplifier les contenus constructifs et partager les stratégies efficaces de gestion des discours en ligne, créant ainsi un réseau plus large de voix solidaires qui peuvent aider à lutter contre le harcèlement.

**Recommandation n° 66 : Recensez les utilisateurs fréquents qui perturbent les pages en ligne**

Suivez les comportements perturbateurs des utilisateurs récidivistes sur les plateformes de médias sociaux de la municipalité afin d'identifier les comptes qui pourraient justifier un blocage ou un signalement. Surveillez les types de contenu qui suscitent les réactions les plus négatives afin d'ajuster votre stratégie

de communication, d'anticiper les réactions problématiques et de préparer des réponses appropriées lorsque vous publiez des messages sur des sujets sensibles qui attirent traditionnellement des réactions hostiles.

**Recommandation n° 67 : Élaborez des lignes directrices sur les médias sociaux à l'intention du personnel municipal**

Le gouvernement fédéral canadien [fournit des conseils](#) à ses fonctionnaires sur la manière d'agir en ligne à titre individuel tout en restant professionnel, non partisan et impartial. Le cadre fédéral met l'accent sur des principes clés, tels que le respect de la confidentialité, la non-partisanerie et la prise en compte de la manière dont les publications peuvent être perçues par le public ou avoir un impact sur la réputation professionnelle. Le personnel municipal peut adapter ces lignes directrices fédérales pour élaborer ses propres politiques en matière de médias sociaux, qui concilient le droit à l'expression personnelle et les responsabilités professionnelles.

**Recommandation n° 68 : Proposez des formations en ligne aux résidents**

Proposez aux résidents des formations en ligne approuvées par la municipalité et des campagnes contre les discours haineux et la cyberhaine qui enseignent comment reconnaître la haine et lutter contre le harcèlement. Si les capacités sont un problème, faire appel à l'AMM, à Strong Cities ou à d'autres partenaires externes pour concevoir ces formations et ces campagnes. Utilisez à cette fin les outils pédagogiques existants fournis par les [organisations](#) spécialisées dans l'éducation aux médias et au numérique.

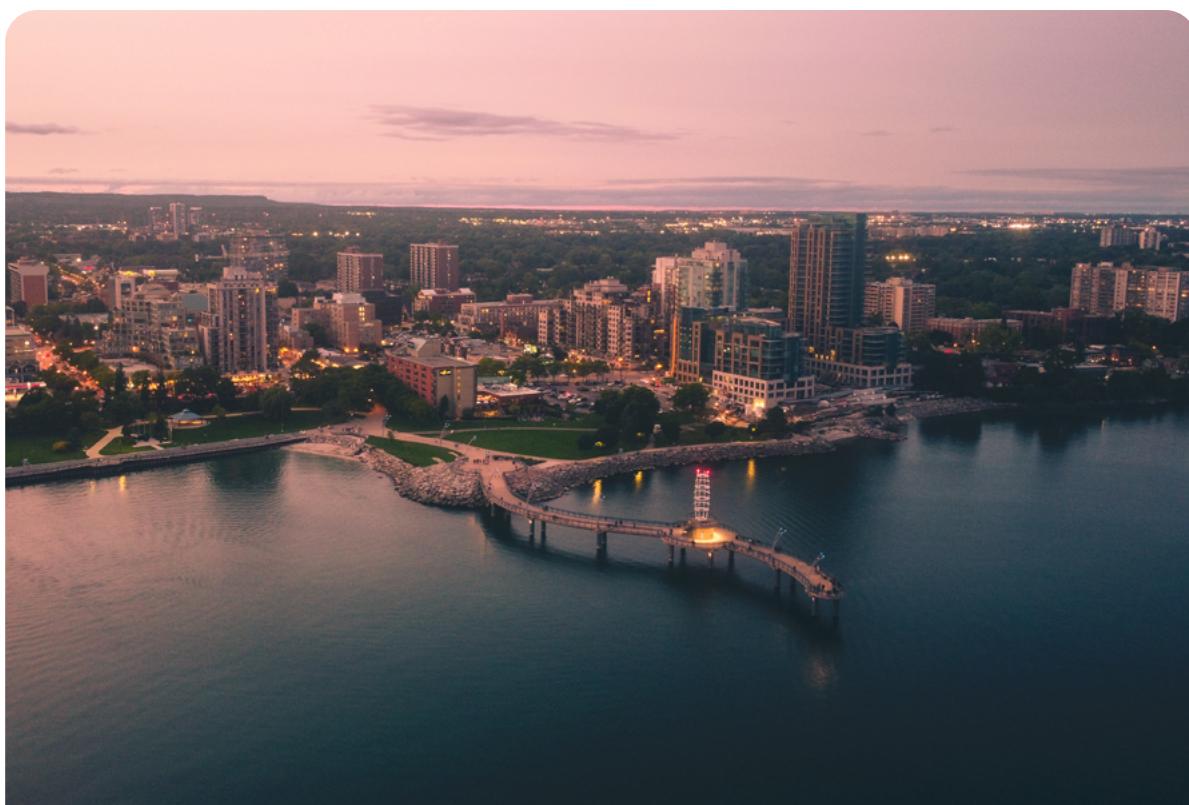
**Recommandation n° 69 : Donnez aux résidents les moyens de participer activement à l'amélioration du discours en ligne**

Offrez des ressources qui aident les membres de la communauté à explorer et à réfléchir de manière critique aux événements actuels, tout en encourageant un dialogue respectueux

et un engagement civique susceptibles d'améliorer le ton général du discours public dans votre municipalité. Concevez des campagnes de prévention pour lutter contre les préjugés et favoriser les comportements solidaires en fournissant aux gens des réponses constructives pour combattre la haine qu'ils rencontrent en ligne. Ce soutien permet aux résidents de devenir des forces d'engagement positif en ligne, contrant ainsi les discours négatifs.

**Recommandation n° 70 : Veillez à ce que le conseil municipal reçoive des évaluations des menaces**

Mettez en place des dispositions officielles pour que les forces de l'ordre communiquent régulièrement leurs évaluations des menaces numériques aux conseillers municipaux, afin de garantir que les élus soient informés des risques émergents et des problèmes de sécurité potentiels. Organisez régulièrement [des réunions d'information](#) afin de tenir le conseil municipal au courant des menaces en ligne, des tendances de harcèlement et des tendances générales en matière de sécurité qui peuvent avoir une incidence sur les activités municipales ou les élus individuels. Formalisez ces processus afin de garantir que les évaluations des menaces soient fournies de manière cohérente et non uniquement en situation de crise, ce qui permettra une planification proactive plutôt que réactive de la sécurité publique.



## Ville modèle : Burlington (Ontario, Canada)

Afin de créer une solidarité entre les élus victimes de harcèlement en ligne, la mairesse de Burlington, Marianne Meed Ward, a lancé en juin 2025 la campagne [Elect Respect](#), un mouvement citoyen qui s'engage à défendre un service démocratique exempt de menaces, d'abus ou d'intimidation. La campagne a mobilisé les gouvernements locaux et les organisations communautaires afin qu'ils prennent des mesures concrètes à travers :

- un engagement en ligne invitant les élus, les candidats et les citoyens à s'engager à adopter un comportement respectueux, à dénoncer les abus et à soutenir les personnes victimes de harcèlement.
- des résolutions adoptées par les municipalités de l'Ontario qui rejettent le harcèlement ciblé et les attaques personnelles et concentrent le débat sur les idées et les politiques plutôt que sur les individus.
- un soutien intersectoriel, comme celui de la Chambre de commerce de Burlington, qui reconnaît que le respect est le fondement d'une démocratie forte et d'une économie florissante.
- un soutien à plusieurs niveaux, avec le Conseil régional de Halton qui soutient la campagne et les municipalités locales de la région qui soumettent des résolutions à leurs conseils.

Cette initiative vise à lutter contre la montée de la toxicité qui décourage les candidats qualifiés de se présenter aux élections et pousse les élus actuels à envisager de démissionner. En offrant une tribune aux nombreuses voix qui privilégient le respect à l'hostilité, la campagne crée un environnement dans lequel les élus peuvent servir leur communauté sans crainte. La mairesse Meed Ward souligne que, même si la compétence en matière de harcèlement peut être limitée, les élus peuvent faire entendre leur voix et s'engager à adopter eux-mêmes un comportement respectueux.

# Chapitre 5

## Mésinformation et désinformation en ligne

Les réseaux sociaux sont devenus des foyers de mésinformation et de désinformation visant les administrations municipales, avec la propagation rapide d'informations fausses ou trompeuses via les réseaux en ligne. Les politiques locales, les décisions du conseil municipal et les communications officielles sont souvent délibérément déformées, voire dans certains cas entièrement inventées, ce qui sème la confusion et érode la confiance. Si certains de ces contenus sont partagés de manière involontaire, la plupart sont délibérément conçus pour tromper les résidents et provoquer leur colère ou leur hostilité. La mésinformation affecte la capacité des administrations locales à fonctionner efficacement, semant la méfiance dans les communications officielles et conduisant les résidents à être mal informés sur les défis auxquels leur communauté est confrontée. Le problème est exacerbé par les campagnes nationales, régionales et/ou internationales de désinformation et de mésinformation qui alimentent des discours antigouvernementaux plus larges et la haine qui se répercute dans le discours politique local. Les recommandations suivantes fournissent aux municipalités des outils pour lutter contre la mésinformation et la désinformation, notamment en favorisant une communication précise et transparente avec leurs résidents.

### Recommandations à l'intention des élus locaux

#### Recommandation n° 71 : Lorsque vous interagissez, basez-vous sur des faits

Évitez de répondre aux utilisateurs par des attaques personnelles et concentrez-vous plutôt sur les informations qu'ils ont partagées, en corrigeant les inexactitudes factuelles ou en proposant d'autres points de vue. N'oubliez pas l'expression « saisis la perche, pas l'hameçon » que certaines [municipalités](#) ont adoptée pour guider les interactions en ligne. Fournissez des sources et des liens crédibles, dans la mesure du possible, pour étayer vos corrections ou offrir un contexte supplémentaire pour les questions complexes. Même lorsque vous ne pouvez pas fournir de faits précis, encouragez la réflexion critique en posant des questions pertinentes ou en suggérant aux résidents d'examiner plusieurs points de vue avant de tirer des conclusions.

#### Recommandation n° 72 : Réfléchissez à votre propre comportement en ligne

Passez en revue vos propres publications sur les réseaux sociaux pour vous assurer que vous ne partagez pas de faits sans sources crédibles et que vous ne faites pas de déclarations qui pourraient être mal interprétées ou sorties de leur contexte. Évitez de remettre en question publiquement d'autres responsables d'une manière qui pourrait semer inutilement la méfiance à

l'égard des institutions démocratiques ou créer des divisions qui nuisent à une gouvernance efficace.

### **Recommandation n° 73 : Encouragez les résidents à s'adresser au conseil**

Encouragez les utilisateurs des médias sociaux à communiquer avec le gouvernement en personne ou par d'autres voies officielles. Invitez les résidents à poser leurs questions et à faire part de leurs préoccupations lors des réunions du conseil municipal, des forums publics ou des heures de bureau prévues à cet effet, où des discussions plus approfondies et des réponses personnalisées sont possibles. Cette approche témoigne d'une volonté de dialoguer plutôt que d'un désir de faire taire les résidents.

### **Recommandation n° 74 : Mettez en garde contre les ingérences étrangères et les risques qu'elles représentent**

Encouragez la municipalité à sensibiliser les habitants aux campagnes d'ingérence étrangère délibérées menées par des pays comme la Russie, la Chine et l'Iran, qui peuvent cibler les communautés locales avec des informations trompeuses visant à semer la division et à saper la confiance dans les institutions démocratiques. Même si votre communauté n'est pas directement visée par ces campagnes, leur effet plus large sur le discours politique national peut néanmoins avoir un impact sur les conversations politiques locales et la cohésion communautaire. Apprenez aux habitants à reconnaître ces campagnes et encouragez-les à évaluer de manière critique les contenus incendiaires qui semblent destinés à diviser les communautés sur le plan politique ou culturel.

### **Recommandation n° 75 : Mettez en avant les histoires positives et les réalisations**

Partagez régulièrement les développements positifs, les réussites des résidents et les exemples de progrès communautaires via votre présence en ligne. Ces publications sont moins

susceptibles d'être détournées, déformées ou ciblées par les agitateurs en ligne. Mettre en avant les réalisations offre aux membres de la communauté une expérience en ligne plus positive et contribue à contrebalancer les discours négatifs qui dominent souvent les espaces numériques.

### **Recommandation n° 76 : Rappelez-vous que les discours en ligne ne reflètent souvent pas fidèlement l'opinion publique**

N'oubliez pas que les discours en ligne peuvent déformer la réalité du sentiment communautaire. La propagation rapide de discours trompeurs en ligne peut donner l'impression que toute une communauté est opposée au conseil municipal, occultant le fait qu'en réalité, ce ne sont que quelques agitateurs, souvent extérieurs à la municipalité, qui alimentent ces discours. Les conseils municipaux doivent résister à la tentation de réagir uniquement aux bruits de fond en ligne et fonder leurs décisions sur une participation communautaire plus large.

## **Recommandations pour le personnel municipal**

### **Recommandation n° 77 : Utilisez une stratégie de communication à plusieurs niveaux**

Utilisez différents types d'engagement parallèlement aux comptes des réseaux sociaux municipaux afin de garantir que l'information parvienne aux résidents de multiples façons, rendant ainsi difficile l'enracinement de faux discours. Prenez le temps de comprendre les valeurs et le paysage spécifiques des différentes plateformes de réseaux sociaux, en reconnaissant que chacune d'entre elles sert des objectifs distincts et touche des publics différents. Soyez prêt à tester et à expérimenter de nouvelles idées de communication, en évaluant ce qui fonctionne le mieux pour votre communauté.

### **Recommandation n° 78 : Répondez par des corrections**

Répondez aux informations erronées par des corrections factuelles en temps utile, car il est important d'obtenir des réponses en haut des fils de commentaires lorsque le contenu commence à devenir viral. Une intervention rapide permet de réduire la propagation d'informations erronées et garantit que les utilisateurs qui consultent la publication voient les détails exacts. Répondez une seule fois avec des corrections claires et évitez de vous enliser dans des échanges qui peuvent amplifier la fausse information initiale ou créer une controverse supplémentaire.

