



**CHAMBLY**

# Guide de participation publique

JANVIER 2024

**VOTEPOUR.CA**

Guide présenté à

**BENOIT PARADIS**

**Directeur – Service des communications et relations avec les citoyens**

Ville de Chambly

---

Par l'équipe  
Votepour.ca

**MARC JEANNOTTE**

**Cofondateur et directeur général**

**BASTIEN BEAUCHESNE**

**Conseiller principal – analyses et méthodes**

*Thulé Évaluation*

**LAURENCE GOULET**

**Coordonnatrice aux services**

**ALEXANDRE GILBERT**

**Chargé de projet**

**JEANNE WURMSER**

**CHARGÉE DE PROJET**

**SYLVIE GOULET**

**Rédactrice et réviseure**

---

Nous joindre

**VOTEPOUR.CA**

*info@votepour.ca*

*1-888-290-8683*

<b>01</b>	<b>Objectifs du guide</b>	<b>05</b>
<b>02</b>	<b>Notions clés et bonnes pratiques de participation publique</b>	<b>07</b>
02.1	L'acceptabilité sociale	08
02.2	La participation publique et ses bonnes pratiques	10
02.2.1	Bonnes pratiques : comment permettre et favoriser l'implication citoyenne dans unedémarche de consultation ?	11
02.3	Quelles sont les étapes d'une démarche de participation publique ?	14
02.3.1	Mesures d'information	15
02.3.2	Mesures de consultation	16
02.3.3	Mesures de participation active	16
02.3.4	Mesures de rétroaction	17
02.4	La sursollicitation et l'essoufflement de la population	18
02.4.1	Prioriser et arbitrer	19
02.4.2	Réduire la fatigue de participation	19
02.5	Inclusivité et accessibilité	23
02.5.1	La fracture sociale	23
02.5.2	La fracture numérique	26
<b>03</b>	<b>Rôles et responsabilités de la Ville de Chambly</b>	<b>27</b>
03.1	Le SCRC, les spécialistes de la participation publique	29
03.2	Les équipes des services municipaux, les spécialistes de champs et de projets	31
03.3	La direction générale de la Ville de Chambly	32
03.4	Le conseil municipal de la Ville de Chambly	33
03.5	D'où provient la demande de consultation? Comment cerner les déclencheurs ?	34
03.5.1	Obligation réglementaire	34
03.5.2	Initiative du conseil municipal	35
03.5.3	Initiative d'un autre service ou d'une autre direction	35
03.5.4	Initiative du SCRC	36
03.5.5	Initiative citoyenne	36
03.5.6	Tables consultatives municipales	36
03.5.7	Situation contentieuse	37

<b>04</b>	<b>Portée et objectifs d'une démarche de participation publique</b>	<b>38</b>
04.1	L'analyse préalable d'une démarche de participation	39
04.1.1	Quels sont les impacts et les bénéfices du projet soumis à la consultation ?	40
04.1.2	Sur quoi veut-on consulter ?	42
04.1.3	Pourquoi veut-on consulter ?	43
04.1.4	Quelles sont les ressources disponibles pour réaliser la démarche de participation ?	47
04.1.5	Comment percevoir l'acceptabilité sociale du projet avant le déclenchement de la démarche de participation ?	47
04.2	Recommandations du SCRC	48
04.3	La prise de décision de la Municipalité	49
<b>05</b>	<b>Créer sa propre recette participative</b>	<b>51</b>
05.1	Phase 0 : Démarrage	52
05.2	Phase 1 : Information	54
05.3	Phase 2 : Consultation et participation active	57
05.3.1	Exemples de mesures de consultation	58
05.3.2	Exemples de mesures de participation active	62
05.4	Phase 3 : Rétroaction et décision	67
05.4.1	Exemples de mesures de rétroaction	68
05.5	Phase 4 : Mise en oeuvre du projet	
<b>06</b>	<b>Choix de la mesure de participation appropriée</b>	<b>73</b>
06.1	Expériences du participant et objectifs souhaités	75
<b>07</b>	<b>Protocole de participation</b>	<b>80</b>
<b>08</b>	<b>Outils d'animation</b>	<b>82</b>
<b>09</b>	<b>Références et ressources pour en savoir plus</b>	<b>86</b>

# 01

## Objectifs du guide

Ce guide municipal vous présente les notions clés de la participation publique et vous propose des outils d'aide à la décision afin de vous soutenir dans vos démarches de participation.

## CE GUIDE A ÉTÉ CONÇU AVEC LES OBJECTIFS SUIVANTS.

- Faciliter l'enracinement de la culture participative au sein des services municipaux de la Ville de Chambly.
- Définir un processus d'analyse commun et un cadre de travail propre à la Municipalité.
- Aborder les questionnements spécifiques aux différentes étapes de la démarche de participation.
- Intégrer les bonnes pratiques et les réflexes à acquérir à toutes les étapes de la démarche de participation.



### Important !

Le présent document ne constitue pas une politique de participation publique en vertu de la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme (LAU).

## LE GUIDE ET SES COMPOSANTES VISUELLES TRAITENT DES ÉLÉMENTS SUIVANTS.

- **Vulgarisation des concepts** de la participation publique et de l'acceptabilité sociale.
- Informations sur les bonnes pratiques en participation publique, incluant le **rôle et les responsabilités** du service des communications et relations avec les citoyens (SCRC), des spécialistes des autres services municipaux, de la direction générale et du conseil municipal de la Ville de Chambly.
- Définition de **critères pour lancer une démarche de participation publique**.
- **Recette participative** qui inclut les éléments essentiels d'une démarche de participation publique (échéanciers, objectifs et interventions).
- Présentation d'une **sélection de mesures de participation publique** adaptée aux besoins de la Ville de Chambly.
- Définition de **critères pour choisir le type de mesures de participation publique approprié**.

# 02

## Notions clés et bonnes pratiques de participation publique

Dans cette deuxième section, nous présentons quelques notions clés non seulement aux spécialistes du SCRC qui pilotent des démarches de participation publique et aux spécialistes des autres services municipaux qui soutiennent le SCRC dans les démarches de consultation, mais aussi aux personnes qui doivent prendre des décisions à la lumière d'une participation de plus en plus importante à l'échelle des municipalités.

# 02.1 L'acceptabilité sociale

« L'acceptabilité sociale est le résultat d'un processus par lequel les parties concernées construisent ensemble les conditions minimales à mettre en place pour qu'un projet, programme ou politique s'intègre harmonieusement, à un moment donné, dans son milieu naturel et humain. »<sup>1</sup>

Cette définition est la plus reconnue et celle actuellement retenue par le ministère des Ressources naturelles et des Forêts du gouvernement du Québec ainsi que par le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation.

## **ON RECONNAÎT CINQ FACTEURS DÉTERMINANTS DE L'ACCEPTABILITÉ SOCIALE D'UN PROJET.**

- Une responsabilité assumée de comprendre et d'intégrer les réalités sociales, environnementales et économiques propres au milieu et d'engager un dialogue le plus tôt possible avec tous les acteurs afin de les intégrer dans le processus.
- Un respect des différences d'intérêts et une reconnaissance de la légitimité d'intervention des parties (le droit de s'opposer).
- Un accompagnement soutenu dans le temps avec les ressources disponibles aux différentes étapes.
- Un dialogue basé sur la transparence et l'écoute.
- Le consentement libre et éclairé des communautés.

<sup>1</sup> Caron-Malenfant, J., et Conraud, T. (2009). *Guide pratique de l'accessibilité sociale : pistes de réflexion et d'action*, Éditions D.P.M.R., Saint-Nicolas

Selon le ministère des Ressources naturelles et des Forêts, **l'acceptabilité sociale est modulée par un ensemble de facteurs :**

- Elle est relative au contexte, aux circonstances, aux caractéristiques d'un milieu à un moment donné,
- aux conditions socioéconomiques de la communauté impliquée au moment où apparaît un projet,
- au cadre institutionnel dans lequel les décisions sont prises,
- aux politiques nationales qui s'appliquent ;
- au cadre de gouvernance du projet,
- à l'identité du promoteur ou du porteur du projet,
- à la nature des rapports sociaux et des rapports de force au sein de la communauté.



