

BÂTIR LA CONFIANCE DU PUBLIC À TRAVERS UN PARLEMENT RÉACTIF

**Guide Rapide d'Engagement
Des Populations Locales**

Institut National Démocratique

A PROPOS DU NDI

L'Institut National Démocratique (NDI) est une organisation non partisane non gouvernementale à but non lucratif, qui soutient les institutions et les pratiques démocratiques dans toutes les régions du monde depuis plus de trois décennies. Depuis sa fondation en 1983, le NDI et ses partenaires locaux ont œuvré à créer et à promouvoir des organisations politiques et civiques, à sauvegarder les élections, à promouvoir la participation des citoyens, la liberté et la responsabilité au sein des gouvernements. Depuis 2010, le NDI a accompagné les députés irakiens pour ouvrir des bureaux de circonscription partout en Irak. Au cours du mandat parlementaire 2014-2018, ces bureaux ont reçu près de 100 000 citoyens.

REMERCIEMENTS

Ce guide a été élaboré par l'Institut National Démocratique - Irak avec l'appui financier du Département d'État des États-Unis. Sarah Beckerman, Gestionnaire Régionale Principale du Programme, et Aamir Botani, Gestionnaire du Programme, ont compilé et rédigé le texte principal du présent document. Le NDI tient à remercier les parlementaires suivants et leurs adjoints de circonscription qui ont contribué à la rédaction de ce manuel. Ces députés sont : Abdulqahar al-Samarrai, Vian Dakhil, Saleem Shawqi, Khalid al-Mafraji, Sabah al-Tamimi et Najat al-Obeidi. Les adjoints de circonscription sont : Abbas Fadhil, Faisal Abdulhadi, Naji Abdulhasan, Sozdar Rasheed, Omar Aws et Oqba al-Naseri. Le guide a été édité par Jennifer Rowland, Directrice Régionale Principale du Programme.

MATIERES

INTRODUCTION	4
ASTUCES ET OUTILS POUR UN RAPPROCHEMENT EFFICACE AVEC LES POPULATIONS LOCALES	5
LISTE DE CONTRÔLE POUR L'ORGANISATION D'UNE DISCUSSION POLITIQUE	9
ÉTUDES DE CAS DES BUREAUX DE CIRCONSCRIPTION	11
BONNES PRATIQUES ET LEÇONS APPRISSES	18

Communiquer de façon directe avec les populations est essentiel pour que les élus puissent défendre et répondre de manière efficace aux besoins de leurs concitoyens au Parlement. Ce guide rapide fournit des conseils et des outils pour aider les parlementaires à mieux engager les concitoyens pour une gouvernance plus représentative et plus inclusive. Ce guide contient un aperçu de la façon de mettre en place un bureau de sensibilisation de la circonscription, des lignes directrices pour mener des discussions politiques publiques, et des études de cas du Programme d'engagement des populations locales du NDI-Irak. Bon nombre de ces études de cas mettent en lumière les efforts déployés dans les circonscriptions par les parlementaires et leurs adjoints au sein des provinces libérées de DAESH. Le but est de tirer des leçons et de dégager de bonnes pratiques pour impliquer et être à l'écoute des citoyens en période de conflit et de transition.

INTRODUCTION

Lorsque le NDI a lancé le Programme de Rapprochement avec les Populations Locales en 2010, l'Irak était aux premières étapes de sa transition vers la démocratie. Les principes et les valeurs qui façonnent une nation démocratique y étaient encore nouveaux et moins ancrés. À l'époque, la démocratie était considérée comme un système qui se limitait à la tenue d'élections, et les fonctions et responsabilités des représentants élus en matière de représentation, de supervision et de législation étaient considérées comme une formalité. Cela avait créé un milieu où le Programme de Rapprochement avec les Populations Locales du NDI a été accueilli avec scepticisme et réserve par de nombreux députés. Malgré cette réticence, le NDI a néanmoins entrevu là une opportunité de piloter le programme avec des députés issus des minorités et des partis politiques au sein du Conseil des Représentants (CdR), à savoir les composantes chrétiennes et Yezidi, étant donné que ces groupes avaient déjà établi des liens avec leurs électeurs.

L'engagement initial avec les députés issus des minorités s'est avéré efficace puisqu'ils eussent rapidement comprendre les approches et les techniques permettant d'impliquer leurs électeurs afin de renforcer les voies de communication et de favoriser une relation constructive entre les citoyens et le gouvernement. Le NDI a collaboré avec les députés pour ouvrir des bureaux de circonscription dans leur province, avec des adjoints de circonscriptions pour servir comme « visage » du député dans la collectivité.

En constatant l'impact de ce programme et l'amélioration des rapports entre les députés et les administrés, d'autres partis politiques et blocs parlementaires ont commencé à manifester un intérêt attentif à ce programme et ont par la suite nommé des députés pour y participer. Au fur et à mesure que le programme a pris de l'ampleur et généré des résultats positifs pour les députés participants, les partis politiques ont commencé à demander un appui supplémentaire pour que plus de députés ouvrent des bureaux de circonscription partout dans le pays. Ainsi, ce qui suscitait au départ des inquiétudes et des doutes était désormais sollicité et considéré comme un élément essentiel d'une gouvernance efficace. Par exemple, comme l'a dit le député soutenu par le NDI, Khalid al-Mafraji (Mutahidun, Kirkouk) : « En rencontrant des électeurs dans mon bureau de circonscription ou à leur domicile, j'ai découvert que même si je ne pouvais pas toujours résoudre leurs problèmes, ils étaient heureux de voir leur représentant à leurs côtés et travailler pour eux. »

En 2018, le NDI avait travaillé avec 48 députés dans 16 provinces. Au cours de cette période, ils ont rencontré 159 517 citoyens, résolu 26 281 affaires ou plaintes portant sur un éventail de questions allant de l'emploi à la prestation de services, et mené plus de 8 200 activités de rapprochement. Cependant, au plus fort du programme, l'État islamique d'Irak et la Syrie (DAESH) se sont emparés d'un tiers du territoire irakien et ont occupé brutalement cette région pendant près de quatre ans. L'attention nationale et internationale étant focalisée sur la lutte contre les insurgés et la fourniture d'aide humanitaire à des millions d'Irakiens, le NDI a ajusté son approche pour assurer le soutien nécessaire aux parlementaires de ces régions, notamment en transférant leurs bureaux en soutien aux déplacés internes. Après la défaite de DAESH, le NDI a continué de travailler avec les députés des zones libérées pour les soutenir dans le dynamique post-conflit et élaborer des stratégies et politiques pour surmonter les nouveaux défis liés à la gouvernance, tels que la fourniture opportune et équitable de services et ressources, la sécurité, et la reconstruction.