### **Recommandation n° 79 : Créez une liste centralisée des canaux de communication du gouvernement**

La création d'une telle liste de tous les canaux de communication officiels de la municipalité, y compris les sites Web, les comptes de médias sociaux, les adresses électroniques et les numéros de téléphone, permet aux résidents de savoir plus facilement où trouver des informations fiables provenant de la municipalité. Mettez régulièrement à jour cette liste et faites-en la promotion par divers canaux afin que les membres de la communauté puissent distinguer les sources officielles des comptes non officiels ou potentiellement trompeurs qui pourraient diffuser de la mésinformation et de la désinformation sur les activités ou les décisions municipales.

### **Recommandation n° 80 : Impliquez les bibliothèques en tant que partenaires**

Établissez des partenariats avec les bibliothèques locales afin de proposer des formations à l'éducation aux médias qui donnent aux habitants les outils nécessaires pour naviguer dans le monde en ligne et évaluer de manière critique les sources d'information et, plus largement, promouvoir l'intégrité de l'information. Les bibliothèques peuvent jouer un rôle dans le maintien de la cohésion sociale en fonctionnant comme des lieux publics communs au sein des

communautés, rassemblant les résidents au-delà de leurs différences dans des environnements fiables et sûrs, propices à l'engagement civique et au dialogue.

### **Recommandation n° 81 : Collaborez avec des voix communautaires de confiance**

Identifiez et collaborez avec des leaders communautaires influents et d'autres membres et organisations communautaires qui ont la confiance du public afin d'amplifier les communications municipales, de sensibiliser aux menaces qui pèsent sur la sécurité et le bien-être de la communauté et de lutter contre la désinformation. Ces partenaires sont particulièrement importants pour permettre à la municipalité d'atteindre les résidents qui pourraient être sceptiques à l'égard des messages directs du gouvernement. Ces voix de confiance peuvent servir de valideurs communautaires authentiques pour les informations municipales et contribuer à renforcer la confiance du public dans les communications officielles.

### **Recommandation n° 82 : Intégrez du contenu populaire**

Il ne suffit pas de publier des informations factuelles en ligne si les résidents ne les voient pas. Les comptes municipaux doivent s'efforcer d'attirer l'attention des résidents afin que les publications du gouvernement apparaissent dans leur fil d'actualité avant les fausses informations et la désinformation. Pour ce faire, ils peuvent partager du contenu pertinent, tel que des publications légères, des faits marquants de la communauté locale et des références appropriées à la culture populaire. Veillez à ne pas aller trop loin avec des contenus informels, car les comptes gouvernementaux doivent toujours être considérés comme impartiaux et maintenir leur crédibilité officielle.

### **Recommandation n° 83 : Préparez-vous aux mésinformations courantes**

Dressez des listes des idées fausses courantes sur les services, les politiques et les décisions municipales qui circulent

régulièrement dans votre communauté. Préparez des réponses standard aux types de fausses informations que vous rencontrez fréquemment, afin de pouvoir diffuser rapidement des informations exactes lorsque de faux récits apparaissent.

#### **Recommandation n° 84 : Donnez l'exemple d'un engagement positif dans les médias sociaux**

Si vous choisissez de répondre aux publications contenant de la mésinformation et de la désinformation, envisagez une publication légère et banale afin de montrer que la municipalité s'oppose à la mésinformation et à la désinformation et d'encourager les autres membres de la communauté à réagir également. Donner l'exemple d'un engagement positif de manière proactive peut normaliser le discours constructif, contribuer à faire évoluer le ton des espaces en ligne vers la confiance et la civilité et inciter inconsciemment les résidents à reproduire des comportements positifs dans leurs propres interactions.

#### **Recommandation n° 85 : Explorez les outils d'IA pour comprendre les discours en ligne**

Considérez la possibilité de vous associer à des organisations qui fournissent des [outils d'intelligence artificielle](#) conçus pour comprendre les récits en ligne grâce à l'agrégation et à l'analyse des données et [aider les municipalités](#) à s'engager de manière proactive. Ces technologies peuvent aider à suivre la propagation des mésinformations et des désinformations et à identifier les domaines particulièrement vulnérables aux discours mensongers. Comprenez [les risques](#) et les limites de l'intégration de l'IA, y compris les préoccupations en matière de protection de la vie privée et le potentiel d'utilisation abusive.

#### **Recommandation n° 86 : Faites de l'accès à la formation en communication une priorité**

Veillez à ce que tous les responsables municipaux (élus ou non) puissent accéder à [la formation en communication](#) proposée par la municipalité ou des organismes externes

afin de garantir que tous les conseillers (et le personnel municipal) disposent des compétences nécessaires pour fonctionner efficacement dans le contexte actuel, où la mésinformation et la désinformation peuvent rapidement s'installer. Tout le monde n'arrive pas au conseil ou à l'administration municipale avec le même bagage et la même expérience. Une formation cohérente permet d'uniformiser les règles du jeu, afin que les conseillers et le personnel municipal partagent une approche commune pour lutter contre la mésinformation et la désinformation, dialoguer avec les résidents et expliquer clairement les décisions du conseil. Les sessions peuvent inclure des compétences pratiques, telles que la manière de corriger la mésinformation et la désinformation sans répéter les fausses affirmations, la manière de communiquer de manière professionnelle sur les réseaux sociaux et la manière de préparer des fiches d'information ou des points de discussion pour les questions controversées.

#### **Recommandation n° 87 : Publiez des dossiers sur les réseaux sociaux pour expliquer les décisions du conseil**

Après avoir pris des décisions susceptibles de diviser ou d'être sujettes à la mésinformation et à la désinformation, diffusez rapidement des fiches d'information et des infographies que les résidents peuvent facilement partager en ligne afin de contrer les fausses rumeurs. Incluez les idées reçues courantes ainsi que des explications claires sur ce que la décision implique et n'implique pas. Ces documents permettent aux membres de la communauté de partager des informations factuelles et contribuent à empêcher la mésinformation de s'installer dans le discours public sur les décisions municipales.

#### **Recommandation n° 88 : Publiez des documents pour plus de transparence**

Dans la mesure du possible, publiez les documents budgétaires et de planification pour plus de transparence. Cela permet de contrer les fausses informations qui tirent parti de l'incertitude et fournit des documents

sources crédibles pour la vérification des faits. Le fait de rendre ces documents facilement accessibles dans toutes les langues pertinentes démontre la responsabilité et donne aux résidents et aux médias locaux les moyens de vérifier les affirmations à l'aide des informations officielles.

**Recommandation n° 89 : Collaborez avec les médias locaux**

Établissez des relations solides avec les médias locaux afin de garantir que les journalistes disposent d'informations exactes sur les déclarations, les décisions et les activités municipales du conseil. Rendez les conseillers disponibles pour des commentaires et des apparitions publiques et veillez à ce que le personnel municipal puisse répondre aux questions techniques des journalistes. Ces relations et cette communication sont particulièrement importantes lorsque la désinformation et la désinformation se propagent. Tout cela contribue à améliorer la qualité des informations qui parviennent aux résidents et l'offre globale d'informations.

**Recommandation n° 90 : Collaborez avec des organisations non gouvernementales**

Explorez les possibilités de partenariats avec des organisations non gouvernementales spécialisées dans la promotion de la culture numérique et médiatique. Il s'agit notamment d'organisations qui produisent des outils et des ressources éducatifs et/ou proposent des formations pour les jeunes et les adultes, en particulier les retraités. Recherchez également des groupes qui se concentrent sur la participation civique productive, car leur expertise peut aider les habitants à s'engager de manière plus constructive auprès des autorités locales. Pour renforcer les capacités municipales, identifiez les outils en ligne proposés par ces organisations que vous pourriez introduire dans votre municipalité et envisagez des possibilités de partenariat afin de développer des ressources adaptées spécifiquement à votre contexte local.





## Ville modèle : Calgary (Alberta, Canada)

Afin de renforcer la résilience à long terme face à la mésinformation et à la désinformation en ligne, la bibliothèque publique de Calgary a développé l'initiative [Info Investigators](#) destinée aux jeunes, qui enseigne aux élèves les compétences essentielles en matière de culture numérique et médiatique avant que des habitudes néfastes en matière d'information ne s'installent. Reconnaisant les bibliothèques comme des partenaires précieux dans la prévention en amont, cette initiative :

- fournit des ressources interactives en ligne grâce à un jeu-questionnaire Kahoot autogéré qui présente quatre concepts essentiels de la culture médiatique : la lecture latérale, l'observation critique, la recherche d'images inversée et la vérification de la géolocalisation.
- propose des programmes de sensibilisation dans les écoles, conçus pour les élèves de la 4<sup>e</sup> à la 6<sup>e</sup> année et de la 7<sup>e</sup> à la 9<sup>e</sup> année, qui peuvent être présentés en personne ou virtuellement, et qui se concentrent spécifiquement sur l'enseignement des compétences de lecture latérale afin de vérifier les informations tout en les consommant.
- complète le programme scolaire existant en s'alignant sur les normes éducatives de l'Alberta et la stratégie de la bibliothèque pour les enfants d'âge scolaire, et promeut les ressources numériques de la bibliothèque comme sources fiables et le personnel de la bibliothèque comme experts en éducation aux médias.

Le programme, lancé pendant la Semaine d'éducation médias en partenariat avec HabiloMédias, montre comment les bibliothèques jouent un rôle crucial dans la lutte contre la mésinformation en investissant dans l'éducation des jeunes comme stratégie de prévention en amont. Il montre également l'intérêt des partenariats avec des organisations spécialisées dans la maîtrise des médias et du numérique telles que [HabiloMédias](#), [CIVIX](#) et [Digital Public Square](#). En investissant dans l'éducation des jeunes à la maîtrise des médias, Calgary adopte une approche à court et à long terme du problème de la mésinformation et de la désinformation, en développant des compétences fondamentales qui protègent l'écosystème informationnel de la municipalité à long terme.

# Chapitre 6

## Perturbations des réunions

Les séances du conseil sont de plus en plus souvent perturbées par le comportement des participants. Les perturbations signalées dans les enquêtes menées et les séances d'écoute organisées pour alimenter cette boîte à outils vont de l'abus des périodes de commentaires publics à la propagation de discours haineux ou menaçants, en passant par le refus de céder la parole lorsqu'on le leur demande, les occupations de la salle du conseil et/ou les manifestations à grande échelle. Les réunions en ligne ont également été victimes de discours inappropriés et préjudiciables et sont particulièrement vulnérables au « sabotage de visioconférence », où des perturbateurs peuvent se joindre en masse, prendre le contrôle du partage d'écran et afficher des contenus explicites. Les recommandations suivantes proposent une série de mesures pratiques que les municipalités peuvent envisager pour prévenir et répondre à ces perturbations.

### Recommandations à l'intention des élus locaux

#### Recommandation n° 91 : Adoptez un code de conduite pour les élus

Il est important de définir des attentes pour les élus afin qu'ils donnent l'exemple d'un comportement positif aux résidents, maintiennent le bon déroulement des réunions et préviennent les comportements perturbateurs entre eux. Cela permet de clarifier les attentes, de fournir un cadre

pour la responsabilisation et de garantir le bon déroulement des réunions. Les codes de conduite peuvent inclure des dispositions sur la manière dont les conseillers doivent se comporter les uns envers les autres ainsi qu'envers le public, et ils peuvent faire référence à la nécessité de respecter les règles de bienséance et les valeurs que les représentants élus doivent respecter. Des exemples de codes de conduite figurent à l'annexe B.

#### Recommandation n° 92 : Adoptez un code de conduite pour le comportement du public lors des réunions

Les codes de conduite publics ont un effet préventif, car ils découragent les comportements perturbateurs de la part des intervenants, et constituent un moyen de réaction, car ils permettent de prendre des mesures si le comportement d'un intervenant perturbe la réunion. Incluez à la fois des lignes directrices sur le comportement des intervenants, comme s'abstenir de toute attaque personnelle, et des politiques structurelles, comme limiter le nombre de fois qu'une personne peut s'exprimer sur le même sujet au cours d'une période donnée. Ils doivent faire explicitement référence au comportement attendu des résidents et indiquer clairement la procédure à suivre en cas de non-respect de ces attentes. Envisagez de les rendre courts et mémorables et facilement accessibles afin d'augmenter le nombre de lecteurs des codes. Des exemples de codes de conduite figurent à l'annexe B.

**Recommandation n° 93 : Engagez-vous en dehors des cadres officiels/formels**

Un engagement proactif des élus auprès des membres de la communauté en dehors des réunions officielles du conseil peut contribuer à réduire le risque de perturbations en répondant aux préoccupations avant qu'elles ne soient soulevées et ne s'aggravent potentiellement lors des séances du conseil. En suivant les questions émergentes au sein de la communauté, vous pouvez anticiper les sujets qui pourraient être abordés lors des séances du conseil et vous y préparer en conséquence. Si certains résidents ont perturbé les réunions par le passé, envisagez de les contacter avant les réunions potentiellement controversées afin d'écouter leurs opinions et leurs préoccupations dans un cadre plus privé. Lorsque les résidents ont le sentiment d'avoir établi un lien significatif avec leur représentant élu et qu'ils estiment que leurs préoccupations ont été véritablement entendues, ils sont souvent moins enclins à ressentir le besoin de faire des déclarations spectaculaires ou de perturber les réunions publiques.

**Recommandation n° 94 : Insérez dans l'ordre du jour un exposé sur un sujet qui a fait l'objet de mésinformation ou de désinformation**

Pour les sujets sur lesquels de la mésinformation ou de la désinformation peuvent se propager, demandez au personnel ou au conseil municipal de préparer une note d'information qui traite des idées fausses courantes et présente les faits entourant la question. Appuyez-vous autant que possible sur des sources et des informations locales, en présentant le sujet du point de vue de la municipalité et de son rôle dans le traitement de celui-ci. Présentez cette note d'information avant les commentaires du public afin de garantir que tous les participants disposent d'informations exactes et de fournir un contexte susceptible d'éviter toute confusion ou tout échange houleux fondé sur des informations ou des hypothèses erronées.