### **Important !**

L'acceptabilité sociale n'est pas une notion binaire (avons-nous l'acceptation ou pas?) ou une acceptation passive (s'il n'y a pas d'opposition, donc il y a acceptation).

## **SIGNES DE L'(IN)ACCEPTABILITÉ SOCIALE <sup>2</sup>**

Il peut donc être intéressant de porter attention aux signes de l'(in)acceptabilité sociale afin de construire un dialogue constructif sur le projet.

### **DIVISION SOCIALE**

Ambiance tendue, publics hostiles lors d'assemblées publiques concernant le projet.

### **SIGNES D'OPPOSITION**

Groupe citoyen officiellement opposé au projet, pétition(s) ou démarches regroupant les signatures contre le projet, manifestations.

### **CONSULTATIONS CONTESTÉES**

Critiques des processus d'information et de consultation mis en place par le promoteur, appel à un acteur neutre.

### **DÉBATS ET TENSIONS DANS LES MÉDIAS**

Circulation d'informations contradictoires, voire fausses, insultes, intimidation et menaces sur les réseaux sociaux.

### **POLITISATION ET JUDICIARISATION DU DÉBAT**

Tensions et dissensions à l'intérieur du conseil municipal, poursuites et mesures légales, interpellation des gouvernements, des partis politiques, des agences de santé publique, etc.

<sup>2</sup> Proposé par Marie-Ève Maillé, <https://www.notreboite.ca/pdf/grille-evaluation.pdf>

## 02.2

# La participation publique et ses bonnes pratiques

Selon le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation, la participation publique réfère à l'ensemble des moyens mis en œuvre par une institution publique, une municipalité dans ce cas-ci, pour permettre et favoriser l'implication citoyenne dans un processus décisionnel.

Elle désigne « l'ensemble du processus et des activités permettant à l'organisme municipal d'intégrer les préoccupations, les besoins et les valeurs de la collectivité dans sa prise de décision. La participation publique, c'est donc l'engagement des individus dans des cadres formels régis par des règles établies et ayant pour but l'atteinte d'un objectif formulé explicitement et publiquement.

### QUELLES SONT NOS SOURCES POUR IDENTIFIER LES BONNES PRATIQUES ?

- *Guide d'élaboration d'une politique de participation publique. Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation. (2010). Accessible en ligne.*
- *Guide d'élaboration d'une politique de participation publique en matière d'aménagement et d'urbanisme. Union des municipalités du Québec. (2018). Accessible en ligne.*
- *Cadre de référence gouvernemental sur la participation publique. Secrétariat à l'accès à l'information et à la réforme des institutions démocratiques, ministère du Conseil exécutif. (2017). Accessible en ligne.*
- *Les principes de base de la participation publique. Association internationale pour la participation publique. (2021). Accessible en ligne.*
- *Rapport du groupe de travail pour un cadre de référence en matière d'urbanisme participatif. Ministère des des Affaires municipales et de l'Habitation. (2017). Accessible en ligne*
- *Synthèse du Forum sur l'acceptabilité sociale. Votepour.ca. (2018). \*Tenu avec plus d'une centaine de représentants de ministères, municipalités, organisations, promoteurs et groupes citoyens.*

## 02.2.1

Bonnes pratiques : comment permettre et favoriser l'implication citoyenne dans une démarche de consultation ?

Voici une synthèse des pratiques de participation publique qui ont fait leurs preuves et les gestes à poser pour les reproduire :

### **DIFFUSER UNE INFORMATION COMPLÈTE, VULGARISÉE ET ADAPTÉE**

#### Gestes à poser

- Rendre facilement accessible l'information sur le site de la Ville ou sur une page réservée au projet.
- Offrir une information vulgarisée et adaptée aux groupes citoyens ciblés ainsi que les plus impactés par l'objet de la consultation.
- Garantir des délais raisonnables pour prendre connaissance des informations avant de participer.
- Communiquer les impacts et bénéfices anticipés des projets ou des interventions soumis à la consultation citoyenne.
- Utiliser une variété de moyens susceptibles de les atteindre et de les interpeller.

### **ASSURER LA TRANSPARENCE DU PROCESSUS DÉCISIONNEL**

#### Gestes à poser

- Faire connaître toutes les étapes de la prise de décision.
- Présenter les impacts et bénéfices prévisibles des projets et les interventions pour lesquelles on sollicite la participation du public.
- Communiquer aux groupes citoyens les façons de participer et d'obtenir l'information désirée, dans des délais raisonnables.
- Faire connaître les résultats des activités de consultation, mais aussi du processus de décision. Il est important d'expliquer les décisions prises et les justifications retenues de façon neutre et objective.

## **CONSULTER LES CITOYENS EN AMONT DE LA PRISE DE DÉCISION ET LEUR ATTRIBUER UNE RÉELLE CAPACITÉ À INFLUENCER**

### Gestes à poser

- Éviter de faire une consultation qui porte sur un projet trop défini, car cela nuit à son acceptabilité. Consulter davantage sur des exercices de vision et de grandes orientations (visions stratégiques, politiques publiques, plans d'urbanisme).
- Déterminer tous les publics qui seront concernés par le projet ou l'intervention au moment de planifier une démarche de participation afin de choisir les meilleures façons de les contacter.
- Offrir des occasions de participation avant la prise de décision et l'application des contraintes réglementaires.
- Faire la démonstration que les points de vue divergents et minoritaires ont été considérés.

## **DÉPLOYER DES MESURES DE PARTICIPATION DIVERSIFIÉES ET ADAPTÉES AUX CLIENTÈLES ET À LA PLURALITÉ DES POINTS DE VUE POSSIBLE**

### Gestes à poser

- Adapter les mesures de participation aux types de participation et aux types de participants recherchés.
- Favoriser l'inclusion d'une variété de participants (âge, diversité culturelle, niveau de littératie, etc.).
- Opter pour des activités, des outils et des lieux accessibles pour tenir compte des handicaps et des limitations fonctionnelles.
- Sélectionner des mesures de participation et des outils permettant d'identifier et de gérer les conflits de personnalités, de pouvoir et d'intérêts.

## FAVORISER L'OBJECTIVITÉ ET LA CONCILIATION DES INTÉRÊTS

### Gestes à poser

- Choisir une instance crédible et indépendante pour piloter une démarche de participation publique. Cette instance peut être un service de la municipalité ou un partenaire externe pourvu qu'elle respecte des règles d'éthique connues de tous et s'assure qu'aucun conflit d'intérêt, réel ou apparent, ne soit présent.
- Faire un rappel des rôles et responsabilités du conseil municipal en amont des activités de consultations. Les objectifs de la participation du conseil municipal lors des activités de consultation consistent à favoriser l'écoute et la clarification des questionnements du public plutôt que de les influencer.
- S'assurer que la démarche favorise l'identification de synergie possible entre les acteurs participants ainsi que la conciliation de leurs intérêts.

## METTRE EN PLACE UN MÉCANISME DE RÉTROACTION ET D'ÉVALUATION À L'ISSUE DU PROCESSUS

### Gestes à poser

- Formuler et communiquer les résultats des activités aux personnes participantes.
- Justifier et communiquer les décisions prises.
- Accorder des délais raisonnables.
- Offrir aux personnes participantes une évaluation des actions de consultation.

## 02.3

# Les étapes d'une démarche de participation publique

Une démarche de participation publique est généralement développée pour un objet municipal spécifique (p. ex. : une politique, un programme ou un projet) et se séquence en quelques étapes clés. À chaque étape, il existe plusieurs réflexes et bonnes pratiques à intégrer, ainsi qu'une variété de mesures de participation qui sont à la portée des professionnels. Le schéma ci-dessous résume bien ces éléments à considérer.<sup>3</sup>

### RÉSUMÉ DES ÉTAPES D'UNE DÉMARCHE DE PARTICIPATION PUBLIQUE



Les mesures de participation présentées ici ont pour but d'informer, de consulter et d'inclure la collectivité dans la prise de décision. Chacune de ces mesures peut être réalisée en utilisant une diversité d'activités et d'outils adaptés aux contextes et aux besoins.