ASTUCES ET OUTILS POUR UN RAPPROCHEMENT EFFICACE AVEC LES POPULATIONS LOCALES¹

Grâce aux activités de rapprochement dans leurs circonscriptions, les élus peuvent être mieux informés et, par conséquent, mieux outillés pour répondre aux besoins de leurs administrés de façon ponctuelle et de manière constante. En établissant des liens avec les populations et en s'impliquant dans leurs défis quotidiens, les représentants élus peuvent ainsi démontrer l'engagement du gouvernement à répondre aux besoins et aux problèmes des citoyens. En outre, en étant à l'écoute des préoccupations des populations, les députés peuvent récolter des renseignements cruciaux pour élaborer des politiques et des lois plus adaptées et inclusives.

Création d'un Bureau de Circonscription

Les bureaux de circonscription peuvent aider à optimiser les services fournis aux populations locales et à améliorer l'efficacité des activités de proximité des circonscriptions. Ces bureaux offrent aux citoyens un lieu sûr pour rencontrer un député et lui faire part de leurs besoins et préoccupations, ainsi qu'un endroit centralisé pour traiter les plaintes ou les demandes d'aide individuelles. Un bureau peut également contribuer à accroître la visibilité d'un député dans sa circonscription et à transmettre un message positif aux citoyens au sujet de leur engagement envers la collectivité.

- Le bureau de circonscription doit être situé dans un endroit facilement accessible. Assurez la sûreté et la sécurité des employés des bureaux de circonscription et des populations au moment de choisir l'emplacement du bureau, notamment l'accessibilité pour les femmes et les personnes handicapées.

¹ Information basée sur les ressources de l'Institut National Démocratique à savoir: « [Moving Closer to Citizens: A Manual on Outreach for Elected Representatives in Morocco](#) », 2016; « [Practical Guide on Constituency Outreach for Members of Parliament and Constituent Outreach Office Assistants](#) », 2013; et « [Constituent Relations: A Guide to Best Practices](#) », 2008.

- Le bureau de circonscription devrait être séparé des autres bureaux ou pourrait, par exemple, être situé dans un édifice municipal. Les bureaux de circonscription peuvent également être situés dans les bureaux des partis politiques, ce qui peut être une bonne première étape pour améliorer les initiatives de rapprochement des partis et accroître la visibilité du parti dans la région. Toutefois, le bureau devrait être considéré comme accessible à tous les citoyens, quelle que soit leur affiliation politique. Tous les administrés, y compris ceux qui ont voté pour le législateur et son parti et ceux qui ne l'ont pas fait, doivent se sentir à l'aise pour visiter et discuter de leurs préoccupations.
- Le bureau doit être suffisamment grand pour accueillir une table avec un ordinateur, un classeur, une table et des chaises pour les réunions.
- Placez une affiche visible à l'extérieur du bureau avec le nom du bureau de circonscription, les heures d'ouverture et les informations de contacts.
- Organiser, si nécessaire, une ouverture officielle du bureau de circonscription, y compris une conférence de presse et/ou un communiqué de presse, et continuer à faire la promotion du bureau afin de sensibiliser et d'informer les citoyens de son existence et son but.

Gestion Efficace d'un Bureau de Circonscription

- Fixez des horaires de travail pour le bureau. Par exemple, chaque jour ouvrable pendant au moins quatre à cinq heures. Il est recommandé que les heures d'ouverture des bureaux soient l'après-midi (de 15 h à 19 h) afin que les citoyens puissent se rendre au bureau après leur journée de travail.
- Essayez de ne pas changer l'emplacement du bureau de circonscription ou les heures de travail.
- Essayez de ne pas changer le jour réservé aux réunions entre le député et ses administrés (par exemple, un samedi sur deux et/ou lorsque le Parlement ne siège pas).
- Le député devrait essayer de travailler à partir du bureau de circonscription au moins une fois toutes les deux semaines pendant plusieurs heures. Placez une affiche à l'extérieur du bureau indiquant quand le député sera disponible, par exemple, un samedi sur deux, de 10 h à 14 h, en dehors des semaines de session.
- Recrutez un adjoint de bureau de circonscription compétent qui a de l'expérience en communication, en politique et/ou dans le gouvernement.
- L'adjoint de bureau de circonscription doit tenir un registre de toutes les visites au bureau. Cette information sera essentielle pour le suivi des affaires des circonscriptions et pour

appuyer l'élaboration des politiques et des lois. Ces données et informations seront également utiles pour communiquer avec les citoyens pendant la campagne électorale.

- Utilisez des formulaires pour le suivi et l'enregistrement des plaintes des citoyens.
- Faites en sorte que l'adjoint de bureau de circonscription prenne et consigne des notes lors de rencontres des citoyens. De cette façon, votre action serait adaptée aux préoccupations et aux besoins des électeurs.
- Les rencontres directes avec les citoyens (administrés) sont plus efficaces que les correspondances par lettres ou courriels ; cependant, essayez de ne pas consacrer plus de 15 à 20 minutes par rencontre avec un seul citoyen. Cela vous permettrait de rencontrer plus de personnes.
- Il est plus efficace et plus rapide de planifier à l'avance des rencontres avec les citoyens.
- Il est recommandé de mettre en place une « politique de porte ouverte » pour que tous les citoyens, quels qu'ils soient, se sentent bienvenus dans le bureau. Vous ne pouvez bénéficier des bureaux des circonscriptions que si le plus de personnes possible y viennent pour vous rencontrer.

Traitement des Plaintes des Administrés

La réception, la réponse et le suivi dans la résolution des problèmes des citoyens peuvent être décomposés en un processus de plusieurs étapes dénommé le traitement des plaintes. Le traitement des plaintes signifie travailler par l'intermédiaire de l'administration publique pour aider à résoudre les problèmes individuels (plaintes) des populations.

Acceptation de la plainte

Si vous acceptez la plainte d'un citoyen, vous devriez l'informer des mesures que vous prévoyez prendre pour résoudre son problème. Tenez l'administré au courant de tout progrès que vous faites pendant que vous tentez de résoudre son problème. Tenez un registre des réunions, des appels téléphoniques et des correspondances échangées au cours du processus de résolution des plaintes des administrés.

Transfert de la plainte

Si une question ou une plainte particulière soulevée par un citoyen s'avère impossible à régler directement, vous devriez le référer à l'institution appropriée en charge de résoudre ce genre de problème. Dans ce cas, informez le citoyen que vous référez son cas à cette institution, communiquez avec un représentant de l'institution pour l'informer de ce cas particulier et donnez des instructions au(x) citoyen(s) sur la meilleure façon de régler ce problème. Toutes les plaintes référées devraient être indiquées dans vos registres comme des plaintes résolues.

Rejet d'une plainte

Souvent, vous aurez à dire non aux administrés et rejeter leur plainte. Par exemple, les députés ne devraient pas accepter des plaintes qui relèvent de la compétence du système judiciaire ou des demandes d'emploi qu'un député ne peut satisfaire. Il vaut mieux dire non que de promettre de faire quelque chose et de ne pas le faire.