**Recommandation n° 95 : Soyez prêt tant sur le plan factuel que procédural**

Connaissez les faits et soyez honnête dans toutes vos interactions, car la crédibilité est un atout essentiel pour répondre à des situations difficiles ou à des questions controversées. Comprenez les limites légales de ce que les autorités locales peuvent et ne peuvent pas faire afin de fournir des informations précises aux résidents et de gérer leurs attentes de manière appropriée, évitant ainsi la frustration qui découle d'idées fausses sur l'autorité municipale. Restez informé des questions susceptibles de provoquer des perturbations, en particulier si des sujets similaires ont généré des conflits dans des municipalités voisines, car cette connaissance vous permet d'anticiper les problèmes potentiels et de préparer des réponses appropriées. Familiarisez-vous avec les règles et procédures de gestion des perturbations avant chaque session. Cela inclut la révision du langage approprié à utiliser pour demander une suspension ou ajourner la réunion.

**Recommandation n° 96 : Obligez les intervenants à s'inscrire**

Le conseil peut exiger que toute personne souhaitant faire une déclaration publique inscrive son nom et le sujet qu'elle souhaite aborder avant les séances du conseil. Cette préinscription empêche les personnes de se présenter le jour de la réunion sans préavis, ce qui permet au personnel de mieux préparer la réunion et de réserver du temps pour les résidents qui souhaitent vraiment participer sans perturber la séance. Le processus d'inscription peut servir de moyen de dissuasion naturel en exigeant des intervenants potentiels qu'ils déclarent officiellement à l'avance leur objectif et leur sujet, ce qui peut décourager ceux qui auraient pu avoir l'intention de perturber la réunion. Le fait d'exiger des intervenants qu'ils s'engagent par écrit sur un sujet précis donne au conseil le pouvoir de les maintenir concentrés et dans le droit chemin pendant le temps qui leur est imparti, car il peut leur rappeler leur objectif déclaré

s'ils commencent à s'écarter du sujet ou à perturber la réunion.

**Recommandation n° 97 : Limitez les intervenants aux résidents de la municipalité ou de la province**

Dans les scénarios où les perturbateurs causent des perturbations répétées, limiter les intervenants aux résidents de la municipalité ou de la province peut aider à réduire les perturbations planifiées et coordonnées. Toutefois, les restrictions concernant les personnes autorisées à prendre la parole lors des séances du conseil doivent être limitées dans leur portée et ne doivent pas entrer en conflit avec le droit à la liberté d'expression, en particulier compte tenu de l'obligation imposée par la province (en vertu de la Loi sur les municipalités) de tenir des réunions publiques.

**Recommandation n° 98 : Intégrez une réponse du conseil dans l'ordre du jour**

Le fait de réserver un point spécifique à l'ordre du jour à la réponse du conseil aux commentaires du public offre aux conseillers un mécanisme officiel pour répondre aux questions, clarifier les malentendus ou répondre aux préoccupations soulevées lors de la participation du public sans interrompre les intervenants ni s'engager dans des échanges pendant la période de participation du public elle-même. De plus, le fait de disposer de ce créneau horaire désigné donne au conseil le pouvoir procédural de reporter les réponses et de rediriger les personnes perturbatrices qui tentent de s'engager dans un débat à des moments inappropriés de la réunion, car il peut leur indiquer que la période de réponse à venir est le moment approprié pour une telle interaction. Ce point de l'ordre du jour offre également une occasion naturelle de calmer les esprits si les tensions se sont intensifiées pendant la période de participation du public.

**Recommandation n° 99 : Communiquez après l'événement**

Après l'utilisation d'un langage haineux ou la survenue d'un incident perturbateur lors

d'une séance du conseil, les responsables élus peuvent mettre à profit leur position visible au sein de la communauté pour traiter les répercussions potentielles à long terme, favoriser l'apaisement et promouvoir un environnement sûr pour les résidents. Lorsqu'ils font une déclaration publique, les responsables élus doivent dénoncer le langage haineux ou l'incident, et les informations communiquées doivent être opportunes, claires, concises, pertinentes, non contradictoires, accessibles à toutes les personnes concernées et provenir de sources fiables. Pour éviter de répéter le préjudice, les élus doivent résumer les faits plutôt que de les rapporter mot pour mot. Par exemple, ils doivent qualifier l'incident d'antisémite, de raciste ou d'anti-LGBTQ+ sans répéter directement les insultes ou les propos haineux et éviter de mentionner le nom de l'auteur. Une communication efficace nécessite l'utilisation de multiples canaux, tels que les réseaux sociaux, les communiqués de presse et les conférences, les forums communautaires et les déclarations publiques, afin de garantir que le message atteigne tous les membres de la communauté et établisse clairement la position officielle sur les incidents haineux dans le cadre des procédures municipales. Cette réponse offre une occasion importante de réaffirmer les valeurs du gouvernement local.

**Recommandation n° 100 : Montrez l'exemple**

Votre comportement envers les autres conseillers, le personnel et le public doit refléter celui que vous attendez des résidents. Adoptez un ton positif et constructif en communiquant de manière respectueuse et en adoptant une attitude professionnelle. Montrez l'exemple d'un désaccord productif en démontrant comment remettre en question des idées avec lesquelles vous n'êtes pas d'accord sans attaquer les personnes, en écoutant activement les points de vue opposés et en restant courtois pendant les débats, et en discutant avec d'autres élus locaux des stratégies permettant de mieux exprimer son désaccord.

**Recommandation n° 101 : Consultez vos pairs**

Discutez avec des élus d'autres municipalités qui ont connu des perturbations afin de tirer des enseignements de leur expérience. Consultez-les sur les pratiques spécifiques qui ont fonctionné dans leur situation, notamment les techniques de désescalade qui se sont avérées efficaces et les outils d'application qui se sont révélés les plus utiles. Utilisez ces relations entre pairs comme une ressource pour partager vos frustrations et vos défis, car vos collègues élus comprennent les pressions particulières liées à la gestion de réunions perturbées et peuvent vous fournir à la fois des conseils pratiques et un soutien émotionnel.

**Recommandation n° 102 : Prenez conscience de votre état**

En tant qu' élu, votre sécurité émotionnelle et physique est importante, c'est pourquoi vous devez veiller à votre bien-être pendant les séances controversées du conseil. Prenez régulièrement conscience de votre état pendant les réunions afin d'évaluer comment vous vous sentez, en particulier si vous vous sentez menacé ou irrité. Votre ton et votre comportement ont un impact significatif sur l'atmosphère de la réunion et peuvent contribuer à aggraver ou à apaiser les tensions. Si vous sentez que vous devenez émotif ou que vous perdez votre sang-froid, faites une pause avant de répondre. Lorsque vous vous sentez menacé ou en danger, demandez une suspension de séance ou retirez-vous des débats afin de protéger votre bien-être et de maintenir le bon déroulement de la réunion. Si vous remarquez qu'un autre représentant élu semble mal à l'aise ou dépassé, discutez-en avec lui en privé et proposez-lui votre aide.

**Recommandation n° 103 : Offrez aux résidents différents lieux et différentes occasions de s'exprimer**

En veillant à ce que les résidents aient de nombreuses occasions de dialoguer avec les conseillers tout au long de l'année – et

pas seulement pendant les réunions officielles du conseil – et de faire part régulièrement de leurs commentaires, vous pouvez éviter que les tensions ne dégénèrent lors d'une seule réunion du conseil, car les résidents se sentiront davantage écoutés et valorisés dans le processus. Afin de créer un dialogue continu entre les résidents et leurs élus et autres responsables municipaux, organisez régulièrement des réunions publiques, mettez en place des portails de commentaires en ligne, des heures de bureau et des séances de consultation communautaire où vous rencontrerez les résidents dans les centres communautaires, les bibliothèques, les cafés locaux et autres lieux de rassemblement courants. Le simple fait d'accepter les commentaires écrits en plus des commentaires publics en personne peut faire la différence. Lorsque les résidents disposent de canaux accessibles pour exprimer leurs préoccupations et donner leur avis de manière continue, ils sont moins susceptibles de considérer qu'une seule réunion du conseil municipal est leur seule occasion d'être entendus, ce qui peut conduire à des émotions exacerbées et à des comportements perturbateurs.

## Recommandations sur les mesures à prendre en session

**Recommandation n° 104 : Accueillez les résidents lorsqu'ils entrent dans la salle du conseil**

Saluer les résidents lorsqu'ils entrent dans la salle du conseil permet d'humaniser à la fois les élus et les participants, ce qui favorise le respect mutuel et permet de maintenir le calme avant le début des débats. Lorsque les résidents se sentent considérés et bienvenus, ils sont moins enclins à adopter un comportement perturbateur. Ce simple geste introduit également un élément de responsabilité, car les personnes qui ont été personnellement reconnues par les élus sont plus susceptibles de maintenir

un comportement respectueux tout au long de la réunion, sachant qu'elles ont été reconnues en tant qu'individus plutôt que comme des membres anonymes d'une foule.

#### **Recommandation n° 105 : Proposez de faire rapport sur une question**

Si une question est soulevée à plusieurs reprises au cours d'une séance, demandez au personnel d'examiner la question et de faire rapport lors d'une prochaine réunion. De plus, si vous ne connaissez pas la réponse à une question, n'hésitez pas à l'admettre et à proposer de faire rapport. Cela montre que vous prenez les préoccupations des résidents au sérieux plutôt que de les ignorer, tout en fournissant un calendrier concret pour le suivi. Proposer de fournir plus d'informations peut satisfaire les préoccupations immédiates des résidents, au moins pour le moment.

#### **Recommandation n° 106 : Appliquez des limites de temps pour les intervenants**

Les limites de temps pour les commentaires publics peuvent aider à maintenir l'ordre et à garantir que tous les intervenants aient la possibilité de s'exprimer, tout en empêchant qu'une seule personne ne domine la discussion. [Cinq minutes](#) est une limite de temps courante pour les intervenants individuels dans les conseils, bien que certains conseils appliquent des limites de temps variables en fonction de la durée de la période de commentaires publics. La possibilité pour un membre du conseil ou du personnel de couper les microphones une fois le temps imparti écoulé est un outil essentiel pour faire respecter cette règle. Sans cette possibilité, demander le silence ou reprendre la parole peut permettre d'interrompre les intervenants trop longs, mais ne garantit pas le respect de la règle et peut entraîner des perturbations prolongées ou des échanges conflictuels qui perturbent davantage la réunion.

#### **Recommandation n° 107 : Demandez une suspension de séance**

Si les perturbations d'une séance s'avèrent

ingérables ou menacent de faire dérailler complètement la réunion, le conseil peut demander une suspension de séance. Une suspension stratégique permet souvent de rétablir l'ordre plus efficacement que d'essayer de passer outre les perturbations. Pendant la suspension, le conseil doit se retirer dans un lieu sûr préalablement déterminé, loin de la salle du conseil, pendant que celle-ci est évacuée ou que les forces de l'ordre assurent la sécurité de toutes les personnes présentes dans la salle. Pour prononcer correctement une suspension, un membre du conseil doit d'abord émettre un avertissement.

#### **Recommandation n° 108 : Passez à une réunion en ligne**

Si la salle du conseil ne peut être évacuée ou sécurisée, le conseil doit disposer d'une solution de secours consistant à [passer à une réunion en ligne](#), préparée et prête à être mise en œuvre si la situation le justifie. Il peut être important de disposer d'un plan pour les réunions en ligne qui ne nécessitent pas l'utilisation de la salle du conseil dans les situations où des perturbations rendent la salle inutilisable. Ce plan d'urgence doit inclure des protocoles techniques préétablis, des lieux alternatifs désignés où les conseillers peuvent se connecter, des procédures de communication claires pour informer le public de la transition et des méthodes prédéterminées pour gérer la participation du public dans le format d'urgence en ligne.

#### **Recommandation n° 109 : Ajournez la réunion**

Si aucun autre recours n'est possible, le conseil peut choisir d'ajourner la réunion et de reprendre ses travaux lors de la session suivante. Comme pour la suspension de séance, cette option doit être précédée de nombreux avertissements et le conseil doit être prêt à présenter une déclaration prérédigée afin de garantir une communication claire et cohérente sur les raisons de l'ajournement, les détails de la

**Exemple de langage du conseil municipal de Cleveland :***Langue d'avertissement :*

« Les travaux de cette réunion ont été interrompus. Je rappelle cette réunion à l'ordre. Veuillez vous abstenir de perturber cette réunion légitime. Intervenir hors de son tour et s'exprimer à voix haute constituent une violation des règles de ce conseil et nuisent au bon déroulement de cette réunion. Ceci est un avertissement que de tels actes constituent une violation des ordonnances codifiées et doivent cesser immédiatement ».

*Appel à une pause :*

« Ce conseil ne peut poursuivre ses travaux en raison de la perturbation. Par conséquent, je propose que nous suspendions la séance jusqu'à ce que la perturbation ait pris fin. »

« La résolution est-elle appuyée? » En l'absence d'objection, la résolution est appuyée.

« La résolution est adoptée. Le conseil suspend la séance jusqu'à ce que la perturbation ait pris fin. Je demande au directeur de la sécurité publique de faire évacuer la salle. »

*Ajournement d'une réunion :*

« Ce conseil ne peut poursuivre ses travaux en raison de la perturbation. Par conséquent, je propose que cette session soit ajournée. L'ordre du jour inachevé sera repris lors de la prochaine session ordinaire du conseil. »

réunion reprogrammée et la manière dont les questions en suspens seront traitées, tout en conservant un ton professionnel qui évite toute nouvelle escalade des tensions.

## Recommandations à l'intention du personnel municipal

### Recommandation n° 110 : Prévoyez les réunions controversées

En surveillant l'opinion publique, en engageant le dialogue avec les conseils municipaux voisins, en anticipant et en se préparant à l'éventualité qu'un sujet susceptible de diviser soit inscrit à l'ordre du jour, le conseil municipal peut se préparer de manière proactive à d'éventuelles perturbations.

Veiller à ce qu'il y ait suffisamment de places assises permet d'éviter la surpopulation, qui peut être source de tension et de frustration parmi les participants. Le personnel municipal doit prévoir des lieux de remplacement ou des options en ligne avant la réunion. Avant une réunion potentiellement controversée, les conseillers municipaux doivent être informés du code de conduite, des mesures de sécurité et du plan d'intervention en cas de perturbation, afin que tout le monde soit sur la même longueur d'onde si des mesures doivent être prises.

### Recommandation n° 111 : Explorez des moyens non traditionnels pour le conseil municipal de dialoguer avec les résidents

Ne vous sentez pas limité par le format des séances de commentaires publics lors des réunions du conseil municipal, qui peuvent

être dominées par une personne s'exprimant devant un podium de conseillers municipaux dans un temps limité. Explorez de [nouvelles options](#) pour les commentaires publics, telles que les délibérations en petits groupes, les heures de bureau, la communication directe par SMS, les technologies de sondage en direct ou [les fiches d'évaluation de l'engagement civique](#). En diversifiant les modes de participation des résidents, les municipalités peuvent constater que les questions controversées sont discutées de manière plus productive et qu'un éventail plus large de voix de la communauté est entendu.