<sup>3</sup> Les mesures de participation publique décrites ci-dessous sont inspirées du document : Gouvernement du Québec, ministère des Affaires municipales et de l'Habitation, 2018, Fiche 2 : Exemples de mesures de participation publique, page 1.

### 02.3.1

## Information

Une mesure d'information inclut toute forme de communication d'informations faite au bénéfice des personnes intéressées à participer à une démarche de participation. Ces mesures doivent viser la diffusion d'informations claires, objectives et neutres.

De plus, les informations essentielles de la démarche doivent faire l'objet d'une diffusion via une diversité d'outils de communication adaptés.

- Les principales étapes du processus de décision relatif à un sujet soumis à la consultation, les objectifs de la démarche de participation et les attentes envers les personnes intéressées.
- Les principales mesures de consultation et de participation active qui seront accomplies lors de chacune de ces étapes et les moments où elles se tiendront.
- Un texte portant sur ses principaux impacts et bénéfices prévisibles du sujet soumis à la consultation.
- Une carte qui présente le secteur touché par le sujet soumis à la consultation, lorsque pertinent.



#### **Attention !**

Il est recommandé de fixer une durée minimale de 21 jours entre la diffusion de l'information sur un projet et la tenue de mesures de consultation. Cette durée minimale a pour but d'offrir à la population concernée le temps nécessaire pour prendre connaissance des informations pertinentes au projet.

## 02.3.2

## Consultation

Une fois les mesures d'information réalisées, les mesures de consultation visent à permettre aux personnes intéressées de partager des préoccupations, des attentes ou des opinions en formulant des suggestions. Il est essentiel que les mesures de consultation puissent permettre de poser des questions ou de faire des observations oralement ou par écrit.

Ici aussi, il est recommandé d'offrir aux personnes intéressées par la consultation une durée de 21 jours afin de transmettre à la Municipalité de telles observations ou pour participer aux questionnaires en ligne.

## 02.3.3

## Participation active

Contrairement aux mesures de consultation, les mesures de participation active visent à engager davantage des personnes intéressées et à leur reconnaître la possibilité de fournir un apport plus détaillé et contributif au processus de décision. Ces mesures permettront notamment de collaborer à l'identification d'enjeux, à la définition d'options, à l'évaluation de scénarios ou à la formulation de recommandations plus étoffées. Ces mesures permettent d'aller en profondeur sur les différents aspects des sujets soumis à une démarche de participation.

Pour être accessibles et inclusives, les mesures de participation active doivent être adaptées aux personnes visées ainsi que plus impactées par les sujets soumis à une démarche de participation. Ainsi, des considérations d'accès aux lieux, de déroulement des activités et d'information sur les sujets abordés doivent être prises en compte dans l'élaboration des mesures de participation active.

## 02.3.4

### Rétroaction

Une fois la démarche de participation achevée, les mesures de rétroaction cherchent à rendre des comptes sur la manière dont les résultats d'une mesure de consultation ou de participation active ont été considérés par la Municipalité.

Toute démarche de participation doit comprendre une ou des mesures de rétroaction. Il est recommandé de produire et de publier un rapport écrit faisant état des résultats de la consultation, ainsi que de faire un suivi auprès des personnes participantes qui souhaitent être informées des suites de la démarche de consultation. Ces mesures de rétroaction doivent être réalisées dans un délai idéal de 3 mois.

Lorsqu'un projet comprend plusieurs activités de consultation, lors d'activité en présentiel, il est intéressant de débiter la séance par une présentation des principaux résultats des activités précédentes et de la façon dont ces résultats ont été intégrés et pris en compte pour la création de l'activité actuelle. Cela permet de présenter la continuité entre les activités.



#### **Important**

N'oubliez pas d'informer les personnes qui ont participé à la démarche de participation de l'effet de leur contribution. Elles seront heureuses de constater que les idées ou les recommandations issues de cette consultation ont été intégrées au projet final.

## 02.4 La sursollicitation et l'essoufflement de la population

---



Plusieurs spécialistes constatent, parfois trop tard, que la population participe moins aux consultations qu'anticipé. Les explications potentielles sont nombreuses : épuisement chez les personnes qui y participent fréquemment, manque de temps, désintérêt envers les questionnaires en ligne parfois trop longs, temps d'attention numérique de plus en plus court, etc. Alors, quels sont les réflexes qui doivent être développés au moment de concevoir les activités de consultation?

## 02.4.1

### Prioriser et arbitrer

L'un des moyens les plus efficaces pour contrer la fatigue citoyenne face aux consultations ou aux participations est d'éviter la sursollicitation. En ayant un calendrier précis des initiatives de consultation et en le partageant auprès des personnes concernées, le SCRC sera en mesure de signaler les périodes de sursollicitation et d'en faire un arbitrage avec la direction générale de la Ville. Les projets majeurs, ou encore le Programme triennal d'immobilisations (PTI) peuvent servir d'outil de priorisation.

En effet, en réservant une certaine part des efforts de participation au PTI, la table est mise pour encourager la priorisation ou l'arbitrage des différentes initiatives de consultation.

Une idée claire de l'élément déclencheur de la consultation (voir les déclencheurs en p. 34), des objectifs de cette consultation (voir le processus d'analyse en p. 39) et du niveau d'effort requis afin de la déployer (voir les mesures de participation en p. 53, 57, 61 et 67) permet aussi de prioriser et d'arbitrer les initiatives de participation publique entre elles. Ces concepts et les bonnes pratiques qui y sont liées (le tout présenté dans les sections subséquentes) sont de bons outils afin d'éviter une sursollicitation des citoyens.

---

## 02.4.2

### Réduire la fatigue de participation

Il existe des techniques bien concrètes pour réduire la fatigue de participation. En les appliquant le plus souvent possible, chaque expérience de participation devient moins fatigante pour la personne, augmentant ainsi les chances qu'elle y participe de nouveau.

## TECHNIQUE 1

### Développer un processus de conception qui minimise les risques de fatigue

Lors de la conception d'un questionnaire ou d'un outil d'animation, l'équipe responsable doit s'engager à produire des outils de consultation qui tiennent compte du défi de la fatigue citoyenne. Voici quelques étapes clés qui assurent que le processus de conception minimise les risques de fatigue.

- Tester le questionnaire ou l'animation soi-même. Est-ce que l'expérience a été agréable? Est-ce possible de répondre clairement à chaque question? Est-ce que l'expérience sur le cellulaire était aussi satisfaisante que l'expérience sur l'ordinateur? Y a-t-il eu des hésitations à répondre à certaines questions, même en tant qu'auteur du questionnaire ou de l'animation?
- Pour chaque question d'un questionnaire ou pour chaque étape d'une animation, il faut répondre à la question «qu'allons-nous faire avec les données et les réponses à cette question?» Si la réponse n'est pas claire, c'est peut-être que la question vise trop large ou qu'elle est de trop. Il n'existe pas de «bon» nombre de questions. Bien entendu, chaque question additionnelle ajoute un risque de fatigue dans un questionnaire, dans un groupe de discussion ou dans un atelier. En s'assurant que chaque question est utile et utilisable, il est plus facile de raccourcir un questionnaire et de faire des choix.
- Pour chaque question d'un questionnaire ou lors d'une animation, il est nécessaire de vérifier si des données sur la réponse ont déjà été recueillies. Si de telles données existent, même partielles, cette question ou étape peut probablement être retirée.
- Réfléchir à la segmentation et aux conditionnalités des questions. Certaines sections du questionnaire ne sont peut-être pertinentes que lors de la sélection de certaines réponses. Il faut faire bon usage des fonctionnalités logiques des plateformes de questionnaire et éviter des frustrations en ciblant certaines personnes participantes.
- Faire un usage parcimonieux de certains types de questions lors de la conception d'un questionnaire. Les questions de types « grilles » ainsi que les questions ouvertes génèrent plus de fatigue, ce qui pose un risque quant à la qualité des réponses obtenues.
- Favoriser une participation consciente et engagée. Informer la personne participante du temps que prendra le questionnaire ou l'animation, cela réduit les risques de décrochage. Dans le cas d'un questionnaire, afficher clairement une barre de progrès à chaque étape. Par ailleurs, informer les personnes participantes sur la façon dont les résultats seront utilisés est un bon moyen de maintenir leurs engagements et de réduire les risques de fatigue.