Tenue de dossiers

Dans chaque bureau de circonscription, il est très important de tenir des registres détaillés de toutes les visites, réunions, plaintes et progrès réalisés dans la résolution de chaque plainte. Les bureaux de circonscription devraient mettre au point un système complet de classement et de documentation. La tenue de registres efficaces et précis est également importante pour analyser les questions qui préoccupent le plus les populations. Les informations sur les plaintes des administrés peuvent être utiles lorsque les députés et leurs partis politiques respectifs élaborent des politiques particulières sur des questions clés pour le pays et décident des stratégies de campagne.²

Mener des Activités de Rapprochement avec les Populations

Les élus peuvent utiliser une combinaison de différentes méthodes, interreliées, pour communiquer avec les populations, comme des discussions politiques publiques, des questionnaires, des événements spéciaux et d'autres méthodes officielles et officieuses pour communiquer avec les populations. Quelle que soit la méthode de communication, l'objectif fondamental est d'établir un dialogue continu entre les députés et les populations qu'ils représentent.

Activités pour les Députés

- Rencontres bihebdomadaires en personne avec les citoyens.
- Résolution des plaintes individuelles des citoyens.
- Tenir des réunions publiques avec les citoyens à l'extérieur du bureau de circonscription.
- Rendre visite aux administrés qui vivent dans des zones reculées et qui n'ont pas un accès facile au bureau de circonscription.
- Travailler au Parlement en fonction des initiatives reçues des populations, telles que la soumission de questions aux députés, la rédaction de lois et d'amendements, et la rédaction de lettres aux membres de l'exécutif et à d'autres fonctionnaires des institutions de l'État.
- Participer à des émissions de télévision et de radio.

Activités pour les Adjoints de Bureau de Circonscription

- Élaborer une stratégie de rapprochement avec les administrés, en consultation avec le Député.

² "Practical Guide on Constituency Outreach For Members of Parliament and Constituent Outreach Office Assistants."

- Travailler à partir du bureau de circonscription tous les jours ouvrables pendant au moins cinq heures.
- Recevoir les populations, enregistrer leurs problèmes et prendre des rendez-vous pour des réunions avec le Député.
- Conserver et sécuriser les registres de chaque visite et plainte de chaque citoyen.
- Travailler à résoudre les plaintes selon les instructions données par le Député.
- Informer les citoyens de progrès dans la résolution de leurs plaintes.
- Élaborer et distribuer du matériel promotionnel pour le bureau de circonscription tel que les bulletins d'information et les questionnaires.
- Assister le Député sur les projets de recherche, les missions liées aux circonscriptions et leur travail au Parlement.
- Organiser des débats politiques, des missions d'écoute et des événements particuliers avec les citoyens pour le Député.
- Préparer des événements médiatiques (conférences de presse) pour le Député.

Organisation d'une discussion sur les politiques

Un débat sur les politiques est une réunion organisée pour le grand public où les gens peuvent échanger des opinions et des idées sur des questions particulières. Ces discussions sur les politiques sont le moyen le plus courant pour les représentants du gouvernement, les élus et les populations de se réunir pour discuter de questions d'intérêt public. Ils traitent généralement d'un problème ou d'une question spécifique et sont souvent organisés par une organisation locale ou un organisme gouvernemental. Ils sont particulièrement utiles pour ouvrir des voies de communication entre les populations et le gouvernement, stimuler le dialogue, aider à identifier les problèmes et à trouver des solutions.

LISTE DE CONTRÔLE POUR L'ORGANISATION D'UNE DISCUSSION SUR LES POLITIQUES

Avant

- Liste des participants établie.
- Formulaire d'inscription élaborée, comprenant toutes les informations nécessaires.
- Invitation rédigée comprend tous les renseignements nécessaires, tels que le lieu, l'heure et l'objectif.
- La liste des coordonnées (courriel et numéros de téléphone) des participants a été dressée.
- Un lieu pour la discussion politique a été identifié.
- Aménagement de la salle selon les indications ; disposition des places assises.
- La section destinée aux observateurs/grand public est identifiée et clairement indiquée.
- Table principale aménagée pour le Député et/ou le modérateur, située au centre de la salle.
- Marqué et clairement indiqué la zone pour les médias.
- Emplacements pour les caméras de télévision et les photographes marqués.
- Micros en place sur la table.

- Dossier de renseignements contenant des informations pertinentes (projet de loi, plaintes, documents de recherche) préparées pour le Député.
- Le matériel d'enregistrement des débats est en place et fonctionne, si nécessaire.
- Panneaux « Pas de téléphone cellulaire » imprimés et placés à des endroits visibles.
- Formulaire de participation préparé et imprimé.
Bannières promotionnelles imprimées et placées aux endroits appropriés.
- Sujets de discussion préparés à l'intention du Député.
- Invitations envoyées aux participants.
- Les participants reçoivent un appel de suivi pour confirmer leur participation ainsi qu'un courriel de confirmation.
- Les formulaires d'inscription remplis et reçus de tous les participants ayant confirmés leur participation.
- Lieu vérifié un ou deux jours avant l'événement.

Pendant

- Débutez et terminez à l'heure.
- S'assurer que le président de séance précise le but de la discussion et présente les conférenciers.
- Faites des annonces sur les activités futures.
- Répondez aux questions, mais évitez les discours de l'auditoire.
- Assurez-vous que le président soit ferme, mais juste.
- Assurez-vous que les journalistes n'interrompent pas l'événement en éloignant les participants pour des interviews.

Après

- Remerciez par écrit les conférenciers invités et les bénévoles.
- Écrivez aux participants et aux non-participants pour leur faire part du rapport de la discussion.
- Téléphonnez aux journalistes sélectionnés pour leur parler de la discussion.
- Prise en charge des frais de location de salles et autres frais accessoires.
- Assurer le suivi des mesures qui doivent être prises à la suite des discussions.
- Prévoyez un petit groupe de partisans pour évaluer le succès de la discussion et planifier la prochaine.

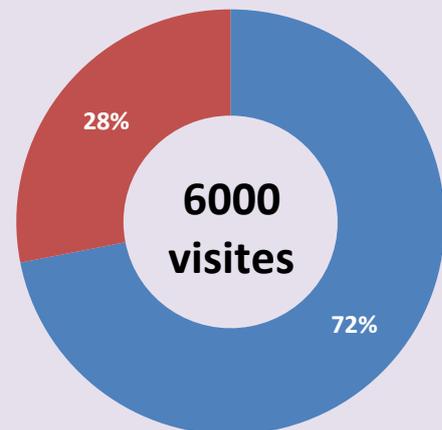
ÉTUDES DE CAS DES BUREAUX DE CIRCONSCRIPTION

Abdulqahar al-Samarrai, Mutahidoon,
Salahaddin

En 2015, le NDI a commencé à soutenir le Député Abdulqahar al-Samarrai et a travaillé avec lui pour ouvrir un bureau dans sa ville natale de Samarra à Salahaddin. Peu après l'ouverture du bureau, le groupe DAESH a envahi la province, forçant des milliers de personnes à fuir leur foyer. Essayer de s'engager et de fournir de l'aide à une population dispersée à travers la province et même à travers le pays s'est avéré un défi majeur au début, mais le Député s'est rapidement adapté à la nouvelle réalité et a commencé à rencontrer ses administrés partout où ils s'étaient déplacés et réinstallés. Appliquant l'un des principes fondamentaux du programme de rapprochement avec les populations locales – « sortir du bureau » - le Député et son adjoint ont commencé à mettre en œuvre un calendrier rigoureux pour rencontrer les citoyens déplacés à travers la province. L'écoute des préoccupations de ses administrés et le fait d'apprendre le manque de services dans les zones ou camps de déplacés ont conduit le Député à intensifier ses efforts de liaison et de coordination avec les responsables humanitaires et de sécurité pour s'assurer que les personnes déplacées reçoivent les services de base pour soulager leurs souffrances.