### **Recommandation n° 112 : Rendez les politiques accessibles au public**

Les codes de conduite, les directives comportementales, les exigences d'inscription et les délais doivent être rendus publics et facilement accessibles dans toutes les langues pertinentes, afin que les résidents ne soient pas surpris par les politiques au moment venu. Publiez ces politiques sur le site Web de la municipalité, partagez-les sur les réseaux sociaux le cas échéant et mettez-en des copies à disposition lors des réunions en personne. Une communication claire et préalable des attentes permet d'éviter les conflits résultant de malentendus sur les procédures de réunion et donne aux résidents la possibilité de se préparer en conséquence.

### **Recommandation n° 113 : Sécurisez les lieux**

Tenez compte de l'environnement physique de la salle du conseil et de la manière dont sa disposition, la disposition des sièges et les issues de secours peuvent avoir une incidence sur la sécurité et la gestion des foules en cas de perturbations. Les ordonnances qui créent des « zones tampons » autour des bâtiments publics peuvent maintenir la sécurité publique en contrôlant les manifestations et les rassemblements à l'extérieur des installations. Évaluez les politiques relatives aux objets autorisés dans la salle du conseil, tels que les pancartes, les sacs ou les

appareils d'enregistrement, et veillez à ce que le personnel sache comment appliquer ces restrictions de manière cohérente.

### **Recommandation n° 114 : Utilisez les fonctionnalités des réunions en ligne**

[Familiarisez-vous](#) avec les [fonctionnalités avancées des réunions en ligne](#) telles que la fonction « autorisation de parler », qui permet à l'hôte d'activer ou de désactiver les microphones des participants, plutôt que de laisser les intervenants gérer eux-mêmes leur audio. L'hôte de la réunion doit également être prêt à désactiver les flux vidéo des participants afin d'éviter les perturbations visuelles liées au « sabotage de visioconférence ». Indiquez clairement quel membre du personnel est chargé de surveiller le chat et les autres fonctionnalités de saisie pendant les réunions, et assurez-vous qu'il comprend comment modérer ou désactiver rapidement ces fonctions si nécessaire.

Les fonctionnalités de salle d'attente et de mot de passe des plateformes de réunion en ligne permettent de mieux contrôler qui peut entrer dans la salle virtuelle. Grâce aux salles d'attente, les responsables municipaux peuvent examiner les participants avant qu'ils ne rejoignent la réunion, ce qui leur permet de mieux se préparer et d'identifier les participants. Comme pour les microphones, la fonctionnalité de mise en sourdine des plateformes de réunion en ligne permet de récupérer immédiatement du temps lorsqu'un intervenant perturbe le déroulement de la réunion ou dépasse le temps qui lui est imparti. Ces outils numériques offrent un contrôle immédiat sur l'environnement de la réunion, permettant de réagir rapidement et efficacement aux perturbations.

### **Recommandation n° 115 : Proposez une formation à la désescalade**

[Proposez une formation officielle](#) pour aider les membres du conseil municipal et le personnel à gérer les résidents perturbateurs lors des réunions du conseil et sur les propriétés municipales grâce à des techniques professionnelles

de désescalade. Mettez en place des programmes de formation à la résolution des conflits qui enseignent aux fonctionnaires comment désamorcer les situations tendues, gérer les comportements conflictuels et maintenir la sécurité. Envisagez de rendre cette formation obligatoire pour tous les conseillers municipaux et le personnel municipal qui sont régulièrement en contact avec le public, ou de l'intégrer aux sessions de formation existantes du conseil municipal.

**Recommandation n° 116 : Constituez une équipe chargée des perturbations lors des réunions**

Créez une structure et un espace dédié pour discuter des perturbations lors des réunions et des actes de haine et de violence visant les administrations municipales en général. L'équipe peut être composée du maire/préfet de votre municipalité, du directeur général, de l'avocat, du greffier, de représentants des services de police et de sécurité publique et du membre du personnel chargé de l'audiovisuel lors des réunions en personne ou de la technologie de vidéoconférence pour les réunions virtuelles. La création de cet espace dédié garantit des protocoles d'intervention coordonnés, des rôles et des responsabilités clairs pour chaque membre de l'équipe lors d'incidents, une communication facile entre les services et un examen régulier des procédures afin d'identifier les lacunes ou les améliorations nécessaires sur la base des expériences récentes.

**Recommandation n° 117 : Entraînez-vous aux procédures en cas de perturbation**

Réservez du temps au moins une fois par mandat du conseil pour s'entraîner aux procédures en cas de perturbation et préparez les formules à utiliser pour rétablir l'ordre, afin que les conseillers n'aient pas à chercher leurs mots au moment venu. Les scénarios d'entraînement permettent à tous

les conseillers et au personnel d'acquérir la confiance nécessaire pour réagir de manière cohérente et calme, et à chacun de comprendre son rôle et ses responsabilités spécifiques en cas de perturbation, ce qui évite la confusion ou les réactions contradictoires qui pourraient aggraver les tensions. Il est important de s'entraîner régulièrement afin de se familiariser avec les procédures, en particulier pour ceux qui ne sont pas sûrs de la procédure à suivre. Cette préparation permet également d'identifier les lacunes dans les procédures ou les ressources avant qu'elles ne se manifestent lors d'une réunion en direct, afin de pouvoir y remédier.

**Recommandation n° 118 : Assurez la présence des forces de l'ordre aux réunions du conseil**

S'il y a des indications qu'une réunion spécifique pourrait devenir conflictuelle ou si des sessions précédentes sur des questions similaires ont donné lieu à des perturbations, le conseil peut envisager de demander la présence des forces de l'ordre à la réunion afin de dissuader les comportements inappropriés et d'assurer une capacité de réponse immédiate si la situation dégénère au-delà de la capacité du conseil à la contrôler. La présence d'agents en uniforme peut servir de rappel visible de la nécessité d'adopter un comportement respectueux tout en rassurant les conseillers et les participants sur la mise en place de mesures de sécurité. Cette approche doit être mise en œuvre de manière réfléchie et proportionnée, car l'objectif est de maintenir un environnement propice à la participation. Le conseil doit donc être conscient des conséquences de la présence d'agents en uniforme pour tous les membres de la communauté. Les agents des forces de l'ordre doivent être formés au code de conduite et aux procédures du conseil afin de comprendre quand et comment intervenir de manière appropriée.



## Ville modèle : Boulder (Colorado, États-Unis)

Afin d'obtenir des commentaires plus productifs de la part des résidents et de réduire les perturbations lors des réunions du conseil municipal, le conseil municipal de Boulder a mis en place des [forums communautaires](#) et du [conseil](#) qui réinventent les réunions traditionnelles du conseil en tant qu'espaces de dialogue structuré plutôt que de simples périodes de commentaires publics. Développé dans le cadre du projet [Better Public Meetings](#) (De meilleures réunions publiques), ce format de forum :

- supprime les hiérarchies grâce à une disposition des sièges en table ronde qui remplace la structure traditionnelle de l'estrade, favorisant ainsi une interaction égalitaire entre les élus et les résidents.
- encourage une participation diversifiée en recrutant intentionnellement des participants représentatifs de la population et en sélectionnant des résidents et des participants au hasard à partir d'une liste d'inscription ouverte.
- facilite le dialogue grâce à de petits groupes de discussion qui réunissent des conseillers, des employés municipaux et des résidents dans le cadre de discussions animées sur des sujets spécifiques au début du processus décisionnel.
- renforce la confiance en créant des occasions de conversations nuancées plutôt que des périodes de commentaires limitées dans le temps, avec une évaluation post-événementielle permettant de recueillir des commentaires afin d'améliorer les futurs forums.

Cette initiative répond à des recherches montrant que les résidents ne comprenaient souvent pas comment leurs commentaires influençaient les décisions et les politiques du conseil municipal, un facteur courant qui exacerbe les tensions locales. Après le premier forum, les commentaires se sont améliorés dans tous les domaines, les participants indiquant qu'ils se sentaient véritablement écoutés et les conseillers municipaux faisant état d'un dialogue fructueux avec des résidents avec lesquels ils n'auraient peut-être jamais pu dialoguer autrement. Pour en savoir plus, consultez le site du partenaire du programme, la [National Civic League](#).

# Chapitre 7

## Haine fondée sur l'identité

Selon l'enquête du CSSRP, les dirigeants et les employés municipaux appartenant à des groupes protégés ou historiquement marginalisés sont plus souvent victimes de haine et d'abus que leurs pairs. Les identités intersectionnelles peuvent aggraver ces risques, [rendant le service public peu accueillant ou difficile](#), ce qui peut décourager les personnes talentueuses de se présenter aux élections ou de poursuivre une carrière municipale. Compte tenu notamment de la montée de la haine [à l'égard des femmes occupant des postes de direction au niveau local](#) et des responsables municipaux issus de [groupes racialisés](#) et d'autres groupes protégés en vertu de la législation canadienne sur les crimes haineux et les droits de la personne, les responsables municipaux devraient savoir comment identifier et traiter ces formes de haine et de harcèlement fondés sur l'identité qui les visent, ainsi que d'autres formes similaires. Les recommandations suivantes proposent des pistes pour y parvenir.

### Recommandations à l'intention des élus locaux

#### Recommandation n° 119 : Faites en sorte que vos collègues se sentent les bienvenus

Reconnaissez que les élus et les employés municipaux issus de communautés marginalisées ou de groupes racialisés sont souvent victimes de harcèlement et de haine en raison de leur identité, tant en ligne que sur leur lieu de travail. Jouez un rôle actif pour veiller à ce que tous vos collègues se sentent les bienvenus et soutenus au sein de

l'administration municipale, quels que soient leurs antécédents ou leur identité. Se sentir soutenu par ses collègues peut aider les individus à surmonter les abus externes et à maintenir leur engagement envers le service public malgré l'hostilité dont ils font l'objet.

#### Recommandation n° 120 : Utilisez votre plateforme pour attirer l'attention à la haine fondée sur l'identité

Utilisez votre plateforme pour mettre en évidence le grave problème de la haine fondée sur l'identité qui vise les élus locaux, en particulier la prévalence et l'impact du harcèlement en ligne. Attirez l'attention du public sur la manière dont ce type d'abus affecte la participation démocratique et peut dissuader des candidats qualifiés issus de milieux diversifiés de se présenter aux élections.

#### Recommandation n° 121 : Mettez en avant les avantages d'être une municipalité accueillante

Tirez parti de la rapidité et de la large portée des plateformes de réseaux sociaux pour diffuser des messages positifs sur les élus issus de communautés marginalisées ou de groupes racialisés. Encouragez les membres de la communauté qui vous soutiennent à partager activement des contenus positifs sur la diversité des dirigeants et à contrer les discours négatifs par un engagement constructif. Utilisez ces plateformes de manière stratégique pour mettre en avant les précieuses contributions de tous les conseillers municipaux tout en renforçant le soutien de la communauté à une participation démocratique inclusive.

### **Recommandation n° 122 : Adoptez un ton accueillant**

Veillez à ce que les réunions du conseil municipal et les espaces municipaux soient des environnements accueillants qui témoignent du respect envers tous les élus, quelles que soient leur origine ou leur identité. Adoptez un ton respectueux qui s'étend à l'ensemble de la communauté en donnant l'exemple d'un comportement inclusif et d'un discours civilisé lors des procédures publiques. Manifestez votre soutien public à tous les conseillers municipaux par vos paroles et vos actes, en montrant aux résidents que le harcèlement ou la discrimination à l'encontre d'un élu est inacceptable et porte atteinte à la gouvernance démocratique.

### **Recommandation n° 123 : Faites appel à la mobilisation pour informer le conseil**

Utilisez [les conseils de jeunes](#), les forums de femmes, les commissions municipales et d'autres initiatives de [mobilisation communautaire](#) comme systèmes d'alerte précoce pour détecter la montée de la haine et du harcèlement à l'encontre des élus de votre communauté. Reconnaissez que ces groupes servent souvent d'yeux et d'oreilles à la municipalité, identifiant les tendances et les incidents préoccupants avant qu'ils ne dégèrent en menaces graves. Créez des canaux permettant à ces organismes de signaler les tendances de harcèlement qu'ils observent, afin de pouvoir réagir de manière proactive aux problèmes émergents plutôt que d'attendre que la situation atteigne un niveau critique.

## **Recommandations à l'intention du personnel municipal**

### **Recommandation n° 124 : Publiez une politique municipale contre la discrimination**

Élaborez et publiez une [politique](#) qui souligne l'engagement de la municipalité

envers l'égalité et l'inclusion de tous les résidents, représentants élus et employés. Cette politique, approuvée par le conseil municipal et publiée en ligne, devrait affirmer le principe de l'égalité de traitement par la municipalité et établir des attentes claires en matière de conduite respectueuse dans tous les espaces et interactions municipaux. En exprimant publiquement ces valeurs, la municipalité affiche son engagement à créer un environnement où chacun peut participer à la vie civique sans crainte de discrimination ou de harcèlement.

### **Recommandation n° 125 : Élaborez un plan d'action municipal de lutte contre la discrimination**

Élaborez un plan d'action municipal [contre la discrimination](#) qui concrétise la déclaration publique et décrit les mesures que la municipalité prendra pour mettre en œuvre la politique susmentionnée. Cela pourrait impliquer, par exemple, de revoir toutes les politiques, ordonnances et codes municipaux afin d'identifier et de supprimer les formulations biaisées ou exclusives, de mettre en place des mécanismes de contrôle indépendants pour surveiller la mise en œuvre des mesures anti-discrimination et de garantir une gouvernance municipale et une prestation de services inclusives.

### **Recommandation n° 126 : Mettez en place une formation sur la conduite du personnel sur le lieu de travail**

Mettez en place des programmes obligatoires de formation et de développement sur le comportement respectueux au travail pour tous les employés et fonctionnaires municipaux afin de créer des environnements de travail inclusifs. Veillez à ce que les fonctionnaires municipaux reçoivent une formation complète sur la manière de contribuer à la lutte contre la haine, notamment sur la manière d'identifier les incidents haineux, les procédures de signalement appropriées et [les réponses appropriées au harcèlement visant les collègues](#). Ces programmes doivent aborder à la fois la dynamique interne du lieu

de travail et le harcèlement externe visant les employés municipaux.