## TECHNIQUE 2

### Variation des formes de participation et des expériences cibles

Qui n'a jamais rempli de questionnaire en ligne? Très peu de gens, certainement. Mais, se sent-on réellement écouté lorsqu'on remplit un 10<sup>e</sup> questionnaire en quelques mois? La fatigue de la personne participante s'explique en partie par une fatigue de format. Celles et ceux qui participent souvent aux assemblées publiques peuvent développer une impression de faire face à une formule déjà connue et parfois répétitive.

Malgré de nouvelles fonctionnalités, la participation à un questionnaire est devenue un élément quotidien qui génère peu de passion ou d'engagement. En faisant preuve d'originalité dans les formes de participation publique et en cherchant à varier les types d'expériences vécues par la personne participante, cela contribue à éviter cette fatigue citoyenne.

L'usage de méthodes inattendues permet aussi de préserver les méthodes plus éprouvées pour des objets spécifiques : faire aujourd'hui le choix d'offrir un atelier participatif plutôt qu'un questionnaire, c'est faire l'économie d'un questionnaire qu'on se réserve demain.

### TECHNIQUE 3

S'inspirer des techniques de rédaction pour rendre les contenus accessibles et limiter la fatigue de la personne participante

Selon la Fondation pour l'alphabétisation du Québec, en 2021, 49,1 % de la population de la MRC de la Vallée-du-Richelieu n'atteignait pas le niveau 3 de littératie. Le troisième niveau de littératie est le seuil à atteindre afin d'avoir la capacité de « lire des textes denses ou longs nécessitant d'interpréter et de donner du sens aux informations »<sup>4</sup>.

Il faut donc considérer cette portion très importante de la population lors de la conception d'un questionnaire ou d'une activité de consultation. Les avantages d'appliquer régulièrement des pratiques de lisibilité, d'intelligibilité et de langage simplifié dans les questionnaires, dans les outils d'animation ou dans les contenus informatifs sont nombreux : meilleure validité des réponses obtenues, réduction de la fatigue de la personne participante, meilleure représentativité échantillonnale, etc.

Les techniques et les bonnes pratiques sont nombreuses et généralement bien documentées. En voici quelques-unes pour guider la rédaction<sup>5</sup>.

- Éviter l'usage de différentes polices dans un même document et écarter les polices qui ressemblent à des écritures manuscrites ou trop fantaisistes.
- Utiliser une police avec empattement pour les documents imprimés (p. ex. : Times New Roman), et sans empattement pour les documents en lien (p. ex. : Arial).
- Sélectionner une taille de caractères entre 12 et 14.
- Favoriser un alignement du texte à gauche à un alignement justifié.
- Choisir les caractères gras plutôt que le soulignement pour mettre certains mots en évidence.
- Lors d'énumération, écrire des phrases complètes plutôt qu'une phrase introductive en début d'énumération.
- Lors d'énumération, limiter la liste à un maximum de 5 puces.
- Privilégier les mots courants ou les mots qui ont un seul sens.
- Éviter d'utiliser des mots différents pour désigner la même chose en cours de questionnaire.
- Favoriser des mots courts, des phrases courtes (maximum de 25 mots) et des phrases simples (1 sujet, 1 verbe et des compléments).
- Éviter l'usage du négatif et des doubles négatifs.

<sup>4</sup> Pour en savoir plus, voir la Fondation pour l'alphabétisation (2021), Accessible en ligne

<sup>5</sup> Pour en savoir plus, voir Ruel, J., Kassi, B., Moreau, A. C. et Mbida-Mballa, S. L. Gatineau. (2011), Accessible en ligne

## 02.5

# L'inclusivité et l'accessibilité

Un des fondements essentiels des bonnes pratiques consiste à déployer des mesures de participation diversifiées et adaptées aux clientèles et à tenir compte de la pluralité des points de vue possible. De plus, les orientations de la majorité des politiques publiques mentionnent l'importance de l'inclusivité, de la diversité et de l'accessibilité universelle. Voici quelques éléments importants à considérer lorsqu'une démarche de consultation est envisagée.

### 02.5.1

#### La fracture sociale

La fracture sociale se creuse par la présence d'inégalités sociales au sein de la société. Les inégalités sociales sont le « *résultat d'une distribution inégale, au sens mathématique de l'expression, entre les membres d'une société, des ressources de cette dernière, d'une distribution inégale due aux structures mêmes de cette société et faisant naître un sentiment, légitime ou non, d'injustice au sein de ses membres* »<sup>6</sup>.

Certains groupes sociaux sont plus vulnérables que d'autres en fonction de caractéristiques comme :

« Ces inégalités sociales sont souvent interreliées et se renforcent mutuellement, elles se cumulent et bien souvent elles se transmettent de génération en génération. »<sup>7</sup>

- le genre ;
- la langue ;
- l'origine ;
- la littératie ;
- l'état de santé mentale ;
- la limitation fonctionnelle ;
- la situation économique.

<sup>6</sup> Bihl, Alain, et Roland Pfefferkorn, *Le système des inégalités*, Éditions La Découverte, Paris, 2008, p.8.

<sup>7</sup> *Portrait des inégalités sociales au Québec. Dessinons L'avenir Ensemble, 31e congrès de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec. (2016).*  
Accessible en ligne

## VOICI DIFFÉRENTS IMPACTS DE LA FRACTURE SOCIALE SUR LA PARTICIPATION PUBLIQUE

- Incapacité de prendre part aux activités de participation publique en raison de la superposition simultanée des différentes barrières à la participation. Par exemple :
  - » personne avec des limitations fonctionnelles qui n'est pas en mesure de se rendre sur les lieux de l'animation,
  - » personne en situation de pauvreté qui n'a pas accès à un ordinateur ou à une tablette pour participer à la consultation en ligne.
- Inaccessibilité à l'information ou complexité de l'information transmise (impact sur la compréhension des enjeux). Par exemple :
  - » information disponible uniquement en ligne,
  - » information peu ou pas vulgarisée qui s'adresse à des personnes qui ont des connaissances initiales sur la thématique,
  - » information disponible uniquement pour les citoyens ayant un bon niveau de littératie.
- Peu de considérations des personnes en situation de fracture sociale dans les prises de décisions. Par exemple :
  - » déconnexion entre les réalités des personnes en situation de fracture sociale et les retombées des activités de participation publique,
  - » diminution de l'intérêt de ces citoyens à participer à des activités de participation publique futures.



### À ne pas oublier

Les inégalités de pouvoir et les inégalités économiques sont reproduites dans les inégalités d'accès aux espaces de participation.



## ÉLÉMENTS À CONSIDÉRER POUR RÉDUIRE L'IMPACT DE LA FRACTURE SOCIALE

- Inclure les citoyens directement touchés par la thématique de la participation.
- Mettre en place des stratégies concrètes qui permettent l'inclusion des personnes vivant la fracture sociale.
- Créer des espaces d'expression qui valorisent la pluralité des savoirs :
  - » accepter tous les participants, peu importe leurs expériences antérieures et leurs connaissances,
  - » respecter les idées émises.
- Diversifier les mesures de participation.
- Collaborer avec les groupes qui travaillent auprès de cette clientèle afin de :
  - » consulter les acteurs sociaux,
  - » joindre la population vivant la fracture sociale tout en favorisant le lien de confiance.

## 02.5.2

# La fracture numérique



### À ne pas oublier

La pauvreté, le manque d'éducation, la ruralité, les handicaps cognitifs ou bien la réticence face aux technologies sont des causes fréquentes de l'une ou l'autre des fractures numériques.

La fracture numérique décrit l'accès inégal aux technologies de l'information et de la communication (TIC).