Après la libération de Salahaddin en 2017, les déplacés internes avaient bon espoir et pensaient qu'ils pourraient rentrer rapidement chez eux. Cependant, une infrastructure dévastée et un soutien inadéquat de la part du gouvernement pour reconstruire et rouvrir ses agences ont entravé le processus de retour. Le Député a joué un rôle important en exerçant une pression publique sur le gouvernement par le biais des médias et par sa capacité de convaincre au sein du CdR pour accélérer le retour des déplacés internes. Grâce à ses efforts, le Député Al-Samarrai a facilité la réouverture des agences gouvernementales dans la province, comme la Direction de Contrôle d'Identité, le Service des Eaux et la Direction des Pensions, ce qui a facilité le processus de retour. En outre, le Député a commencé à s'attaquer aux nouveaux défis qui sont apparus avec le retour des déplacés internes, à savoir les questions liées à la sécurité impliquant les divers groupes militaires de la province. L'augmentation du nombre de postes de contrôle a entravé la liberté de circulation des citoyens, ce qui a conduit le Député à plaider au nom de ses administrés auprès des commandants de la sécurité et à exercer des pressions publiques sur le Ministère de l'Intérieur afin qu'ils puissent créer un meilleur environnement sécuritaire à Salahaddin.

Visites des Citoyens



Au cours des trois dernières années, ce bureau a reçu environ 6000 visites des citoyens dont 1612 femmes.

■ Hommes ■ Femmes ■ ■

Après avoir reçu des plaintes provenant de toute la province, y compris des régions rurales et reculées, le Député s'est également rendu compte qu'il devait se rendre plus accessible à ses administrés pendant cette période capitale de transition et de reconstruction, alors que les déplacées internes rentraient chez elles. Il a décidé d'ouvrir deux autres bureaux, l'un à Tikrit et l'autre à Bagdad, où résident toujours des déplacés internes de sa province. Le NDI a formé deux autres adjoints de circonscription pour gérer ces bureaux.

En plus d'appuyer les Députés et leurs adjoints dans les efforts de transition post-conflit, le programme de rapprochement avec les populations locales du NDI visait principalement à aider les Députés à mettre en œuvre des politiques publiques inclusives et créer des liens étroits avec les populations. Dans ce contexte, afin d'appuyer les efforts de rapprochement du Député al-Samarrai dans toute la province, le NDI l'a constamment encouragé à élargir ses efforts pour inclure des citoyens d'origines ethniques, sectaires et idéologiques différentes. Comme bien d'autres aspects du programme de rapprochement, cette approche a d'abord suscité de l'appréhension ; toutefois, au fil du temps, le Député et son adjoint ont constaté que les populations y ont répondu très positivement, les Députés et leurs adjoints étant à leur écoute peu importe leurs origines ou leur affiliation. « Au début, nous n'avions pas remarqué l'importance du programme », a dit le Député. « Cependant, plus nous avons appliqué en détail toutes ses composantes, plus nous avons pris conscience de son importance, surtout lorsque nous avons commencé à tendre la main aux différents groupes qui se sont présentés avec nous aux élections », a-t-il ajouté.

De même, lorsque le NDI a introduit le concept de discussions politiques – sous la forme d'une assemblée publique pour recueillir les points de vue des populations sur les enjeux de leur localité de manière structurée- le Député et son adjoint se sont d'abord opposés à cette idée, mais une fois qu'ils l'ont mis en pratique, le Député et l'adjoint ont immédiatement reconnu les avantages de telles discussions structurées. « La discussion politique nous a permis d'aller à la racine des problèmes puisque les participants étaient plus libres dans un tel contexte, contrairement à d'autres contextes plus formels », a dit le Député. « Connaître les racines des problèmes nous a permis de trouver les solutions appropriées pour eux », a-t-il ajouté.

Vian Dakhil, Yezidi, Ninewa

L'occupation de Ninewa par DAESH a entraîné une dévastation et une destruction totales, y compris un génocide systématique et ciblé de la communauté Yezidi. Des villages entiers ont été détruits, des milliers d'hommes ont été tués, des femmes et enfants ont été enlevés, y compris plus de 3 000 femmes et filles Yezidi qui sont toujours portées disparues. Face à tout cela, la Députée Dakhil a refusé de garder le silence. En tant que seule représentante élue de Yazidi au CdR, elle a fait une déclaration passionnée devant le Parlement afin d'orienter les efforts visant à améliorer la situation de la communauté Yazidi. Son discours, qui s'est terminé par son évanouissement sur le parquet du Parlement, a touché les consciences du monde entier et a donné lieu à une réponse immédiate pour apporter secours et assistance. Par la suite, elle a accompagné l'armée irakienne dans une mission d'aide humanitaire aux Yazidis piégés sur le mont Sinjar. Ses efforts de plaidoyer pour représenter et parler au nom de sa communauté l'ont également aidée à obtenir du Gouvernement Régional du Kurdistan qu'il mette en place un organisme chargé de sauver les femmes Yazidi enlevées par DAESH et de leur fournir un soutien psychosocial.

Les habitants de sa circonscription étant dispersés dans tout le pays et dans les camps de déplacées, la Députée a commencé à diversifier ses efforts de rapprochement afin de s'assurer de toucher autant de citoyens qu'elle pouvait. Bien qu'elle ait d'abord résisté à l'idée de tenir des discussions politiques publiques, elle a rapidement compris l'avantage de ce type d'engagement, car il lui a permis de communiquer et d'interagir avec ses administrés d'une manière plus significative, et de mieux comprendre leur situation et d'en faire une analyse approfondie. Par exemple, après avoir animé quelques discussions sur le rôle des femmes dans la consolidation de la paix, elle a appris que les femmes musulmanes de sa circonscription souffraient également du fait qu'elles étaient ciblées et faussement accusées de soutenir DAESH simplement parce qu'elles étaient musulmanes, et a reconnu qu'avant ces discussions elle ne pouvait pas avoir un aperçu complet de la situation de sa communauté. Comme elle l'a dit à NDI, « Ces discussions étaient un espace confortable pour que toutes les voix puissent se faire entendre. » En réponse, la Députée a accru son engagement auprès de cette communauté pour démontrer son dévouement à servir leurs intérêts et a travaillé au sein de la communauté Yazidi pour combattre les idées fausses et négatives, et mettre en vedette la situation des femmes musulmanes.