### **Recommandation n° 127 : Engagez-vous dans la prévention des crimes haineux**

En mettant davantage l'accent sur la prévention des crimes haineux dans votre communauté, vous pouvez également contribuer à réduire les attaques fondées sur l'identité contre des élus municipaux. Les programmes de prévention renforcent la résilience de la communauté et permettent de lutter contre les comportements préjudiciables avant qu'ils ne s'aggravent. Des programmes comme les [ateliers Bâtir des ponts de la Fondation canadienne des relations raciales](#) peuvent aider les municipalités dans ce travail à peu de frais, voire sans frais. Consultez la section sur la montée du sentiment antigouvernemental pour plus d'informations sur la prévention.

### **Recommandation n° 128 : Améliorez le signalement des incidents motivés par la haine**

Les crimes et incidents motivés par la haine sont [sous-déclarés](#), ce qui donne une image inexacte de leur fréquence dans une communauté et rend difficile l'accès aux ressources pour ceux qui en ont besoin. Mettez en place des mécanismes de signalement des incidents motivés par la haine qui ne constituent pas des infractions pénales, mais créent néanmoins un environnement hostile pour les élus et les membres de la communauté. Donnez aux forces de l'ordre les moyens d'enquêter sur ces incidents, même lorsqu'ils ne constituent pas des infractions pénales, afin de pouvoir intervenir rapidement avant que la situation ne dégénère en menaces plus graves. Créez des voies d'accès aux services d'aide aux victimes de la haine, en veillant à ce que les responsables municipaux aient accès aux ressources appropriées, qu'une plainte officielle puisse être déposée ou non.

### **Recommandation n° 129 : Augmentez la représentation**

Augmentez la représentation des groupes marginalisés dans les fonctions municipales liées à la cybersécurité, à l'élaboration des politiques et à la gouvernance technologique afin de garantir la prise en compte de perspectives diverses dans l'élaboration des politiques. Donnez à davantage de personnes issues de communautés sous-représentées les moyens de participer à l'élaboration de politiques et de stratégies de cybersécurité qui répondent aux défis spécifiques auxquels sont confrontés différents groupes. Veillez à ce que les dimensions identitaires de la sécurité numérique soient pleinement prises en compte lors de la conception des systèmes technologiques municipaux, des protocoles de sécurité en ligne et des procédures de réponse au harcèlement.

### **Recommandation n° 130 : Assumez une responsabilité collective**

Assumez [collectivement la responsabilité](#) de la sécurité et du bien-être de vos collègues. Chacun au sein de la municipalité doit assumer la responsabilité de rendre les espaces en ligne et hors ligne sûrs et respectueux. Soyez proactif dans la lutte contre le harcèlement et les autres menaces plutôt que de supposer que vos collègues représentants élus ou membres du personnel ne sont pas visés. La responsabilité collective crée des environnements plus accueillants pour tous les employés municipaux et les élus, tout en démontrant l'engagement institutionnel à protéger ceux qui servent le public contre le harcèlement et l'intimidation.



## Ville modèle : Vancouver (Colombie-Britannique, Canada)

Pour lutter contre les effets de la haine fondée sur l'identité au sein de l'administration municipale, le conseil municipal de Vancouver a mis en place le programme [Workplace Restoration](#) qui offre au personnel un processus alternatif aux enquêtes pour traiter les comportements irrespectueux qui n'atteignent pas nécessairement le niveau du harcèlement. Facilité par l'office de l'équité, ce programme :

- rétablit les relations grâce à des processus facilités qui mettent l'accent sur la création d'une compréhension commune des répercussions des comportements plutôt que sur la détermination des fautes ou des actes répréhensibles.
- traite les comportements irrespectueux en s'attaquant aux causes profondes des conflits et en renforçant la capacité individuelle et collective à réagir aux préjudices sur le lieu de travail.
- complète les processus formels en proposant la restauration comme option avant, pendant ou après les procédures d'enquête.
- empêche l'escalade grâce à une intervention précoce sur les comportements qui mettent le personnel mal à l'aise ou lui font sentir qu'il n'est pas respecté, avant qu'ils ne dégénèrent en incidents plus graves.

Le programme soutient la politique révisée [en matière de respect sur le lieu de travail](#) de Vancouver et s'inscrit dans le cadre du plan d'action global de la municipalité contre la discrimination. Les enseignements tirés du programme alimentent les efforts continus visant à créer un environnement de travail plus sûr et plus équitable pour l'ensemble du personnel municipal.



# Annexe A

## Liste complète des recommandations

### Montée du sentiment antigouvernemental

#### Recommandations pour les représentants élus locaux

Recommandation n° 1 : Comprenez ce qui se cache derrière le sentiment antigouvernemental

Recommandation n° 2 : Examinez le mandat des conseils locaux et des municipalités au sens large en matière de lutte contre la haine, y compris à travers les mandats existants visant à promouvoir la sécurité et le bien-être de la communauté

Recommandation n° 3 : Reconnaissez la valeur des réponses « intégrées »

Recommandation n° 4 : Communiquez de manière stratégique

Recommandation n° 5 : Recherchez les échanges de connaissances

#### Recommandations pour le personnel municipal

Recommandation n° 6 : Comprenez les défis et les atouts existants

Recommandation n° 7 : Mettez en place des cadres multiacteurs

Recommandation n° 8 : Développez/renforcez le mandat local pour la coopération nationale-locale

Recommandation n° 9 : Élargissez les partenariats et la coordination

Recommandation n° 10 : Impliquez et responsabilisez les jeunes dans la prévention

Recommandation n° 11 : Utilisez

l'aménagement urbain pour promouvoir la cohésion sociale

Recommandation n° 12 : Suivez les progrès réalisés en matière de cohésion sociale

### Protéger les candidats aux élections locales

#### Recommandations pour les élus locaux et les candidats

Recommandation n° 13 : Dressez la liste des raisons qui vous poussent à vous présenter

Recommandation n° 14 : Exprimez clairement vos intentions

Recommandation n° 15 : Protégez votre campagne contre le piratage

Recommandation n° 16 : Nettoyez vos médias sociaux

Recommandation n° 17 : Préparez-vous à des conversations difficiles

Recommandation n° 18 : Prenez soin de votre santé mentale

Recommandation n° 19 : Évitez tout propos diffamatoire à l'égard des autres candidats

Recommandation n° 20 : Lutte fermement contre la recrudescence des propos haineux et déshumanisants

Recommandation n° 21 : Mentorat officiel pour les nouveaux conseillers

#### Recommandations pour les responsables municipaux

Recommandation n° 22 : Supprimez les obstacles à la candidature au conseil municipal

Recommandation n° 23 : Précisez la compétence et le mandat des administrations locales

Recommandation n° 24 : Proposez des sessions de formation aux candidats

Recommandation n° 25 : Informez les forces de l'ordre des nouveaux candidats

Recommandation n° 26 : Renforcez l'engagement auprès des électeurs potentiels

Recommandation n° 27 : Veillez à ce que le personnel consacre du temps aux nouveaux conseillers

Recommandation n° 28 : Incorporez une présentation des menaces dans les documents d'intégration

## Harcèlement des responsables municipaux

### Recommandations pour les représentants élus locaux

Recommandation n° 29 : Constituez une équipe

Recommandation n° 30 : Recherchez le soutien de vos pairs

Recommandation n° 31 : Établissez des relations avec les forces de l'ordre locales

Recommandation n° 32 : Créez une liste de contrôle de sécurité

Recommandation n° 33 : Assurez la sécurité de votre domicile

Recommandation n° 34 : Adoptez de bonnes habitudes en matière de sécurité physique

Recommandation n° 35 : Tenez un registre des actes de harcèlement

Recommandation n° 36 : Proposez de transmettre les préoccupations d'un résident à un niveau supérieur

Recommandation n° 37 : Signalez les menaces graves à la police

Recommandation n° 38 : Demandez d'enregistrer des conversations téléphoniques

Recommandation n° 39 : Concentrez-vous sur votre santé mentale

Recommandation n° 40 : Gardez votre sang-froid

### Recommandations pour le personnel municipal

Recommandation n° 41 : Investissez dans la prévention

Recommandation n° 42 : Évaluez les vulnérabilités de votre municipalité en matière de sécurité publique

Recommandation n° 43 : Créez une équipe chargée de la détection et de l'atténuation des menaces

Recommandation n° 44 : Fournissez des conseils aux responsables municipaux sur ce qui constitue une menace crédible

Recommandation n° 45 : Créez des procédures standard pour répondre au harcèlement

Recommandation n° 46 : Organisez des contrôles réguliers

Recommandation n° 47 : Désignez un agent des forces de l'ordre chargé de répondre aux actes de haine et de harcèlement

Recommandation n° 48 : Prenez la santé mentale au sérieux

Recommandation n° 49 : Sécurisez les forums publics en dehors du conseil

## Harcèlement en ligne

### Recommandations pour les représentants élus locaux

Recommandation n° 50 : Soyez intentionnel quant au moment où vous vous engagez en ligne

Recommandation n° 51 : Créez et gérez des comptes personnels sur les réseaux sociaux et autres comptes en ligne lorsque vous vous engagez en ligne

Recommandation n° 52 : Définissez les attentes relatives aux comptes publics

Recommandation n° 53 : Réfléchissez à ce que vous partagez sur les comptes publics

Recommandation n° 54 : Adoptez un bon comportement numérique

Recommandation n° 55 : Conservez une preuve des cas de harcèlement en ligne

Recommandation n° 56 : Évitez l'amplification

Recommandation n° 57 : Envisagez le « contre-discours » lorsque des réponses en ligne sont justifiées

Recommandation n° 58 : Publiez des déclarations publiques dénonçant et condamnant le harcèlement

Recommandation n° 59 : Participez à des campagnes pour mieux exprimer votre désaccord

### **Recommandations pour le personnel municipal**

Recommandation n° 60 : Créez des politiques claires en matière de contenu

Recommandation n° 61 : Faites preuve de prudence et respectez les lois et réglementations applicables lorsque vous supprimez des commentaires offensants

Recommandation n° 62 : Élaborez un plan interne pour les médias sociaux

Recommandation n° 63 : Désactivez les commentaires

Recommandation n° 64 : Assurez un suivi lorsque cela est justifié

Recommandation n° 65 : Encouragez les services à créer leurs propres comptes

Recommandation n° 66 : Recensez les utilisateurs fréquents qui perturbent les pages en ligne

Recommandation n° 67 : Élaborez des lignes directrices sur les médias sociaux à l'intention du personnel municipal

Recommandation n° 68 : Proposez des formations en ligne aux résidents

Recommandation n° 69 : Donnez aux résidents les moyens de participer activement à l'amélioration du discours en ligne

Recommandation n° 70 : Veillez à ce que le conseil municipal reçoive des évaluations des menaces

## **Mésinformation et désinformation en ligne**

### **Recommandations pour les représentants élus locaux**

Recommandation n° 71 : Lorsque vous interagissez, basez-vous sur des faits

Recommandation n° 72 : Réfléchissez à votre propre comportement en ligne

Recommandation n° 73 : Encouragez les résidents à s'adresser au conseil

Recommandation n° 74 : Mettez en garde contre les ingérences étrangères et les risques qu'elles représentent

Recommandation n° 75 : Mettez en avant les histoires positives et les réalisations

Recommandation n° 76 : Rappelez-vous que les discours en ligne ne reflètent souvent pas fidèlement l'opinion publique

### **Recommandations pour le personnel municipal**

Recommandation n° 77 : Utilisez une stratégie de communication à plusieurs niveaux

Recommandation n° 78 : Répondez par des corrections

Recommandation n° 79 : Créez une liste centralisée des canaux de communication du gouvernement

Recommandation n° 80 : Impliquez les bibliothèques en tant que partenaires

Recommandation n° 81 : Collaborez avec des voix communautaires de confiance

Recommandation n° 82 : Intégrez du contenu populaire

Recommandation n° 83 : Préparez-vous aux mésinformations courantes

Recommandation n° 84 : Donnez l'exemple d'un engagement positif dans les médias sociaux

Recommandation n° 85 : Explorez les outils d'IA pour comprendre les discours en ligne

Recommandation n° 86 : Faites de l'accès à la formation en communication une priorité

Recommandation n° 87 : Publiez des dossiers sur les réseaux sociaux pour expliquer les décisions du conseil

Recommandation n° 88 : Publiez des documents pour plus de transparence

Recommandation n° 89 : Collaborez avec les médias locaux

Recommandation n° 90 : Collaborez avec des organisations non gouvernementales

## Perturbations des réunions

### Recommandations pour les représentants élus locaux

Recommandation n° 91 : Adoptez un code de conduite pour les élus

Recommandation n° 92 : Adoptez un code de conduite pour le comportement du public lors des réunions

Recommandation n° 93 : Engagez-vous en dehors des cadres officiels/formels

Recommandation n° 94 : Insérez dans l'ordre du jour un exposé sur un sujet qui a fait l'objet de désinformation ou de mésinformation

Recommandation n° 95 : Soyez prêt tant sur le plan factuel que procédural

Recommandation n° 96 : Obligez les intervenants à s'inscrire

Recommandation n° 97 : Limitez les intervenants aux résidents de la municipalité ou de la province

Recommandation n° 98 : Intégrez une réponse du conseil dans l'ordre du jour

Recommandation n° 99 : Communiquez après l'événement

Recommandation n° 100 : Montrez l'exemple

Recommandation n° 101 : Consultez vos pairs

Recommandation n° 102 : Prenez conscience de votre état

Recommandation n° 103 : Offrez aux résidents

différents lieux et différentes occasions de s'exprimer

### Recommandations sur les mesures à prendre pendant la session

Recommandation n° 104 : Accueillez les résidents lorsqu'ils entrent dans la salle du conseil

Recommandation n° 105 : Proposez de faire rapport sur une question

Recommandation n° 106 : Appliquez des limites de temps pour les intervenants

Recommandation n° 107 : Demandez une suspension de séance

Recommandation n° 108 : Passez à une réunion en ligne

Recommandation n° 109 : Ajournez la réunion

### Recommandations pour le personnel municipal

Recommandation n° 110 : Prévoyez les réunions controversées

Recommandation n° 111 : Explorez des moyens non traditionnels pour le conseil municipal de dialoguer avec les résidents