Une faible littératie numérique (compétences, capacité à traiter l'ensemble de l'information disponible en ligne) et les difficultés d'accès à du matériel technologique ou à une connexion fiable (accès à une connexion personnelle, zone géographique non couverte) correspondent à différents types de fractures numériques.

### IMPACTS DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE SUR LA PARTICIPATION PUBLIQUE

#### Barrières numériques

- Les questionnaires et les consultations en ligne excluent davantage des profils de citoyens (ruralité, faible revenu, incapacités cognitives, personnes âgées, personnes marginalisées, nouveaux immigrants, etc.).
- L'information et la rétroaction diffusées en ligne réduisent la participation de ces mêmes citoyens. Par exemple :
  - » Manque d'accès aux informations permettant de se familiariser avec la thématique d'un atelier de discussion ou manque d'accès à l'information sur la tenue de cet atelier

» Manque d'accès à la rétroaction sur la participation ce qui nuit au lien de confiance et à des possibilités de mobilisation pour de futures démarches de participation publique.

- Difficultés d'accès aux ressources favorisant la participation publique en ligne (par exemple: séance du conseil municipal diffusée en ligne).

#### Manque de représentativité

- La fracture numérique ne permet pas aux populations touchées d'être représentées de manière générale lors des consultations en ligne. Conséquemment, les opinions récoltées sont majoritairement celles des citoyens appartenant à une même classe socioéconomique.

#### Perte de confiance envers les instances

- L'incapacité de certains citoyens à participer activement aux processus de participation publique peut amener une perte de confiance.
- Des citoyens qui ne voient pas leurs besoins représentés dans les différents projets peuvent aussi miner leur confiance envers les instances.

# 03

## Rôles et responsabilités de la Ville de Chambly

Une démarche de participation publique implique de la collaboration, de l'engagement, de la constance et le désir profond de travailler de concert avec les citoyens de Chambly. Les rôles et les responsabilités qui en découlent doivent être bien définis. Voici donc une synthèse des éléments à considérer pour chaque collaborateur.



### **À ne pas oublier**

La collaboration entre les services municipaux et le Service des communications et des relations avec les citoyens (SCRC) est la clé de la réussite de toutes les étapes d'une démarche.



### **Pourquoi favoriser la participation publique ?**

Parce que chaque spécialiste de la Ville détient l'expertise technique de sa discipline alors que le citoyen ou les parties prenantes détiennent l'expertise d'usage de la ville. Ce n'est qu'en partageant ces deux expertises que les meilleurs projets éclosent.

# 03.1

# Le SCRC

## Les spécialistes de la participation publique

---

### LES ACTIONS PRISES EN CHARGE PAR LE SCRC

- Recevoir les demandes de consultation provenant d'obligations réglementaires, d'initiatives du conseil municipal ou des tables consultatives municipales, d'initiatives d'un autre service ou d'une direction municipale, d'initiatives citoyennes ou d'une situation contentieuse (voir la liste des déclencheurs et leur explication en page 34).
  - Proposer des démarches de consultation pour son propre service municipal.
  - Avoir une vue d'ensemble des besoins de consultation de la municipalité et des projets rattachés.
    - » Approcher (proactivité) les services municipaux porteurs de ces dossiers afin de proposer de lancer le processus d'analyse d'une démarche de participation.
    - » Tenir à jour un calendrier des démarches de participation à l'échelle de la municipalité, au bénéfice des services, des directions, de la direction générale et du conseil municipal.
- Analyser les demandes de participation (processus d'analyse et d'aide à la décision en page 39) en collaboration avec le demandeur afin de recommander à la direction générale des objectifs précis et des axes de consultation.
- Développer la démarche de participation (activités appropriées et échéancier de réalisation) en collaboration avec le demandeur.
  - Arbitrer les éléments qui seront inclus dans la recommandation faite à la direction générale en cas de divergence dans les objectifs et/ou la démarche de participation proposés.



- Coordonner et mettre en œuvre les démarches de consultation en collaboration avec les services pertinents.
  - » Informer la population et faire de la pédagogie citoyenne.
  - » Consulter et faire participer.
  - » Traiter, analyser et communiquer les résultats puis informer des suites.
- Agir comme maître de cérémonie et gardien de l'éthique de participation lors des activités en personne.

# 03.2

## Les équipes des services municipaux

Les spécialistes de champs et de projets

---

### VOICI LES RÔLES DÉVOLUS AUX ÉQUIPES DES SERVICES MUNICIPAUX

- Approcher le SCRC lorsqu'un besoin de consultation apparaît et/ou avoir le réflexe de questionner le SCRC sur la pertinence ou non de consulter.
- Informer le SCRC sur les impacts, les besoins et les obligations (le cas échéant) de consultation.
- Partager avec le SCRC l'expertise acquise quant à l'objet de la consultation pour amorcer le processus d'analyse et bien cibler les objectifs de la consultation et les expériences recherchées auprès des citoyennes et citoyens.
- Collaborer avec le SCRC à la mise en œuvre de la démarche de participation et participer activement aux activités d'information et de consultation de façon à informer les personnes participantes des projets particuliers et de répondre à leurs questions.
- Épauler le SCRC dans la compréhension des résultats à communiquer à la population.

## 03.3

# La direction générale de la Ville de Chambly

---

### **VOICI LES RESPONSABILITÉS QUI APPARTIENNENT À LA DIRECTION GÉNÉRALE DE LA VILLE**

- Comprendre les objectifs et les implications des démarches de participation publique proposées.
- Entériner la recommandation du SCRC pour la tenue d'une démarche de participation.
- Arbitrer les priorités de consultation en fonction des recommandations du SCRC.
- Informer le conseil municipal des démarches de participation à venir, communiquer les informations liées à celles-ci et rappeler les différents rôles et responsabilités.

# 03.4

## Le conseil municipal de la Ville de Chambly

---

### VOICI LES RÔLES DÉVOLUS AU CONSEIL MUNICIPAL DE LA VILLE

- Se tenir informé des démarches de participation et de leur contenu, notamment grâce au calendrier des démarches de participation.
- Comprendre les objectifs et les implications des démarches de participation publique avant qu'elles soient mises en œuvre.
- Jouer un rôle neutre et objectif durant les démarches de participation.
- Être à l'écoute des personnes participantes lorsqu'il y a présence aux activités et demeurer le plus neutre possible.
  - » Éviter que le rôle du conseil municipal soit celui de calmer le jeu ou de trancher sur des propositions émises lors d'activité de participation.
  - » Éviter de se défendre ou de justifier des éléments. Laisser les spécialistes répondre et clarifier les propos.
- Dans certains cas règlementaires, présider une activité ou une assemblée et présenter les projets soumis à la consultation.

# 03.5

## D'où provient la demande de consultation ?

---

### COMMENT CERNER LES DÉCLENCHEURS ?

Les demandes de consultation peuvent provenir de plusieurs origines et pour plusieurs raisons. C'est ce qu'on appelle les éléments déclencheurs. Ces déclencheurs doivent être pris en compte par le SCRC afin de faire de bonnes recommandations sur les façons de consulter et, surtout, sur les raisons de ces choix.

---

#### 03.5.1

#### Obligation réglementaire

En vertu de certaines lois, comme la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme (LAU) et d'autres, des consultations publiques doivent précéder la mise en place de nouveaux règlements ou les changements à ces règlements. Il s'agit d'obligations réglementaires, lesquelles doivent mener à une démarche de consultation.

- Au-delà des obligations, on peut aussi consulter en amont pour offrir plus d'occasions de discussion sur l'idéation du projet.
- Dans certains cas, c'est le conseil municipal qui présentera les projets soumis à la consultation et présidera les assemblées de consultation.
- Dans le cas d'obligations réglementaires, c'est une plus-value de soumettre, en collaboration avec le SCRC, le projet au processus d'analyse de participation publique afin de recommander les mesures de consultations appropriées (voir processus d'analyse p.39 et choix des mesures de consultation p.71)

### 03.5.2

## Initiative du conseil municipal

Le conseil municipal peut prendre l'initiative de faire une demande auprès du SCRC pour une démarche de consultation sur un projet municipal.