Dans le cadre de ses efforts de rapprochement, la Députée et son adjointe ont été informées des mauvaises conditions d'apprentissage dans les camps de déplacées. En réponse, la Députée a travaillé à l'ouverture d'une bibliothèque dans un camp de déplacés ayant pour slogan « La Lecture en Période de Déplacement. » Le NDI a fait un don de milliers d'ouvrages pour soutenir son initiative. La Députée a également ouvert un espace adapté aux enfants dans le camp de déplacés de Sharia près de Dohuk, où ils pouvaient apprendre à lire et à écrire, à dessiner et à jouer de la musique.

Bien qu'elle n'ait pas été en mesure d'ouvrir un autre bureau pendant cette période de déplacement, la Députée a tout de même été en mesure de recueillir des plaintes auprès de ses administrés. Après avoir analysé les plaintes soumises à son bureau de circonscription, la Députée et son adjointe ont conclu que le chômage chez les jeunes était une préoccupation et une priorité absolue dans sa circonscription. Pour remédier à cette situation, elle a demandé et le gouvernement a accepté d'inclure Sinjar dans les plans de construction de logements de la région. Toutefois, comme le gouvernement n'avait pas de terrain à allouer pour des projets de construction, la Députée a accepté de faire don d'un terrain familial à la condition que les personnes embauchées soient originaires de Sinjar et qu'elles aient les qualifications requises. Grâce à cet effort, elle a pu créer des emplois pour les jeunes de sa circonscription.

Saleem Shawqi, Hikma, Basra

Le Député Saleem Shawqi, soutenu par le NDI, a ouvert un bureau de circonscription dans un sous-district du nord de Basra en 2015. Après seulement un an, ayant confirmé les avantages du bureau, le Député a ouvert quatre autres bureaux indépendants dans différents districts de la province afin d'être plus accessible à ses administrés. Pour s'assurer que ces bureaux étaient dotés en personnel et bien gérés, l'adjoint de bureau de circonscription appuyé par le NDI a formé de nouveaux adjoints en utilisant l'information et les ressources de formations du NDI. De même, l'adjoint de bureau de circonscription a pris l'initiative de former d'autres Députés et Membres du Conseil Provincial du même parti pour améliorer leurs liens et contacts avec les populations locales.

L'un des défis communs auxquels sont confrontés les élus des pays en transition est le manque de compréhension du processus politique par les citoyens et leur incapacité à faire la différence entre le pouvoir législatif et le pouvoir exécutif du gouvernement. Le Député Shawqi et son adjoint ont souvent fait face à ce défi, lorsque les citoyens s'adressent au Député avec une préoccupation ou une demande et s'attendent à ce qu'elle soit traitée immédiatement. L'un des aspects du programme de formation de NDI consistait à montrer aux Députés et aux adjoints comment éduquer et informer leurs administrés sur ces processus civiques tout en travaillant avec eux pour traiter leurs plaintes. Pour combler cette lacune, le Député Shawqi et son adjoint ont consacré une partie de leurs activités de rapprochement à l'éducation civique, en expliquant les rôles et responsabilités des élus et les processus législatifs et décisionnels du CdR et de l'exécutif. En fournissant aux citoyens une compréhension fondamentale du processus politique, le Député et l'adjoint ont pu établir une relation de travail positive avec leurs administrés, car ils ont pu mieux répondre à leurs besoins et attentes. « Ceci [éducation civique] a accru notre acceptation par nos administrés », a déclaré le Député. « Nous avons été honnêtes avec nos populations sur ce que nous pouvons faire et ce que nous ne pouvons pas faire et c'est ainsi que nous avons gagné leur confiance. »

Les relations avec les circonscriptions impliquent également la collecte et le traitement des plaintes soumis au bureau ; le Député a reçu 1 015 plaintes dans ses cinq bureaux, et en a résolu 24 % au cours des quatre dernières années. Mais au-delà de résoudre simplement les problèmes des populations, les représentants élus doivent s'efforcer d'apporter des changements institutionnels plus larges qui s'attaquent à des problèmes plus systémiques au moyen de politiques publiques. À cet égard, le NDI a également travaillé avec des députés qu'elle soutient tel que le Député Shawqi et son adjoint pour analyser et évaluer les plaintes des citoyens afin d'identifier les tendances et les thèmes récurrents qui pourraient être traités plus efficacement et de façon générale par des directives ou une législation. Sur la base des plaintes soumises à son bureau, le Député a identifié le chômage des jeunes comme étant le principal sujet de préoccupation dans sa circonscription. Tirant parti de ces données, le Député et son adjoint ont organisé une série de discussions politiques sur le chômage chez les jeunes avec des intervenants clés de la province et ont élaboré un projet de création d'une académie pour les jeunes où ils seraient formés pour divers métiers dans l'industrie de la production pétrolière. Après avoir obtenu l'appui et le soutien des populations et des parties prenantes à la suite de ce processus, le gouvernement s'est dit prêt à créer ce centre de formation.

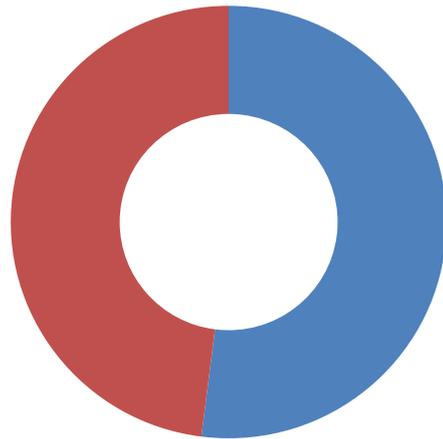
En plus d'établir des relations solides avec ses administrés, le travail de rapprochement du Député Shawqi s'est avéré une importante valeur ajoutée pour son parti politique, ce qui lui a permis d'augmenter sa crédibilité et sa réputation au sein de son parti. Bien qu'il ait initialement décidé de ne pas se présenter pour un second mandat, la direction du parti l'a approché directement et lui a demandé de se porter candidat aux élections législatives de mai 2018. Bien qu'il s'agisse d'une exigence intimidante et souvent lourde pour un représentant élu, cela a démontré au Député et à son parti politique que de solides initiatives de rapprochement avec les électeurs peuvent avoir un impact positif plus large sur les citoyens, les responsables électoraux et les partis politiques.