Recommandation n° 112 : Rendez les politiques accessibles au public

Recommandation n° 113 : Sécurisez les lieux

Recommandation n° 114 : Utilisez les fonctionnalités des réunions en ligne

Recommandation n° 115 : Proposez une formation à la désescalade

Recommandation n° 116 : Constituez une équipe chargée des perturbations lors des réunions

Recommandation n° 117 : Entraînez-vous aux procédures en cas de perturbation

Recommandation n° 118 : Assurez la présence des forces de l'ordre aux réunions du conseil

## Haine fondée sur l'identité

### Recommandations pour les représentants élus locaux

Recommandation n° 119 : Faites en sorte que vos collègues se sentent les bienvenus

Recommandation n° 120 : Utilisez votre plateforme pour attirer l'attention sur la haine fondée à l'identité

Recommandation n° 121 : Mettez en avant les avantages d'être une municipalité accueillante

Recommandation n° 122 : Adoptez un ton accueillant

Recommandation n° 123 : Faites appel à la mobilisation pour informer le conseil

### Recommandations pour le personnel municipal

Recommandation n° 124 : Publiez une politique municipale contre la discrimination

Recommandation n° 125 : Élaborez un plan d'action municipal de lutte contre la discrimination

Recommandation n° 126 : Mettez en place une formation sur la conduite du personnel sur le lieu de travail

Recommandation n° 127 : Engagez-vous dans la prévention des crimes haineux

Recommandation n° 128 : Améliorez le signalement des incidents motivés par la haine

Recommandation n° 129 : Augmentez la représentation

Recommandation n° 130 : Assumez une responsabilité collective

# Annexe B

## Exemples de codes et de politiques

### Code de conduite pour les responsables municipaux lors des réunions du conseil

[Barnstable \(Massachusetts, États-Unis\)](#)

[Belmont \(Californie, États-Unis\)](#)

[Caln Township \(Pennsylvanie, États-Unis\)](#)

[Colchester \(Nouvelle-Écosse, Canada\)](#)

[Cambridge \(Massachusetts, États-Unis\)](#)

[Leicester \(Royaume-Uni\)](#)

[Toronto \(Ontario, Canada\)](#)

[liste d'autres exemples](#)

### Code de conduite pour le public lors des réunions du conseil

[Bryan \(Texas, États-Unis\)](#)

[Chicago \(Illinois, États-Unis\)](#)

[Franklin \(Tennessee, États-Unis\)](#)

[Harrisonville \(Missouri, États-Unis\)](#)

[Montgomery County \(Maryland, États-Unis\)](#)

[Niagara Falls \(Ontario, Canada\)](#)

[North Vancouver \(Colombie-Britannique, Canada\)](#)

[Parramatta \(Nouvelle-Galles du Sud, Australie\)](#)

[Sacramento \(Californie, États-Unis\)](#)

[Seattle \(Washington, États-Unis\)](#)

[Vallejo \(Californie, États-Unis\)](#)

[Vaughan \(Ontario, Canada\)](#)

[West Jordan \(Utah, États-Unis\)](#)

[Wollongong \(Nouvelle-Galles du Sud, Australie\)](#)

### Protocoles de perturbation du conseil

[Californie \(États-Unis\)](#)

[Cleveland \(Ohio, États-Unis\)](#)

[Liège \(Belgique\)](#)

[Sydney \(Nouvelle-Galles du Sud, Australie\)](#)

[conseils généraux](#)

### Politique interne en matière de médias sociaux pour les municipalités

[Alberta \(Canada\)](#)

[Chittering \(Washington, États-Unis\)](#)

[Oakville \(Ontario, Canada\)](#)

[Waterloo \(Ontario, Canada\)](#)

## Politique externe en matière de médias sociaux

Barrie (Ontario, Canada)

Bonney Lake (Californie, États-Unis)

Chino (Californie, États-Unis)

McDougall Ontario, Canada

## Politiques d'inclusion

Amsterdam (Pays-Bas)

Camden (Royaume-Uni)

Luton (Royaume-Uni)

Melbourne (Victoria, Australia)

# Annexe C

## Résultats de l'enquête

### Résultats de l'enquête du CSSRP

Le Centre for Social Science Research and Policy (CSSRP) de l'Université du Manitoba, en partenariat avec l'Association of Manitoba Municipalities (AMM) et le Strong Cities Network, a mené une enquête auprès des membres de l'AMM, qui représente toutes les municipalités constituées du Manitoba. Réalisée par des chercheurs de l'Université du Manitoba au CSSRP, cette enquête a été menée du 22 avril 2025 au 6 juin 2025. L'échantillon total comprenait 72 réponses, toutes ayant donné leur consentement à participer à l'étude, et 66 des 72 réponses indiquaient que l'équipe de recherche pouvait inclure leurs réponses dans l'analyse globale. Les thèmes clés décrits ci-dessous identifient les menaces haineuses et violentes visant les gouvernements locaux du Manitoba, les perturbations du conseil et du fonctionnement du gouvernement local de manière plus générale, ainsi que les approches adoptées par ces gouvernements locaux pour prévenir et répondre à ces menaces. Les données sont observationnelles et descriptives, elles fournissent des informations sur la nature des menaces auxquelles sont confrontées les administrations locales du Manitoba, mais pas sur les raisons pour lesquelles ces menaces se produisent. Il convient de noter que les enquêtes incomplètes et le faible taux de réponse global signifient également que le nombre de réponses par question peut être faible pour toute question spécifique.

L'échantillon était composé d'employés municipaux et de représentants élus, la

majorité d'entre eux indiquant qu'ils étaient soit conseillers municipaux (31,82 %), soit directeurs administratifs ou directeurs généraux (34,85 %). Huit présidents de conseil, maires ou préfets ont participé à l'enquête (12,12 %).

### Fréquence des menaces et leur impact

L'enquête posait des questions similaires et spécifiques aux élus locaux et au personnel municipal. Les répondants ont déclaré avoir reçu des signalements de menaces (58,83 %) ou, dans le cas des élus, avoir été personnellement visés par des menaces (55,17 %). Pour le personnel municipal, la grande majorité des menaces signalées comprenait le harcèlement - en ligne ou en personne de la part du public - (36,66 % de toutes les mentions) et la communication de fausses informations (32,72 % de toutes les mentions). En même temps, les élus ont également signalé ces deux types d'incidents comme étant les plus courants (respectivement 32,34 % et 29,73 %).

En ce qui concerne le fonctionnement des administrations locales, le personnel municipal indique que la mésinformation et le harcèlement (67,90 %) ont eu un impact majeur sur le fonctionnement des administrations locales. La plupart des employés municipaux (38,90 %) affirment que ces signalements ont eu un impact modéré sur le fonctionnement des administrations locales, et un nombre encore plus important d'employés municipaux indiquent que ces incidents ont influencé les décisions concernant les politiques municipales ou les pratiques de direction (72,72 %).

## **Perturbation du fonctionnement du conseil**

Une forte majorité des employés municipaux (89,19 %) et des élus (66,67 %) indiquent que les réunions du conseil n'ont pas été perturbées par des menaces, des manifestations ou des actes motivés par la haine. Cela dit, lorsque des perturbations se produisent, le personnel municipal signale que les menaces physiques à l'encontre des conseillers ou du personnel sont rares (7,69 % de toutes les mentions), tandis que les interruptions verbales, les manifestations coordonnées de groupes et la diffusion de fausses informations ou de désinformation pendant les réunions sont plus fréquentes. Les élus font état d'une répartition similaire des événements, les menaces physiques ou la violence étant rarement mentionnées dans les réponses. Environ 7 employés municipaux sur 10 dans l'échantillon (72,41 %) déclarent que les protocoles et procédures actuels dans leur bureau sont efficaces pour gérer ces perturbations. Les élus, en revanche, sont divisés. Sur les 8 répondants, 50 % estiment que les protocoles et procédures actuels sont efficaces, tandis que 50 % pensent le contraire.

## **Mésinformation et confiance du public**

Environ 60,60 % des employés municipaux déclarent que leur bureau a été impliqué dans la gestion de campagnes de mésinformation et de désinformation liées aux activités du conseil. Parallèlement, un nombre considérable des 22 élus qui ont répondu (N = 15, 68,18 %) déclarent qu'eux-mêmes ou leur conseil ont été la cible de campagnes de mésinformation et de désinformation. Selon les élus, trois types de mésinformation et de désinformation ont été diffusés au cours de ces campagnes : de fausses allégations concernant les politiques ou les décisions, des attaques personnelles ou de fausses déclarations à l'encontre des conseillers municipaux et une présentation erronée des actions du conseil municipal dans les médias/réseaux sociaux. Chacun de ces types de désinformation et de mésinformation représentait environ un tiers

des mentions recueillies auprès des élus. Le personnel municipal a mentionné ces types de mésinformation et de désinformation à peu près dans les mêmes proportions, bien que la présentation erronée des actions du conseil dans les médias/réseaux sociaux ait été signalée beaucoup plus souvent (35,19 %) que les attaques personnelles ou les fausses déclarations concernant les conseillers (22,22 %).

Selon le personnel municipal, quatre mesures semblent être mises en œuvre pour faire face à ces incidents : 1) campagnes de sensibilisation du public (23,90 % des mentions); 2) surveillance des médias sociaux et réaction rapide (19,56 % des mentions); 3) engagement auprès des partenaires communautaires (19,56 %); et 4) collaboration avec les médias locaux (16,31 %). Le plus souvent, les élus ont mentionné le recours à des campagnes de sensibilisation du public (24,49 %), à l'instar de leurs collègues municipaux, mais ils ont moins souvent mentionné la surveillance des réseaux sociaux et la réactivité, la collaboration avec les médias locaux et l'engagement auprès des partenaires communautaires.

Quels que soient le type de mésinformation et de désinformation diffusé ou les tactiques utilisées pour faire face à ces incidents, une majorité d'élus ont déclaré que la mésinformation et la désinformation avaient eu un impact mineur ou modéré sur la confiance du public (58,30 %).

## **Soutien, formation et mesures supplémentaires**

La quasi-totalité (87,50 %) des employés municipaux ont déclaré n'avoir reçu aucune formation sur la gestion des signalements des conseillers concernés. Une proportion similaire (90,32 %) des employés municipaux indiquent que leur municipalité n'offre aucune formation aux conseillers municipaux et autres responsables municipaux locaux victimes de haine, de menaces et de violence, et qu'ils (100 %) n'ont reçu aucune information sur les menaces pesant sur leur bureau ou les municipalités voisines. Selon la plupart des employés municipaux (90,00 %), leur

municipalité n'offre pas non plus d'information sur les menaces aux conseillers municipaux et autres responsables locaux.

Les élus ont fait état d'une réalité similaire. Un pourcentage considérable de ces élus déclarent n'avoir reçu aucune formation sur la manière de gérer les menaces haineuses ou les perturbations du conseil (82,61 %), et tous les élus qui ont répondu ont indiqué qu'ils n'avaient reçu aucune formation sur les menaces de la part des forces de l'ordre pour leur conseil ou les conseils voisins (100 %). Compte tenu de cette réalité, ces responsables soulignent que des campagnes de sensibilisation du public à la désinformation, des formations sur la communication de crise et la désescalade, ainsi qu'un soutien juridique pour faire face aux menaces et au harcèlement pourraient aider les élus à lutter contre ces menaces. Leurs collègues de l'administration municipale ont mentionné les trois mêmes solutions possibles : des campagnes de sensibilisation du public à la désinformation (29,86 % de toutes les mentions), des formations sur la communication de crise et la désescalade (22,99 % de toutes les mentions) et un soutien juridique pour faire face aux menaces et au harcèlement (18,39 % de toutes les mentions).

## Expériences uniques des élus

Une faible majorité d'élus (60 %) ont déclaré penser avoir été pris pour cible en raison d'une partie de leur identité. Peu de répondants (N = 3) ont indiqué l'identité pour laquelle ils pensaient avoir été ciblés.

En ce qui concerne le service public, 53,85 % des élus déclarent que la haine, le harcèlement, la désinformation et la menace de violence n'ont pas eu d'incidence sur leur capacité à remplir leur mandat d'élu municipal. Comme on pouvait s'y attendre, une légère majorité (55,55 %) déclare que la haine, le harcèlement, la désinformation et la menace de violence n'ont eu aucune incidence ou une incidence minimale sur leur capacité à remplir leur mandat.

En ce qui concerne les élections et les campagnes électorales, 62,96 % des

élus interrogés ont déclaré que la haine, le harcèlement, la désinformation et la menace de violence n'avaient pas eu d'incidence sur leur décision de rester en fonction ou de se présenter à nouveau.

La majorité des élus interrogés (74,10 %) déclarent que l'hostilité envers le gouvernement et la partisanerie politique sont les types de haine ou d'extrémisme qui motivent les perturbations au sein du conseil municipal de leur municipalité, seuls deux répondants (6,45 %) indiquant que les perturbations étaient le résultat d'une haine ethnique ou religieuse. Lorsque des perturbations se sont produites, selon les élus, près des deux tiers (63,63 %) ont indiqué que le président du conseil ou de la réunion avait rappelé l'assemblée à l'ordre.

Compte tenu de leur rôle unique, la plupart des élus (70,83 %) sont plutôt d'accord pour dire qu'ils savent quoi faire s'ils sont la cible de menaces haineuses ou violentes, et un pourcentage similaire (62,50 %) indique être plutôt d'accord pour dire qu'ils sauraient quoi faire si leur conseil était pris pour cible.

Suggérant une préoccupation quant à l'intégrité électorale, une majorité des élus interrogés (54,17 %) sont en désaccord – dans une certaine mesure ou fortement – avec l'idée que leur municipalité s'inquiète des perturbations potentielles des prochaines élections locales de 2026. De même, 37,50 % des élus interrogés sont plutôt d'accord ou tout à fait d'accord pour dire que leur municipalité est proactive dans la prévention des menaces haineuses et violentes ciblées. Cela dit, de nombreux élus sont plutôt d'accord ou tout à fait d'accord pour dire que les forces de l'ordre apportent un soutien adéquat en cas de menace (54,17 %); toutefois, environ 1 répondant sur 4 était neutre (25 %) et 20,83 % étaient plutôt en désaccord avec cette caractérisation des forces de l'ordre.