- Parfois, le besoin est lié à un programme ou à une promesse politique.
- Occasionnellement, il émane d'un consensus du conseil municipal.
- Dans tous les cas, les rôles et responsabilités du conseil municipal doivent être bien clairs et doivent être confirmés avant le lancement de la démarche. Dans les faits, les rôles sont les mêmes, peu importe si le conseil municipal est l'élément déclencheur d'une démarche de participation ou pas (voir les rôles et responsabilités en p. 33).

---

### 03.5.3

## Initiative d'un autre service ou d'une autre direction

Les services municipaux sont invités à soumettre une proposition de démarche de participation pour l'un de leurs projets au SCRC.

- Le SCRC doit être impliqué tôt dans le processus afin qu'il :
  - » offre un soutien adéquat pour l'avancement des projets des différents services municipaux sans avoir le sentiment de provoquer des délais supplémentaires imprévus,
  - » rencontre les délais préétablis quant à la communication avec les citoyens, sans presser ces derniers à s'engager,
  - » organise des consultations ciblant les attentes de la population visée.
- Les services municipaux qui s'engagent dans une démarche de participation doivent être diligents quant à l'échéancier des projets. Parfois, les démarches de participation peuvent ajouter un poids important sur l'avancement des projets. Dans ce cas, il est important de discuter avec le SCRC de ces risques et des actions pour mitiger ces risques (zone de tolérance sur l'échéancier).

### 03.5.4

## Initiative du SCRC

En tant que service municipal, le SCRC peut aussi soumettre ses propres projets à la participation publique (p. ex. : consultation sur le plan d'action du SCRC ainsi que les outils de communication municipaux).

- En raison de sa vision globale sur les projets de la municipalité, l'équipe du SCRC peut aussi proposer à d'autres services municipaux l'analyse de certains de leurs projets ou dossiers (p. ex. : PTI) pour une démarche de consultation.
- Si, par sa lecture du contexte municipal, le SCRC a l'intuition qu'un projet proposé pourrait causer de l'inacceptabilité sociale, le SCRC peut demander à d'autres services que ce projet au potentiel contentieux soit analysé sous l'angle d'une démarche de consultation.

### 03.5.5

## Initiative citoyenne

Un groupe citoyen, constitué à long terme ou ponctuellement (p. ex. : un regroupement citoyen éphémère pour la transformation d'une friche en parc urbain) ou encore une table citoyenne (p. ex. : le comité de logements d'un quartier) ou un conseil de quartier peuvent interpeller la Ville afin de tenir une consultation sur un projet ou une thématique. Cette demande de consultation est parfois motivée par :

- un élément négatif qui affecte la vie des gens et qui a besoin d'être exprimé ;
- un désir ou une priorité qu'on souhaite aborder ;
- un enjeu qui nécessite un arbitrage.

### 03.5.6

## Tables consultatives municipales (2)

Pour soutenir le travail et les recommandations des tables ou des comités consultatifs du conseil municipal, la table consultative municipale peut proposer au SCRC la tenue de démarche de consultation. Dans une telle situation, les éléments à prendre en considération sont :

- un élément négatif qui affecte la vie des gens et qui a besoin d'être exprimé ;
- un désir ou une priorité qu'on souhaite aborder ;
- un enjeu qui nécessite un arbitrage.

### 03.5.7

## Situation contentieuse

(absence d'acceptabilité sociale)

Une situation contentieuse est une situation dont l'absence d'acceptabilité sociale exerce une pression telle qu'il est nécessaire de faire une analyse pour déterminer si une démarche de participation est nécessaire.

Bien définir **comment** s'exprime l'inacceptabilité\* :

*\*tiré des ouvrages de Marie-Ève Maillé*

- division sociale ;
- signes d'opposition ;
- débats et tensions dans médias ;
- politisation et judiciarisation du débat.

Bien définir **les sources, les racines** de l'inacceptabilité\* :

- valeur, vision du projet : opposition fondamentale, vocations irréconciliables ;
- compréhension du projet : enjeux de perceptions, de consensus sur l'information ;
- impact du projet : répercussions considérables, division sur les retombées.



#### À ne pas oublier

Peu importe le déclencheur, la clé consiste à être proactif dans la démarche et à interpeller rapidement le SCRC.

# 04

## Portée et objectifs d'une démarche de participation publique

La variété des sujets et des contextes qui mènent à une consultation publique exige que la prise de décision soit basée sur une séquence de réflexions et d'analyses du projet et de son contexte. Cette section vise à accompagner les réflexions préalables et nécessaires à la prise de décision de déclencher ou non une démarche de participation.

Rappelons qu'une démarche de participation publique peut émaner d'un projet municipal (une politique, un programme, etc.), d'une obligation légale ou réglementaire ou encore d'une initiative ou d'une pression citoyenne.

# 04.1

## L'analyse préalable d'une démarche de participation

Le processus d'analyse présenté dans cette section vise à faire le diagnostic du projet soumis à la consultation.

- Présenter le projet dans son contexte et déterminer ce qui l'influence.
- Identifier les impacts et bénéfices du projet (les externalités positives et négatives)
- Cibler la portée de la consultation.
- Définir les besoins de consultation et les raisons de ces besoins.
- À partir des quatre points précédents, déterminer les objectifs de la démarche de participation.

Une fois le processus d'analyse complété, tous les éléments (les critères) seront rassemblés afin de recommander le déclenchement ou non d'une démarche de participation.



### **Attention !**

Afin de favoriser l'adaptabilité de la démarche, de même que l'innovation et la créativité, il est important de ne pas utiliser des critères trop définis pour décider d'amorcer ou non une démarche de participation.

## 04.1.1

Quels sont les impacts et les bénéfices du projet soumis à la consultation ?

### **CES QUESTIONS AIDENT À**

- connaître les détails d'un projet, son contexte, ses impacts et bénéfices (les externalités positives et négatives),
- identifier les publics cibles (publics visés et publics les plus impactés) afin de dégager les risques liés au projet.

### **QUI SONT LES PUBLICS CIBLES?**

Il y a toujours une variété de publics pour lesquels il est nécessaire d'identifier les besoins ainsi que les angles de communication appropriés. Il est suggéré de se concentrer sur les trois ou quatre principaux publics visés et impactés ainsi que sur leurs rôles dans la démarche.

- Qui sont nos parties prenantes dans ce projet?
- Qui sont les publics visés : à qui s'adresse le projet, qui bénéficiera du projet, qui veut-on rejoindre ? Comment rejoindre la majorité silencieuse ?
- Qui sont les publics impactés : quels publics subiront le plus d'impacts ou de nuisances (externalités négatives) en raison du projet ?
- Qui sont nos partenaires clés pour les rejoindre?
- Qui mobiliser pour soutenir les efforts de consultation de la Municipalité ?



À la lumière du contexte, et pour chaque public cible (publics visés et publics impactés), on évalue les impacts et les bénéfices du projet selon les angles suivants :

- économiques
- environnementaux
- sociaux
- santé publique
- finances municipales
- infrastructures

Trois éléments clés ressortent de cette analyse des impacts et des bénéfices du projet en fonction des publics cibles.

1. L'identification des intérêts et des sensibilités de chaque public cible.
2. Les informations à vulgariser et à présenter de la façon la plus objective (bien communiquer) aux différents publics cibles.
3. Les risques ainsi que les éléments qui influenceront l'acceptabilité sociale ou qui généreront de l'inacceptabilité.

## 04.1.2

### Sur quoi veut-on consulter ?

À quelle échelle du projet est-il pertinent et nécessaire de consulter ?

Quelle est la contribution recherchée auprès des personnes participant à la consultation? Est-ce une contribution stratégique ou une contribution opérationnelle au projet ?

#### **CES QUESTIONS AIDENT À :**

- appuyer le développement du projet sur les bons éléments, c'est-à-dire poser les bonnes questions au bon moment,
- mieux définir, encadrer et gérer les attentes auprès des citoyens.