Khalid al-Mafraji, Mutahidoon, Kirkouk

Comme nombreux de ses homologues au Parlement pendant et après l'occupation de DAESH, le Député Khalid al-Mafraji a dû relever le défi de maintenir un lien avec les administrés déplacés de Kirkouk. Pour surmonter certains de ces obstacles, le Député a déployé des efforts soutenus pour établir de solides relations de travail avec un large éventail de partis et d'acteurs politiques afin de s'assurer qu'il puisse répondre le mieux possible aux besoins de ses administrés. Par exemple, l'engagement fréquent du Député de l'autre côté de l'allée ethnosectaire lui a permis de s'occuper des plaintes de ses administrés, notamment en facilitant les déplacements entre la région du Kurdistan et l'Irak pour l'accès aux traitements médicaux et les déplacements aux points de contrôle de sécurité.

Pour souligner l'urgence d'inclure Kirkouk dans la bataille pour libérer les provinces de DAESH, le député a lancé une campagne médiatique à grande échelle pour faire pression sur le gouvernement afin d'accélérer le processus de libération. La campagne médiatique a également attiré l'attention sur le fait que du personnel militaire était disponible dans la région. Cette campagne médiatique s'est avérée efficace, car peu après sa mise en œuvre, des plans ont été mis en place pour commencer la libération de Hawija.

Alors que la libération de Hawija approchait et que la crise humanitaire imminente allait entraîner un afflux de déplacées internes dans toute la province, le bureau de circonscription du Député a créé des groupes de jeunes volontaires pour travailler avec le bureau afin de faciliter l'arrivée des rapatriés à Kirkouk. Ces groupes de jeunes volontaires ont été chargés de fournir de la nourriture, de l'eau et d'autres provisions nécessaires aux personnes de retour. Les groupes de volontaires étaient également chargés d'identifier d'autres besoins et services dont les déplacées pourraient avoir besoin, et ont permis d'apprendre qu'en raison des pénuries d'approvisionnement alors qu'elles vivaient sous DAESH, beaucoup étaient dans des états de santé déplorable. Faute d'infrastructures telles que des dispensaires ou des hôpitaux pour soutenir l'afflux des déplacées, le Député et son



Le NDI exhorte les bureaux à adopter une politique de " porte ouverte " dans le cadre de la campagne de rapprochement **dans les circonscriptions**. Les bureaux doivent accueillir tout le monde dans la circonscription au-delà du point de vue politique et de l'origine ethnique. Le bureau du Député Khalid al-Mafraji est un exemple manifeste de cette politique. En trois ans, son bureau a reçu plus de 4 000 citoyens. La répartition des visiteurs semblait être égale ou plutôt il y avait plus de citoyens d'autres groupes ethniques que celle du député.

■ Autres Ethnies ■ Ethnie du Député

adjoint ont recruté des médecins et des infirmiers bénévoles, et ont aussi collectionné des médicaments et des fournitures à distribuer dans les zones et camps de déplacés de la province.

En préparation de la libération, le Député et l'adjoint s'attendaient à une crise humanitaire, car des milliers de personnes seraient déplacées sans nourriture, sans eau ni soutien médical. C'est pourquoi, avec l'appui du NDI, le bureau a organisé un débat d'orientation avec 33 jeunes volontaires qu'il a réussi à recruter pour aider à fournir une aide humanitaire à ceux qui fuyaient la zone de combat.

Sabah al-Tamimi, al-Wataniya, Bagdad

Au cours du mandat parlementaire 2014-2018, la Députée Sabah al-Tamimi a concentré une grande partie de ses efforts au sein du CdR à lier son action citoyenne à ses responsabilités de contrôle parlementaire. Par exemple, en tant que membre du Comité des services et de la reconstruction, elle a découvert de nombreux cas de corruption qui ont contribué à la mauvaise prestation des services, notamment en matière d'eau, d'électricité et de collecte des ordures. Elle s'est servie de sa position au comité et de sa bonne réputation dans sa circonscription pour attirer l'attention du gouvernement sur ces cas et, dans la plupart des cas, elle a arbitré avec succès l'affaire afin que les services soient rétablis à ses administrés. De même, la Députée al-Tamimi a fréquemment effectué des visites sur le terrain pour évaluer les conditions et la qualité des services dans les quartiers où vivent ses administrés. Au cours d'une visite sur le terrain dans deux quartiers de Bagdad, elle a appris que les ordures n'étaient pas ramassées correctement. En réponse, elle a contacté les directeurs responsables de la municipalité de Bagdad et la situation a été rapidement résolue grâce à un effort de nettoyage et à l'installation de nouvelles bennes à ordures dans la région.

La Députée al-Tamimi est également devenue une véritable intermédiaire entre les citoyens et le gouvernement en s'efforçant de maintenir de bonnes relations de coopération avec les représentants de l'exécutif pour appuyer le travail de sa circonscription. Par exemple, en signe de coopération entre le pouvoir législatif et le pouvoir exécutif, la Députée s'est rendu sur la place du marché al-Adhamiya accompagné du chef de la municipalité de Bagdad pour écouter les inquiétudes des commerçants et des clients. Elle a appris que les vendeurs occupaient illégalement la majorité du trottoir, ce qui limitait les déplacements dans les rues. Elle a servi de médiatrice entre les vendeurs et le chef de la municipalité et les deux parties ont conclu une entente pour partager l'espace conformément à leurs besoins et aux règlements municipaux.

Comme bon nombre des bureaux de circonscription appuyés par le NDI, la Députée al-Tamimi et son adjoint ont soulevé des préoccupations quant à la faisabilité d'organiser des discussions politiques à cause de problèmes bien réels de sécurité. Pourtant, après avoir animé sa première discussion et avoir été témoin en personne des avantages de cet exercice, la Députée a ajouté cet outil à sa boîte à outils de rapprochement avec les populations locales. « Les discussions politiques ont brisé toutes les barrières entre nous et les populations, car elles donnent lieu à des discussions sérieuses et libres. Il donne une image claire du problème et la façon de le résoudre », a déclaré la Députée al-Tamimi. La Députée a utilisé les discussions politiques pour mieux évaluer les conditions de travail actuelles du personnel de l'aviation civile. Au cours de ces discussions, la Députée a appris que certains employés n'avaient pas reçu leur salaire depuis plusieurs mois en raison de l'absence de réglementation du travail qui protège leurs droits. Après avoir rencontré plus de 200 parties prenantes touchées par ce problème, la Députée et son adjoint ont élaboré une ébauche de proposition de loi qui contient des

recommandations détaillées sur la façon de réglementer les conditions de travail à l'aéroport et de protéger les droits des travailleurs de l'aviation civile.