## Données démographiques

Pour mieux comprendre l'échantillon des répondants, des données démographiques ont

également été recueillies. Près de 80 % (79,99 %) des employés municipaux de l'échantillon provenaient d'une municipalité de moins de 5 000 habitants. Un grand nombre de ces employés municipaux (58,33 %) occupent leur poste actuel depuis plus de quatre ans et 60,60 % d'entre eux s'identifient comme des femmes.

Pour leur part, 70,84 % des élus de l'échantillon proviennent d'une municipalité de moins de 5 000 habitants, et nombre d'entre eux (58,33 %) sont en poste depuis plus d'un mandat (plus de quatre ans). Un peu moins des deux tiers (63,63 %) des élus interrogés s'identifient comme des femmes.

# Annexe D

## Ressources

### Ressources du Strong Cities

Strong Cities Network (2023). Un Guide Pour Les Villes: Prévenir la Haine, L'extrémisme & Polarisation.. <https://strongcitiesnetwork.org/resource/a-guide-for-cities>

Strong Cities Network (2023). Un Guide Pour Les Maires: Prévenir et Répondre à la Haine, à l'Extrémisme et à la Polarisation. <https://strongcitiesnetwork.org/resource/a-guide-for-mayors>

Strong Cities Network (2024). Un guide pour une réponse pilotée par la ville. <https://strongcitiesnetwork.org/resource/a-guide-for-city-led-response/>

Strong Cities Network (2025). A Toolkit for Cities: Building a Multi-Actor Local Prevention Framework. <https://strongcitiesnetwork.org/resource/a-toolkit-for-cities-on-building-a-multi-actor-local-prevention-framework/>

Strong Cities Network (2025). City-Led Youth Engagement in Addressing Hate, Extremism and Polarisation : Ten Recommendations for Cities. <https://strongcitiesnetwork.org/resource/city-led-youth-engagement-in-addressing-hate-extremism-and-polarisation-10-recommendations-for-cities/>

Strong Cities Network (2025). Créer des villes sûres, cohésives et résilientes grâce à la planification et à l'aménagement urbains : Dix considérations pour les maires et les gouvernements locaux. <https://strongcitiesnetwork.org/resource/creating-safe-cohesive-and-resilient-cities-through-urban-planning-design-ten-considerations-for-mayors-and-local-governments/>

Strong Cities Network (2025). Hub régional pour l'Amérique du Nord : Lutter contre la haine anti-gouvernementale et anti-établissement en temps de crise – Une conversation avec les municipalités du Manitoba. <https://strongcitiesnetwork.org/news/north-america-regional-hub-addressing-anti-government-and-anti-establishment-hate-in-times-of-crisis-a-conversation-with-manitoba-municipalities/>

Strong Cities Network (2025). North America Regionla Hub : Mayoral Leadership in Building Strong Cities – Maintaining Social Cohesion in Times of Crisis. <https://strongcitiesnetwork.org/news/article/north-america-regional-hub-mayoral-leadership-in-building-strong-cities-maintaining-social-cohesion-in-times-of-crisis>

### Ressources de ISD

ISD (2020) Éducation à la citoyenneté numérique : Boîte à outils de programmation. <https://www.isdglobal.org/isd-publications/digital-citizenship-education-programming-toolkit/>

ISD (2022) Protocoles de crise en ligne – Élargir la boîte à outils réglementaire pour protéger la démocratie en période de crise. <https://www.isdglobal.org/isd-publications/online-crisis-protocols-expanding-the-regulatory-toolbox-to-safeguard-democracy-during-crises/>

ISD (2024) Analyse des allégations d'ingérence électorale lors des élections locales et européennes irlandaises. <https://www.isdglobal.org/wp-content/uploads/2024/11/Analysing-claims-of-electoral-interference-during-the-Irish-EU-elections.pdf>

ISD (2024) Guide des interventions positives en ligne : Innover les réponses à

un paysage extrémiste en ligne en évolution en Nouvelle-Zélande. <https://www.isdglobal.org/isd-publications/positive-online-interventions-playbook-innovating-responses-to-a-shifting-online-extremist-landscape-in-new-zealand/>

ISD (2025) Réseaux de préjudice : Une ressource d'information centrée sur les victimes concernant le réseau d'extorsion sexuelle 764. <https://www.isdglobal.org/isd-publications/networks-of-harm-a-victim-centric-information-resource-on-the-764-sextortion-network/>

ISD (2025) Radicalisation en ligne et lien avec la violence aux États-Unis : Bilan de l'année 2024. [https://www.isdglobal.org/digital\\_dispatches/online-radicalization-and-the-nexus-to-violence-in-the-us-2024-year-in-review/](https://www.isdglobal.org/digital_dispatches/online-radicalization-and-the-nexus-to-violence-in-the-us-2024-year-in-review/)

Keneally, Katherine (2024) Démêler la tragédie : Le pouvoir de l'extrémisme antigouvernemental dans le cas de Justin Mohn. [https://www.isdglobal.org/digital\\_dispatches/unraveling-tragedy-the-power-of-anti-government-extremism-in-the-case-of-justin-mohn/](https://www.isdglobal.org/digital_dispatches/unraveling-tragedy-the-power-of-anti-government-extremism-in-the-case-of-justin-mohn/)

## Chapitre 1 : Montée du sentiment antigouvernemental

Askanius, Tina (2024) Far-right extremist narratives in Canadian and Swedish COVID-19 protests: a comparative case study of the Freedom Movement and Freedom Convoy. <https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/19434472.2024.2340492?needAccess=true>.

Commission Européenne (2022) Manifestation thématique sur les récits de complot et les sentiments antigouvernementaux en rapport avec la V(RWE) et d'autres formes d'extrémisme, réunion en ligne du 16 mars 2022. [https://home-affairs.ec.europa.eu/whats-new/publications/thematic-event-conspiracy-narratives-and-anti-government-sentiments-relation-vrwe-and-other-forms\\_en?prefLang=-](https://home-affairs.ec.europa.eu/whats-new/publications/thematic-event-conspiracy-narratives-and-anti-government-sentiments-relation-vrwe-and-other-forms_en?prefLang=-)

fr&trans=fr.

CSIS (2024) The Rising Threat of Anti-Government Domestic Terrorism: What the Data Tells Us. <https://www.csis.org/analysis/rising-threat-anti-government-domestic-terrorism-what-data-tells-us>.

Gouvernement du Canada (s.d.) Loi sur le multiculturalisme canadien. <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-18.7/>.

Institut international pour la justice et l'État de droit (2021). Nouveau programme de formation IJ : Développe des programmes d'intervention multi-acteurs P/CVE : Mise en œuvre d'une approche globale « Do no Harm ». <https://theij.org/fr/multi-actor-p-cve-interventions-work-stream/>.

Merri-bek City Council (2024) Merri-bek Connectors. <https://www.merri-bek.vic.gov.au/merri-bek-connectors>.

National League of Cities (2020) Cities Vote: Municipal Action Guide. <https://www.nlc.org/wp-content/uploads/2020/03/Cities20Vote2010120Interventions.pdf>.

Réseau européen de sensibilisation à la radicalisation (RAN) (2019). Travail multi-agences et prévention de l'extrémisme violent : Document 2. [https://homeaffairs.ec.europa.eu/system/files/201904/ran\\_hsc\\_policy\\_mawr\\_report\\_sarma\\_26032019\\_en.pdf](https://homeaffairs.ec.europa.eu/system/files/201904/ran_hsc_policy_mawr_report_sarma_26032019_en.pdf)

United States Department of Homeland Security (s.d.) Threat Assessment and Management Teams. [https://www.dhs.gov/sites/default/files/publications/threat\\_assessment\\_and\\_management\\_teams\\_v21.pdf](https://www.dhs.gov/sites/default/files/publications/threat_assessment_and_management_teams_v21.pdf).

## Chapitre 2 : Protéger les candidats aux élections locales

Assemblée législative du Manitoba (2012) Loi sur le financement des élections et loi modifiant la loi électorale. <https://web2.gov.mb.ca/bills/40-1/b033f.php>.

Association of Manitoba Municipalities (2020)

Toward Parity in Municipal Politics. <https://amm.mb.ca/issues/towardparity/>.

Association of Manitoba Municipalities (2022) Municipal Elections Resource Hub. <https://amm.mb.ca/issues/elections/>.

Élections Manitoba (2025) Se porter candidat. [https://www.electionsmanitoba.ca/fr/Political\\_Participation](https://www.electionsmanitoba.ca/fr/Political_Participation).

Golden Plains Shire (2021) Model Councillor Code of Conduct. <https://www.goldenplains.vic.gov.au/council/councillors/model-councillor-code-conduct>.

Gouvernement du Canada (2025) Fiche de renseignements relative aux campagnes politiques canadiennes : Protégez vos activités en ligne. <https://www.cyber.gc.ca/fr/orientation/fiche-de-renseignements-relative-aux-campagnes-politiques-canadiennes-protégez-vos>.

Local Government Association (2025) Be a Councillor guide for employers and employees. <https://www.local.gov.uk/be-councillor/resources/be-councillor-guide-employers-and-employees>.

Local Government Elections Task Force (2010) Public Financing Discussion Paper. [https://www2.gov.bc.ca/assets/gov/british-columbians-our-governments/local-governments/governance-powers/public\\_financing\\_discussion\\_paper.pdf](https://www2.gov.bc.ca/assets/gov/british-columbians-our-governments/local-governments/governance-powers/public_financing_discussion_paper.pdf).

Relations municipales du Manitoba (2022) 2022 Candidates Guidebook. [https://www.gov.mb.ca/mr/mfas/pubs/election/candidates\\_guidebook-english\\_2022.pdf](https://www.gov.mb.ca/mr/mfas/pubs/election/candidates_guidebook-english_2022.pdf).

Right to Be (2024) How to Strengthen Your Digital Security. <https://righttobe.org/guides/how-to-strengthen-your-digital-security/>.

Victoria State Government (2024) Councillor conduct framework. <https://www.localgovernment.vic.gov.au/council-governance/councillor-conduct-framework-and-councillor-conduct-panels>.

## Chapitre 3 : Harcèlement des responsables municipaux

Association canadienne des administrateurs municipaux (2024) Trousse d'outils « Rester solide » : Guide à l'intention des DG pour maintenir le professionnalisme face aux incivilités. <https://www.camacam.ca/fr/lacam-lance-la-trousse-doutils-rester-solide-guide-lintention-des-dg-pour-maintenir-le>.

Association of Municipalities of Ontario (s.d.) AMO's Local Democracy Solutions Bank. <https://ldsb-dogwood.softprapp/#intro-feature>.

Association of Municipalities of Ontario (s.d.) Healthy Democracy Project. <https://www.amo.on.ca/healthy-democracy>.

Baromètre municipal du Canada, Le (2025) Harassment in Municipal Politics: Experiences of Local Politicians. [https://www.cmb-bmc.ca/articles/harassment-in-municipal-politics-experiences-of-local-politicians/#pll\\_switcher](https://www.cmb-bmc.ca/articles/harassment-in-municipal-politics-experiences-of-local-politicians/#pll_switcher).

Brennan Center for Justice (2024) Intimidation of State and Local Officeholders. <https://www.brennancenter.org/our-work/research-reports/intimidation-state-and-local-officeholders>.

Bridging Divides Initiative (2024) Responding to Threats and Harassment Against Local Government. <https://bridgingdivides.princeton.edu/updates/2024/responding-threats-and-harassment-against-local-government>.

Canada Life (s.d.) Trauma in organizations. <https://www.workplacestrategiesformental-health.com/resources/trauma-in-organizations>.

Carpini, Joseph A. (2025) Experienced incivility amongst local government CEOs: The moderating rôle of surface acting and negative work affect. <https://iaap-journals.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/apps.70023>.

CBC (2024) Quebec launches helpline for politicians following wave of resignations at municipal level. <https://www.cbc.ca/news/canada/montreal/quebec-helpline-politicians-quit-of-fice-1.7128344>.

CivicPulse (2023) The cost of local government leadership. <https://www.civicpulse.org/post/the-cost-of-local-government-leadership>.

CivicPulse (2025) Threats and Harassment Dashboard. <https://www.civicpulse.org/research/democracy-and-elections/threats-harassment>.

Colorado Municipal League (2018) Harassment Issues For Elected Officials. [https://www.cml.org/docs/default-source/uploaded-files/events/2018/thurs-1015-harrass.pdf?s-fvrsn=38fe9c6\\_0](https://www.cml.org/docs/default-source/uploaded-files/events/2018/thurs-1015-harrass.pdf?s-fvrsn=38fe9c6_0).

Commonwealth of Massachusetts (2025) Chapter 258E: Harassment Prevention Orders. <https://malegislature.gov/Laws/GeneralLaws/PartIII/TitleIV/Chapter258E>.

Elect Respect (2025) It's time to restore civility and respect to the public square. <https://electrespect.ca/>.

Local Government Association (2023) Debate Not Hate: Ending abuse in public life for councillors. <https://www.local.gov.uk/publications/debate-not-hate-ending-abuse-public-life-councillors>.

Local Government Association (2025) Councillors' guide to handling harassment, abuse and intimidation. <https://www.local.gov.uk/councillors-guide-handling-harassment-abuse-and-intimidation>.

Municipal Research and Services Center (2021) Troublesome Behavior: Defending Against Harassment of Public Officials and Employees. <https://mrsc.org/stay-informed/mrsc-insight/march-2021/defending-against-harassment>.

National League of Cities (2021) On the Frontlines of Today's Cities: Trauma, Challenges and Solutions. <https://www.nlc.org/wp-content/uploads/2021/11/On-the-Frontlines-of-Todays-Cities-1.pdf>.

Pennsylvania Municipal League (s.d.) Civility Campaign. <https://www.pml.org/civility-campaign/>.

Pollack Peacebuilding Systems (2024) 7 DE-Escalation Skills Essential for Defusing Conflict. <https://pollackpeacebuilding.com/blog/de-escalation-skills/>.

University of North Carolina at Chapel Hill School of Government (2022) Dealing with Harassment and Threats Towards Local Government Officials and Employees. <https://canons.sog.unc.edu/blog/2022/07/28/dealing-with-harassment-and-threats-towards-local-government-officials-and-employees/>.

States United Democracy Center (2022) De-Escalation: A Toolkit for Election Officials. <https://statesunited.org/wp-content/uploads/2022/10/Dees-Toolkit-Final.pdf>.