#### **LES DIFFÉRENTES ÉCHELLES DU PROJET : DU STRATÉGIQUE À L'OPÉRATIONNEL**

1. Pertinence du projet (p. ex. : voulez-vous ou non ce projet ?)
2. Orientations / objectifs et besoins du projet (p. ex. : pour que ce projet provoque des bénéfices, à quels besoins doit-il répondre ?)
3. Composantes du projet (p. ex. : quelles améliorations veut-on apporter au projet ?)
4. Gestion des impacts et des nuisances associés au projet.

### 04.1.3

## Pourquoi veut-on consulter ?

Quelles expériences veut-on faire vivre aux citoyens? Quels rôles ont-ils? Quels rôles veulent-ils (publics visés et publics impactés)?

### **CES QUESTIONS ACCOMPAGNENT VOTRE RÉFLEXION POUR CIBLER :**

- les objectifs de la démarche de participation,
- les expériences qu'on souhaite faire vivre aux citoyens,
- les types d'activités de consultation qui aideront à concrétiser ces expériences.



#### **À ne pas oublier.**

Pour chaque public cible (publics visés et publics impactés), on doit déterminer ce qu'on souhaite lui faire vivre et savoir ce qu'il veut vivre. Cela permet de mieux définir le contenu à présenter lors de la phase d'information (voir p. 53) ainsi que le contenu de la démarche de consultation (angle, thématiques, etc.)

## ON VEUT QUE LA POPULATION...

### S'informe / soit sensibilisée

Lors de ce type d'expérience, la personne acquiert des connaissances ou prend conscience d'un changement à venir dans son environnement ou dans son quotidien. Grâce à l'information claire et pertinente qu'elle reçoit en amont du projet, la personne est mieux préparée à un changement ou à un dialogue à venir.



#### **Attention!**

Dans le cas où le déclencheur de la démarche de consultation est une obligation réglementaire, il faudra automatiquement sélectionner « la population s'informe ».

### S'approprie

Lors de ce type d'expérience, la personne développe un sentiment d'appartenance et de responsabilité envers un projet ou une initiative. Elle s'approprie les enjeux et les objectifs puisqu'elle se sent davantage investie dans la réussite de l'initiative. L'appropriation favorise le partage calme et nuancé des différents points de vue. Une appropriation positive favorise l'expression de l'adhésion à un projet ou à une idée. Cela peut impliquer des engagements formels ou symboliques pour montrer son soutien envers l'initiative.

### S'amuse

Ce type d'expérience intègre volontairement des éléments ludiques pour engager les personnes participantes de manière plaisante. Des jeux, des activités créatives ou des événements divertissants sont utilisés pour rendre la participation plus attrayante et mémorable. Elles développent un intérêt envers les activités de participation, lequel est ancré dans des émotions positives.

## S'exprime

Cette forme d'expérience citoyenne permet aux individus de donner libre cours à leurs pensées, opinions et idées. Encadrée par des règles de dialogues qui favorisent la bienveillance et l'échange, la personne a l'opportunité de partager sa perspective et de connecter avec sa communauté. La personne peut aussi ressentir une libération émotionnelle en étant écoutée, respectée, et comprise. Le partage ouvert favorise également un sentiment de responsabilité ou d'empathie envers la communauté. Face à la diversité des opinions exprimées, la personne aborde les questions sous de nouveaux angles et accepte mieux la présence de divergences.



### **Attention !**

Dans le cas où le déclencheur de la démarche de consultation est une obligation réglementaire, il faudra automatiquement sélectionner « la population s'exprime ».

## Conseille

Ce type d'expérience consiste à considérer la personne en tant que spécialiste du vécu et à lui donner un certain contrôle sur le projet. Dans ce contexte, la personne offre des conseils et des recommandations sur des questions spécifiques. Cela implique généralement des discussions approfondies pour aboutir à des suggestions constructives. En offrant des conseils, la personne peut éprouver un sentiment d'accomplissement, réalisant qu'elle contribue de manière significative à l'amélioration de sa communauté.

## Juge / décide

Lors de ce type d'expérience, les personnes sont impliquées dans le processus de prise de décision, notamment sur la pertinence ou non d'un projet. Cela peut s'étaler de la formulation d'opinions sur des propositions spécifiques à la participation directe dans des votes ou des assemblées où des décisions sont prises. Elle juge elle-même de la pertinence d'un projet. En participant aux processus décisionnels, la personne peut ressentir un mélange de responsabilités et d'autonomie, se sentant investie dans le façonnement de l'avenir de sa ville.

## S'apaise

Ce type d'expérience vise à créer un environnement calme et apaisant. Cela peut être pertinent dans des situations où le bien-être émotionnel des personnes participantes est important, favorisant ainsi une participation plus sereine et réfléchie. Lors de ces expériences, les parties prenantes peuvent ressentir une détente et un soulagement, ce qui permet de calmer certaines situations et d'engager des dialogues ou des discussions moins polarisantes.

## Expérimente

Dans ce type d'expérience, les personnes participantes ont l'occasion de tester des idées, des technologies ou des approches concrètes. Cela peut impliquer des projets pilotes, des prototypes ou d'autres formes d'expérimentation pratique. En expérimentant de nouvelles idées, la personne peut éprouver de la curiosité et de l'excitation, développant ainsi un nouveau point de vue sur une solution ou encore une appropriation de l'idée.



### **Attention!**

Il ne faut pas oublier de se demander quelles expériences les personnes participantes veulent, car elles ne veulent pas nécessairement les mêmes expériences. Ainsi, en fonction de leurs attentes, il est possible que vous ayez à adapter vos communications pour bien les représenter.

#### 04.1.4

Quelles sont les ressources disponibles pour réaliser la démarche de participation ?

- Quelles nouvelles ressources doit-on mobiliser (p. ex. : moyens financiers supplémentaires) ?
- Doit-on ou veut-on s'appuyer sur une expertise ou des partenaires externes pour mener une démarche de participation ?
- Est-ce une démarche qui mobilise possiblement trop d'énergie et de ressources pour les retombées ?



#### **Important !**

Si la neutralité et l'objectivité de la démarche sont des enjeux importants, il serait opportun de considérer l'apport d'une expertise externe et de prévoir les appels d'offres en fonction de l'analyse préparatoire.

#### 04.1.5

Comment percevoir l'acceptabilité sociale du projet avant le déclenchement de la démarche de participation ?

Avant de faire une recommandation à l'effet de déclencher ou non une démarche de participation, il est important d'anticiper les facteurs potentiels de risques associés à l'acceptabilité sociale. Les notions clés servant à les identifier figurent dans la première section du présent document (voir p. 8).

## 04.2

# Les recommandations du SCRC

À la lumière de l'analyse et selon les ressources disponibles, quelle est la recommandation du SCRC ? Doit-on déclencher ou non une démarche de participation ? Et sous quelles conditions ?

Les recommandations devront s'appuyer sur quelques questions clés.

- Si une démarche est déclenchée, quels sont ses objectifs en fonction de l'échelle du projet pour laquelle on veut faire la consultation ainsi que l'expérience que l'on veut faire vivre aux personnes participantes ?
- Qui sont les publics cibles et leurs rôles dans la démarche ?
- Quelles nouvelles ressources doit-on mobiliser (p. ex. : moyens financiers supplémentaires, consultantes ou consultants externes, etc.) ?
- Doit-on s'appuyer sur des expertises et des partenaires externes pour mener une démarche de participation ?



### À ne pas oublier

Bien que le SCRC et le service municipal demandeur puissent avoir des opinions diverses sur les éléments soumis à l'analyse, il est important de tendre vers un consensus sur les objectifs (sur quoi consulter et pourquoi) de la démarche de participation. Trop de divergences d'opinions pourraient fragiliser la mise en œuvre de cette démarche.

## 04.3

# La prise de décision de la Municipalité

La prise de décision de la direction générale de la Ville s'appuie sur la recommandation du SCRC, laquelle met en lumière l'évaluation des obligations réglementaires, l'analyse des impacts et bénéfiques du projet, des objectifs de la démarche de participation et des ressources disponibles.



### Attention !

Les enjeux d'inacceptabilité sociale devraient inciter à poursuivre une démarche de consultation afin de créer un espace de dialogue sur le projet envisagé.