Najat al-Obeidi, Mutahidoon, Anbar

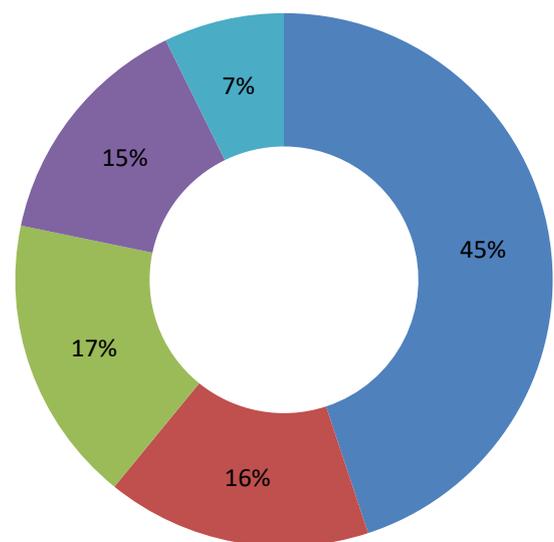
Des centaines de milliers de personnes ont fui Anbar pendant l'occupation de DAESH et la bataille qui a suivi contre le groupe insurgé. Les citoyens se sont dispersés à travers le pays ; beaucoup se sont enfuis à Bagdad et dans la région du Kurdistan. La majorité des administrés de la Députée Najat al-Obeidi ayant été déplacés à Erbil, la Députée a décidé de s'installer avec eux à Erbil afin de mieux les servir.

Mais ses administrés étaient éparpillés un peu partout dans le pays, ce qui s'est avéré un grand défi et qui a exigé un effort extraordinaire de la part de la Députée et de son adjoint pour pouvoir tous les atteindre, les écouter et essayer de répondre à leurs besoins et préoccupations immédiats. Pendant près de deux ans, la Députée a réparti son temps entre ses allées et venues dans ces régions pour superviser la distribution de l'aide aux déplacés internes par le gouvernement et les organisations humanitaires. Comme beaucoup pendant la crise, la Députée s'est rendu compte que l'aide n'était pas distribuée correctement, surtout lorsqu'elle n'était pas là pour surveiller le processus de distribution aux déplacés vivant hors des camps. Elle a donc intensifié ses efforts et a été régulièrement vue dans des camps de déplacés et dans d'autres sites de déplacés avec des camions d'aide et, pendant deux ans, la Députée et son adjoint ont soutenu la distribution d'aide à plus de 6 500 sinistrés de sa circonscription. De plus, l'engagement de la Députée à être aussi intégrée et proche de ses administrés que possible témoigne également d'un changement dans sa façon de concevoir l'idée de rapprochement avec les

populations locales. L'un des principes fondamentaux pour un rapprochement efficace consiste à maintenir des contacts réguliers et étroits avec les populations. Au début, la Députée n'était pas convaincue du niveau d'effort requis et des résultats potentiels, mais avec le temps, les avantages sont devenus évidents : « Au début de ma participation à ce programme, j'ai rendu visite à l'un de mes administrés alors qu'il était à l'hôpital pour m'assurer de son état », explique la Députée. « Trois

Affaires relatives aux constituants

- Déplacés internes
- Education
- Sécurité
- Services
- Documentations officielles



Après avoir analysé les cas reçus, ce bureau s'est rendu compte que les questions liées au déplacés internes prédominaient. C'est pourquoi ils ont choisi cette problématique comme thème de leurs efforts de changement de politique.

ans plus tard, lorsque le moment est venu pour moi de me présenter pour un autre mandat, j'ai reçu un appel téléphonique du même homme me disant qu'il n'avait pas oublié [la visite] et qu'il voterait à nouveau pour moi », a-t-elle ajouté.

Étant donné que les administrés de sa circonscription étaient répartis dans différentes provinces et que les défis humanitaires semblaient insurmontables, la Députée et son adjoint ont eu de la difficulté à tenir des discussions politiques axées sur les enjeux systémiques à moyen et à long terme alors que leurs concitoyens avaient des besoins urgents qui devaient être satisfaits. « Nous craignons que les participants ne demandent de la nourriture et des couvertures au cours de ces discussions », a déclaré l'adjoint. Reconnaisant la nécessité de trouver un équilibre entre le travail humanitaire urgent de la Députée et ses responsabilités en tant que parlementaire, le NDI a travaillé avec la Députée à l'élaboration d'une discussion politique et à la mise en œuvre d'une stratégie de rapprochement pour aider à fixer les attentes des citoyens avant qu'ils ne participent à l'événement. Avec une stratégie en place, le bureau de la Députée a organisé avec succès une série de discussions sous le thème des jeunes déplacés internes et l'éducation. « Les conseils et les méthodes fournis par le NDI pour la tenue de discussions politiques se sont révélés être un succès », a déclaré la Députée. « Après chaque discussion politique, les participants nous demandaient d'en organiser davantage, car ils se rendaient compte que c'était le bon moment et le bon endroit pour donner leur opinion sur certaines questions », a-t-elle ajouté.

BONNES PRATIQUES ET LEÇONS APPRISSES

Veiller à ce que les efforts de rapprochement tiennent compte de toutes les voix. Un représentant élu représente tous les citoyens de sa circonscription sans distinction de sexe, de race, d'origine ethnique, de religion, de secte ou de statut socioéconomique. Par conséquent, les députés et leurs adjoints doivent faire entendre toutes les voix dans leur effort de rapprochement, en particulier celles des groupes marginalisés, comme les femmes, les jeunes et les minorités, pour s'assurer qu'ils représentent effectivement les besoins et préoccupations de tous dans leur circonscription. Il s'agit notamment de veiller à ce que les bureaux de circonscription soient accessibles et accueillants pour les différents groupes et à ce que les élus déploient des efforts coordonnés pour se rapprocher des citoyens des différentes communautés ethno-sectaires. Cela contribuerait également à instaurer la confiance entre les citoyens, car ils verraient le député travailler pour servir les intérêts de tous les membres de leur collectivité, et pas seulement ceux de son propre groupe ethnique ou religieux.

Maintenir un dialogue régulier pour établir la confiance et créer des voies de communication entre les citoyens et le gouvernement. Grâce à des activités régulières de rapprochement et d'engagement avec les citoyens, les représentants élus peuvent travailler à bâtir la confiance envers le gouvernement. Bien que leur premier devoir soit de représenter les intérêts de leurs administrés au Parlement, ils sont aussi le visage du gouvernement et devraient utiliser cette plate-forme pour tenir les citoyens informés des progrès et des difficultés des activités gouvernementales et recueillir des données pour les orienter en matière de politique gouvernementale et législative. Cette voie de communication bidirectionnelle permet d'accroître la transparence et la responsabilité au sein du gouvernement et donne aux populations l'occasion de participer de façon significative au processus

politique. C'est pourquoi toute forme de rapprochement avec les citoyens est une valeur ajoutée et les députés et leurs adjoints devraient, dans la mesure du possible, s'engager dans un dialogue direct. Par exemple, un député a appelé dix citoyens de sa circonscription tous les vendredis après-midi et a contribué à asseoir une réputation de représentant de confiance, ce qui s'est également révélé précieux pendant les campagnes électorales, les citoyens ayant une image positive du député.