## Chapitre 4 : Harcèlement en ligne

Air Force Public Affairs Agency – Emerging Technology Division (s.d.) Air Force Web Posting Response Assessment V.2. [https://www.globalnerdy.com/wordpress/wp-content/uploads/2008/12/air\\_force\\_web\\_posting\\_response\\_assessment-v2-1\\_5\\_09.pdf](https://www.globalnerdy.com/wordpress/wp-content/uploads/2008/12/air_force_web_posting_response_assessment-v2-1_5_09.pdf).

Alberta Urban Municipalities Association (2015) Social Media Resource Guide. [https://www.abmunis.ca/sites/default/files/Advocacy/Programs\\_Initiatives/citizen\\_engagement/social\\_media\\_resource\\_guide.pdf](https://www.abmunis.ca/sites/default/files/Advocacy/Programs_Initiatives/citizen_engagement/social_media_resource_guide.pdf).

Anti-Defamation League (s.d.) Online Hate and Harassment Safety Guide. <https://www.adl.org/online-hate-and-harassment-safety-guide>.

Archive Social (s.d.) Tackling Trolls on Social Media. [https://content.archivesocial.com/hubfs/Content/GLE/Communicator/Tackling\\_Trolls\\_on\\_Social\\_Media.pdf?\\_gl=1\\*53qcaz\\*\\_gcl\\_au\\*MTlwODYwMjA0MC4xNzU1ODA4NTY5\\*\\_ga\\*MjEzMjM5NjkwOS4xNzU1ODA4NTY5\\*\\_ga\\_STLCE69E-7J\\*czE3NTU4MDg1NjkkbzEkZzAkDDE3N-TU4MDg1NjkkajYwJGwwJGgw](https://content.archivesocial.com/hubfs/Content/GLE/Communicator/Tackling_Trolls_on_Social_Media.pdf?_gl=1*53qcaz*_gcl_au*MTlwODYwMjA0MC4xNzU1ODA4NTY5*_ga*MjEzMjM5NjkwOS4xNzU1ODA4NTY5*_ga_STLCE69E-7J*czE3NTU4MDg1NjkkbzEkZzAkDDE3N-TU4MDg1NjkkajYwJGwwJGgw).

Canadian Race Relations Foundation (s.d.) Building Bridges Workshops. <https://crrf-fcrr.ca/building-bridges-workshops/>.

Civic Health Project (s.d.) Normsy. <https://www.civichealthproject.org/projects/normsy>.

Community Playmaker (2024) Social Media Policies And Best Practices For Local Governments. <https://communityplaymaker.com/discoveries/social-media-policies-and-best-practices-for-local-governments/>.

Elasticity (2025) From Policy to Practice: Government Social Media Guidelines. <https://goelastic.com/government-social-me>

dia-guidelines/.

Gouvernement du Canada (s.d.) Initiative de citoyenneté numérique – la désinformation en ligne et les autres préjugés et menaces en ligne. <https://www.canada.ca/fr/patrimoine-canadien/services/desinformation-en-ligne.html>.

Government Technology (2021) Drawing a Line Between Internet Trolls and the First Amendment. <https://www.govtech.com/policy/drawing-a-line-between-internet-trolls-and-the-first-amendment.html>.

Government Technology (2024) New Alabama Deepfake Law Includes Criminal Sanctions. <https://www.govtech.com/artificial-intelligence/new-alabama-deepfake-law-includes-criminal-sanctions>.

Knight First Amendment Institute at Columbia University (2020) Social Media for Public Officials 101. <https://knightcolumbia.org/blog/social-media-for-public-officials-101>.

Knight First Amendment Institute at Columbia University (2024) Social Media for Public Officials 2.0. <https://knightcolumbia.org/blog/social-media-for-public-officials-2>.

League of Oregon Cities (2023) Tips for Handling Difficult Social Media Interactions. [https://www.orcities.org/application/files/4517/2961/6211/OMA\\_Workshop\\_Handout\\_-\\_Tips\\_for\\_Handling\\_Social\\_Media\\_Interactions.pdf](https://www.orcities.org/application/files/4517/2961/6211/OMA_Workshop_Handout_-_Tips_for_Handling_Social_Media_Interactions.pdf).

Local Government Association (2021) Improving digital citizenship: A practical guide for councillors. <https://www.local.gov.uk/publications/improving-digital-citizenship-practical-guide-councillors>.

Municipal Association of South Carolina (s.d.) Facts above the fray. <https://www.masc.sc/uptown/01-2018/facts-above-fray>.

National Association of Attorneys General (2018) Social Media is the New Town Square: The Difficulty in Blocking Access to Public Accounts. <https://www.naag.org/%20attorney-general-journal/social-media-government-accounts/>.

National Library of Medicine (2016) Civility vs. Incivility in Online Social Interactions: An Evolutionary Approach. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC5089744/>.

nih.gov/articles/PMC5089744/.

National Library of Medicine (2022) Online interventions for reducing hate speech and cyberhate: A systematic review. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9133687/>.

Pagefreezer (s.d.) Social Media Misinformation: What Can Government Communications Teams Do? <https://blog.pagefreezer.com/social-media-misinformation-government-communications-teams>.

The Future of Free Speech (s.d.) A Toolkit on Using Counterspeech to Tackle Online Hate Speech. <https://futurefreespeech.org/a-toolkit-on-using-counterspeech-to-tackle-online-hate-speech/>.

University of Michigan School of Information Centre for Social Media Responsibility (s.d.) Projects. <https://csmr.umich.edu/projects/>.

WALGA (s.d.) Lignes directrices pour l'utilisation personnelle des réseaux sociaux par les membres des conseils des collectivités locales. <https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx>.

## Chapitre 5 : Désinformation et désinformation en ligne

City of Stamford (s.d.) Mayor's Literacy Initiative. <https://www.stamfordct.gov/government/mayor-s-office/mayor-s-literacy-initiative>.

CPR News (2024) If artificial intelligence is going to get involved in elections, Colorado lawmakers want voters to know. <https://www.cpr.org/2024/01/25/regulating-artificial-intelligence-within-colorado-elections/>.

Ferguson Library (s.d.) Digital Navigators. <https://www.fergusonlibrary.org/digital-navigators>.

Learn 21 (s.d.) Media Literacy Innovations: Building a Digital-Savvy Future. <https://learn21.org/media-literacy-innovations-building-a-digital-savvy-future/>.

Melbourne Centre for Cities (2024) Combating Disinformation in Cities. <https://www.gmfus.org/news/combating-disinformation-cities>.

Municipal Research and Services Center (2021) They Said What?! – Handling Misinformation. <https://mrsc.org/stay-informed/mrsc-insight/december-2021/they-said-what-handling-misinformation>.

News Decoder (2024) Teaching media literacy through journalism and education. <https://news-decoder.com/teaching-media-literacy-through-journalism-and-education/>.

OCDE (2024) FAacts not Fakes: Tackling Disinformation, Strengthening Information Integrity. <https://doi.org/10.1787/d909ff7a-en>.

Roberts, Jemimah (2025) Combatting mis and disinformation in the digital age: challenges and opportunities for Australia. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10383441.2025.2522564?scroll=top&needAccess=true#abstract>.

Route Fifty (2024) AI misinformation a ‘whole new area’ for elections officials to deal with. <https://www.route-fifty.com/digital-government/2024/02/ai-misinformation-whole-new-area-elections-officials-deal/393962/?oref=rf-related-article>.

Route Fifty (2024) To fight online misinformation, engage with the ‘trolls,’ city leaders say. <https://www.route-fifty.com/digital-government/2024/09/how-stop-spread-misinformation-social-media-for-cities-pios/399808/>.

Rowland, Michelle (The Hon Michelle Rowland, MP) (2024) Government to introduce legislation to combat seriously harmful misinformation and disinformation. <https://minister.infrastructure.gov.au/rowland/media-release/government-introduce-legislation-combat-seriously-harmful-misinformation-and-disinformation>.

State of Alabama (2024) HB172. <https://alison.legislature.state.al.us/files/pdf/SearchableInstruments/2024RS/HB172-enr.pdf>.

## Chapitre 6 : Perturbations des réunions

ADL (2023) Toolkit for Responding to Extremist Disruptions at Public Meetings. <https://www.adl.org/sites/default/files/pdfs/2023-08/ADL-COE-City-Council-Recommendations.pdf>.

Bangor Daily News (2023) Bangor strategizing how to prevent ‘Zoom bombing’ hate rants. <https://www.bangor-dailynews.com/2023/09/27/bangor/bangor-strategizing-prevent-zoom-bombing-rants-joam40zk0w/>.

Institute for Local Government (2022) Managing Angry Mobs Disrupting Governing Board Meetings. [https://www.ca-ilg.org/sites/main/files/ilg\\_managing\\_angry\\_mobs\\_ver4.pdf](https://www.ca-ilg.org/sites/main/files/ilg_managing_angry_mobs_ver4.pdf).

Latrobe City Council (s.d.) Latrobe City Council Meeting Moves Online. [https://www.latrobe.vic.gov.au/news-and-media/Latrobe\\_City\\_Council\\_Meeting\\_Moves\\_Online](https://www.latrobe.vic.gov.au/news-and-media/Latrobe_City_Council_Meeting_Moves_Online).

Massachusetts Municipal Association (2023) Regulating Comments at Public Meetings: De-Escalation Strategies for Uncivilized Discourse. <https://www.mma.org/resource/regulating-comments-at-public-meetings-de-escalation-strategies-for-uncivilized-discourse/>.

MLT Aikins (2022) Don’t Get Zoom-Bombed: How Municipalities Can Keep Virtual Meetings Secure. <https://www.mltaikins.com/insights/dont-get-zoom-bombed-how-municipalities-can-keep-virtual-meetings-secure/>.

Municipal Research and Services Center (2023) Best Laid Plans: Following the OPMA When Adjourning or Canceling a Public Meeting. <https://mrsc.org/stay-informed/mrsc-insight/december-2023/adjourning-or-canceling-a-public-meeting>.

Municipal Research and Services Center (2024) Not What You Were Expecting to Hear: More Strategies for Handling Hate Speech During Public Comment. <https://mrsc.org/stay-informed/mrsc-insight/june-2024/handling-hate-speech>.

Municipal Research and Services Center

(2024) Strategies for Managing Difficult Public Meetings. <https://mrsc.org/stay-informed/mrsc-insight/march-2024/managing-difficult-public-meetings>.

Municipal Research and Services Center (s.d.) MRSC Insight Blog. <https://mrsc.org/stay-informed/mrsc-insight?catID=128&cat=Legislative%20Body>.

Pathways to Politics (2024) Civility in local government: Why words matter. <https://pathway-stopolitics.org.au/knowledge-hub/civility-in-local-government-why-words-matter/>.

University of Calgary School of Public Policy (2023) Community Engagement in Local Communities: Hearing the Voices of the Public. [https://www.policyschool.ca/wp-content/uploads/2023/10/AUMA-UP42-ResPap-CommEngageLocalComm.Jones\\_Oct11.pdf](https://www.policyschool.ca/wp-content/uploads/2023/10/AUMA-UP42-ResPap-CommEngageLocalComm.Jones_Oct11.pdf).

Western City (2022) Breaking the cycle: Steps for reducing negative discourse and incivility in public meetings. <https://www.westerncity.com/article/breaking-cycle-steps-reducing-negative-discourse-and-incivility-public-meetings>.

## Chapitre 7 : Haine fondée sur l'identité

Anti-Discrimination Council of New South Wales (2011) Anti-discrimination guidelines for local councils. <https://www.olg.nsw.gov.au/wp-content/uploads/Anti-Discrimination-Guidelines-for-Local-Councils.pdf>.

Australian Government (2021) Australian National Action Plan on Women, Peace and Security 2021-2031. <https://www.dfat.gov.au/sites/default/files/australias-national-action-plan-on-women-peace-and-security-2021-2031.pdf>.

Centre for Civic Governance (2025) Inclusive Networking & Support for Public Officials in Rural Environments. <https://drive.google.com/file/d/1s7kyUelbkqthChvzerRKVAkBBuV3tdH9/view>.

Feminist Media Studies (2020) Tolerate the trolls? Gendered perceptions of online harass-

ment of politicians in Canada. [https://mlkrook.org/pdf/Wagner\\_20.pdf](https://mlkrook.org/pdf/Wagner_20.pdf).

Gender Equity Victoria (2022) Gendered Online Harassment in Politics. [https://www.genvic.org.au/wp-content/uploads/2022/11/GEN\\_VIC\\_GenderedOnlineHarassment\\_Report.pdf](https://www.genvic.org.au/wp-content/uploads/2022/11/GEN_VIC_GenderedOnlineHarassment_Report.pdf).

Gouvernement du Canada (s.d.) Les crimes motivés par la haine au Canada : Un préjudice disproportionné. [https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/sjc-csj/crime/dt95\\_11-wd95\\_11/p0\\_1.html](https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/sjc-csj/crime/dt95_11-wd95_11/p0_1.html).

Lawyer's Committee for Civil Rights (2020) Hate in Elections: How Racism and Bigotry Threaten Election Integrity in the United States. [https://lawyerscommittee.org/wp-content/uploads/2020/09/LC2\\_HATE-IN-ELECTIONS\\_RPT\\_E\\_HIGH-1.pdf](https://lawyerscommittee.org/wp-content/uploads/2020/09/LC2_HATE-IN-ELECTIONS_RPT_E_HIGH-1.pdf).

Liu, Sophie Xiaoyi (2025) Improving Canada's Hate Crime Data Collection: A Comparative Study. <https://www.cigionline.org/publications/improving-canadas-hate-crime-data-collection-a-comparative-study/>.




Leadership Conference on Civil and Human Rights, The (2023) New Report: Reported Hate Crimes Increase During Elections. <https://civilrights.org/blog/new-report-reported-hate-crimes-increase-during-elections/>.

Today in BC (2025) Le gouvernement fédéral présente un projet de loi pour lutter contre les crimes haineux et l'intimidation au Canada. <https://www.todayinbc.com/national-news/feds-introduce-legislation-to-combat-hate-crimes-intimidation-in-canada-8263892>

Victorian Auditor-General's Office (2020) Sexual Harassment in Local Government. <https://www.audit.vic.gov.au/report/sexual-harassment-local-government>.

# Strong Cities Network

[info@strongcitiesnetwork.org](mailto:info@strongcitiesnetwork.org)  
[strongcitiesnetwork.org](http://strongcitiesnetwork.org)

 [Strong\\_Cities](#)  
 [Strong Cities](#)  
 [Strong Cities](#)