Élaborer des lois et des politiques adaptées et inclusives. Les activités de rapprochement avec les populations sont parmi les meilleurs médians de cerner les besoins et les préoccupations des citoyens afin d'éclairer l'élaboration des politiques gouvernementales et des lois qui répondent directement aux besoins des citoyens. Bien que les élus ne définissent pas la politique gouvernementale, ils peuvent éclairer le processus décisionnel. À l'aide d'un outil tel qu'un rapport politique, les élus peuvent utiliser l'information recueillie dans le cadre de leurs activités de rapprochement avec les habitants de leur circonscription pour formuler les recommandations et les mesures qui doivent être adoptées. L'engagement direct avec les citoyens, que ce soit au moyen de rencontres individuelles au bureau de circonscription, de questionnaires remplis par les citoyens ou de discussions politiques ciblées, met en lumière les besoins immédiats d'une collectivité, ainsi que les changements systémiques à plus long terme, comme la réforme de l'éducation, l'amélioration des services fournis et des prestations en soins de santé. L'utilisation de cette information pour élaborer des politiques et des lois adaptées peut démontrer aux populations que les élus les écoutent et représentent leurs besoins à l'Assemblée législative et dans leurs partis politiques. Cela peut également contribuer à combler le déficit de confiance entre les citoyens et le gouvernement.

Offrir des possibilités d'éducation civique et d'engagement. En plus des activités de rapprochement qui donnent aux élus l'occasion d'interagir directement avec les citoyens, ces efforts permettent aussi aux citoyens d'interagir avec le processus politique au-delà du vote. Les activités de rapprochement comme les discussions politiques, les visites d'écoute et même la visite d'un bureau de circonscription pour soumettre une plainte peuvent constituer un point positif d'interaction entre les citoyens et le gouvernement. À une époque où la confiance dans le gouvernement et les institutions politiques est faible, ces interactions peuvent aider à rétablir cette relation et cette confiance. De plus, dans une démocratie émergente, la compréhension du processus politique et des responsabilités des différentes institutions sont souvent limitées, et une préoccupation souvent soulevée par les représentants élus est que les citoyens ne comprennent pas leur rôle ou ce qui est en leur pouvoir et leur capacité d'action. Les actions de rapprochement avec les citoyens peuvent fournir aux élus un moyen informel pour aider à renforcer la compréhension et la conscience civique en expliquant, par exemple, comment un ministère particulier va traiter une affaire ou le parcours d'un projet de loi au sein du processus décisionnel parlementaire.

Établir des relations avec les organismes gouvernementaux aux niveaux local et national. Souvent, pour traiter les plaintes soumises au bureau de circonscription, un député doit coordonner et soumettre la question à un organisme ou à un ministère gouvernemental en particulier. Ainsi, l'établissement et le maintien de relations de coopération avec les représentants exécutifs pour appuyer le travail de circonscription sont une ressource et un outil importants pour un représentant élu. Il peut contribuer à accroître l'efficacité et la réceptivité au problème si le député est en mesure de travailler directement avec l'organisme gouvernemental, et il permet au député de servir d'intermédiaire entre les citoyens et le gouvernement en attirant l'attention sur les besoins particuliers des collectivités.

Demeurer présent et engagé pendant les périodes de conflit et de transition. S'engager dans des activités de rapprochement avec sa circonscription en période de violence ou immédiatement après une période de violence peut sembler inutile ou improductif, car les populations ont besoin d'une aide humanitaire plus immédiate. Bien qu'un représentant élu puisse fournir cette aide si nécessaire, le fait de demeurer engagé et présent parmi les citoyens c'est fait preuve de solidarité et offre des possibilités de répondre aux besoins des populations à court et à moyen terme. Rencontrer les citoyens lors de visites d'écoute dans les camps de déplacés ou les communautés d'accueil, ouvrir des bureaux de circonscription temporaires et faciliter les discussions politiques peuvent permettre de mettre en vedette les préoccupations et les priorités des citoyens au-delà de leurs besoins immédiats et fournir aux élus des informations précieuses qui peuvent les aider dans leurs efforts pour créer des changements plus systémiques et institutionnels pour un soutien et un développement à long terme. De plus, comme de nombreux processus gouvernementaux sont rigides et souvent incapables de s'adapter aux situations d'urgence, les représentants élus et leurs adjoints peuvent jouer un rôle essentiel en facilitant les changements ponctuels pour réagir rapidement à une situation.

Ouvrir un bureau de circonscription pour un contact direct avec les populations. L'un des meilleurs outils de rapprochement pour un député est un bureau de circonscription. Il fournit aux députés des espaces physiques sécuritaires dans chaque circonscription où le député et son personnel peuvent accueillir les citoyens pour discuter de leurs préoccupations. C'est aussi un espace pour centraliser et organiser les données telles que les plaintes soumises par les citoyens qui pourraient être utilisées plus tard pour éclairer les priorités politiques et la législation, ainsi que les statistiques sur les réalisations des députés et leur engagement qui pourraient être utilisées dans les messages de campagne et les bulletins d'information publics. Dans les grandes provinces ou dans les situations où les administrés d'un député sont répartis dans plusieurs provinces en raison d'un déplacement, le député peut envisager d'ouvrir des bureaux satellites afin de maintenir un lien avec ses administrés. Chaque bureau devrait disposer d'un adjoint dédié pour gérer les opérations quotidiennes, mais toute l'information, en particulier les dossiers et autres statistiques, devrait être retransmis et centralisé dans le bureau principal.

Travailler avec un adjoint de bureau de circonscription. Les adjoints de bureau de circonscription supervisent les activités quotidiennes de chaque bureau, y compris le calendrier des activités des députés, les séances d'écoute avec les groupes d'intérêt et les séances d'information sur les services gouvernementaux. Ces adjoints sont le « visage » quotidien des actions des députés dans leur communauté et aident à coordonner la communication entre les citoyens, les députés et leurs blocs parlementaires, ainsi que les ministères ou organisations de la société civile concernés. Pour être efficace, toutefois, il doit exister une confiance et un respect mutuels entre le député et ses adjoints afin que le député puisse avoir confiance dans la capacité de son adjoint à bien le représenter devant ses administrés.

Adopter une approche structurée et stratégique en matière de rapprochement avec les populations. Au début du mandat d'un député et régulièrement par la suite, le député, en coordination avec son adjoint, devrait établir les grandes lignes des opérations internes et des protocoles du bureau, comme les heures d'ouverture, les délais de publication et les visites régulières des députés. Ce processus devrait également comprendre l'élaboration d'une stratégie de rapprochement à court et à long terme décrivant les activités publiques et établissant des objectifs à

atteindre par le bureau de circonscription. Le rapprochement devrait être planifié et mis en œuvre de façon cohérente tout au long du mandat d'un député et non seulement à la veille d'une élection. En effet, le fait de mener des activités de rapprochement avec les populations juste avant une élection pourrait avoir une incidence négative sur un député, car il serait perçu comme voulant seulement obtenir des votes et non parce qu'il est soucieux des électeurs de sa circonscription. Toutefois, un député ayant des qualités reconnues en matière de rapprochement et ayant un profil public positif deviendrait une grande valeur ajoutée pour son parti politique, car il serait une source d'information et un candidat solide pendant une élection.