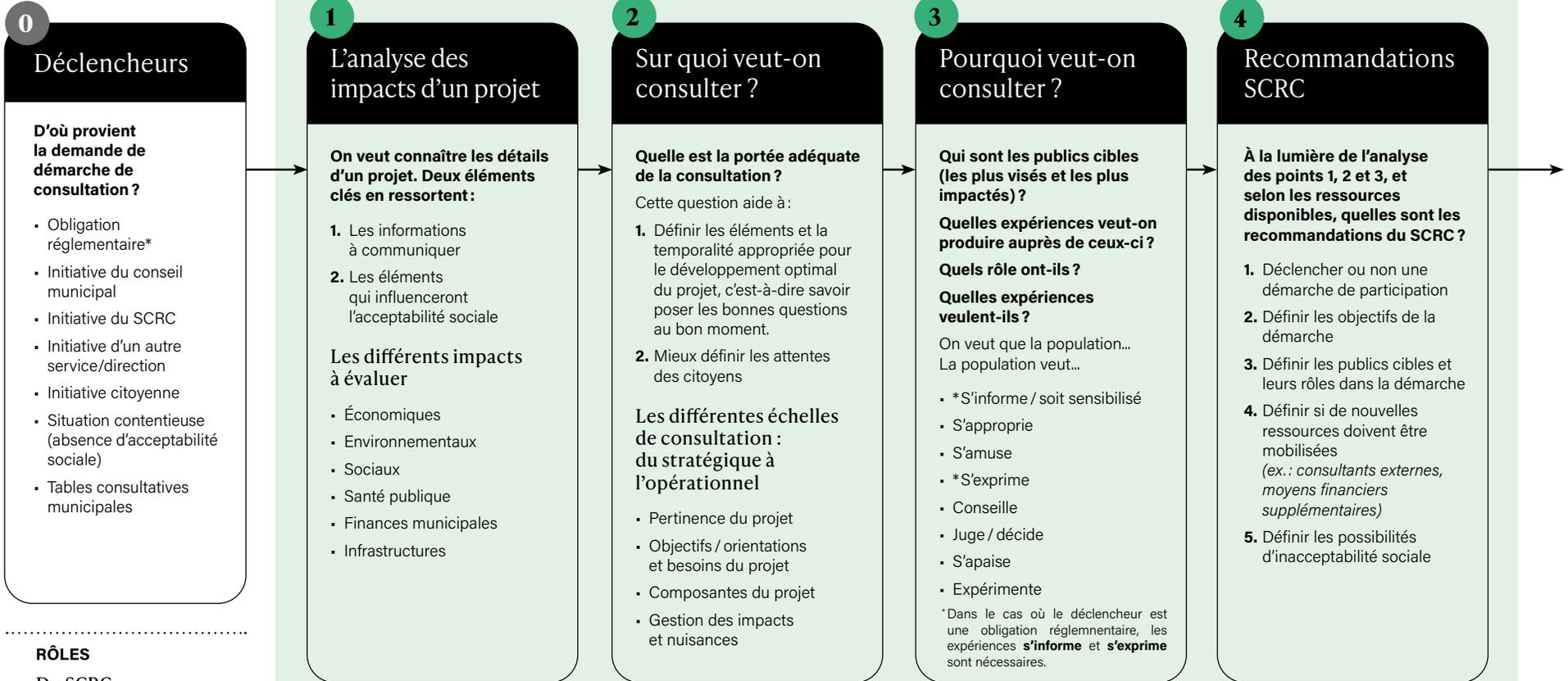
S'assurer que la direction générale soit informée des aspects suivants avant de lancer une démarche.

- Le projet génère-t-il suffisamment d'impacts ou de bénéfiques ?
- Doit-on consulter (p. ex. : obligations légales ou enjeux importants d'inacceptabilité sociale) ?
- Avons-nous les ressources ?

La direction générale se prononce sur la tenue ou pas de la démarche de participation comme recommandé par le SCRC plutôt que sur le contenu de la démarche (p. ex. : choix du type d'activités et des outils). La direction générale confirme aussi s'il y a besoin ou non d'un accompagnement externe. Une fois la décision prise, les différents collaborateurs se rallient à cette décision ainsi qu'aux objectifs de la démarche et au protocole proposé (le protocole est présenté en p. 79).

# Le processus d'analyse et d'aide à la décision

SCRC + SERVICES PERTINENTS



**RÔLES**

**Du SCRC**

Spécialistes de la participation. Analyser le projet, émettre les recommandations et coordonner les démarches.

**Des autres services municipaux**

Spécialistes de champs des projets. Partager l'expertise, analyser le projet et collaborer avec le SCRC à la mise en oeuvre de la démarche.

**PORTER ATTENTION AUX SIGNES DE L'(IN)ACCEPTABILITÉ SOCIALE<sup>1</sup>**

Division sociale • Signes d'opposition • Débats et tensions dans médias • Politisation et judiciarisation du débat

<sup>1</sup>Tiré des ouvrages de Marie-Ève Maillé

# 05

ON PASSE À L'ACTION !

## Créer sa propre recette participative

Planifier les différentes phases de votre démarche de participation publique

# 05.1 Phase 0 : Démarrage

---

Comme son nom l'indique, la phase de démarrage sert à préparer et à planifier la démarche de participation. Pourquoi voulons-nous consulter? Sur quoi voulons-nous consulter et quelles ressources avons-nous pour mener ce projet à terme? C'est aussi le moment d'établir un calendrier afin de s'assurer d'avoir assez de temps pour concevoir et réaliser toutes les étapes de la démarche.

## **À NE PAS OUBLIER**

- Voir avec les services demandeurs comment bien intégrer la démarche de participation aux étapes de la réalisation du projet.
- Définir l'objet de la consultation et ses axes à partir de la description du projet et du processus d'analyse pour bien décortiquer l'objet de la consultation (voir l'analyse réalisée à l'étape précédente, p. 39).
- Définir quelles sont les informations parlantes et pertinentes à collecter auprès de la communauté citoyenne en fonction du type d'expériences choisi.
- Tenir compte de ces axes pour formuler les questions de manière simple et précise.



### **Astuces**

Au début du processus, vous aurez avantage à définir quelles sont les informations parlantes et pertinentes à collecter auprès de la communauté citoyenne en fonction de la typologie d'expérience choisie.



### **Attention !**

En collaboration avec les services pertinents, il est important de bien cibler les étapes du projet où l'on doit intégrer les différentes phases de consultation afin que les sujets abordés soient cohérents avec les phases du projet. Dans le cas où le déclencheur est une obligation réglementaire, placer directement les activités obligatoires à prévoir à chacune des phases de la démarche de consultation (assemblées publiques obligatoires, durée minimale entre les activités de participation, moment du dépôt de mémoires et avis écrits, moment des publications des avis publics, etc.).

# 05.2

## Phase 1: Information

---

Cette phase sert à partager les informations sur le projet et sur les principales étapes de la démarche de participation. Elle a pour but de diffuser une information complète, vulgarisée et adaptée pour présenter les objectifs de la démarche et ainsi cadrer les attentes des personnes participantes. C'est aussi l'occasion de bien expliquer les obligations réglementaires, le cas échéant.

### À NE PAS OUBLIER

- Rendre l'information facilement accessible.
  - Assurer la transparence du processus décisionnel.
  - Communiquer les impacts et les bénéfices anticipés de façon claire et vulgarisée.
  - Utiliser une variété de moyens de communication selon les publics ciblés.
- 

### 05.2.1

#### Exemples de mesures d'information

### Publication sur les réseaux sociaux

Une publication sous forme de texte et image et/ou de vidéo sur les réseaux sociaux permet d'atteindre un large public et de diffuser l'information rapidement. Cela dit, il faut utiliser la bonne plateforme en fonction du message et du public ciblé.

### EFFORTS ET RESSOURCES

#### Faible

Pour provoquer un engouement, il est important de publier régulièrement, mais cela dépend de l'ampleur de votre stratégie de communication.

## Page Internet consacrée au projet

Réserver une page de la plateforme de participation publique au projet soumis à la consultation permet de rassembler en un seul endroit toutes les informations sur ce projet. On devrait y retrouver : une présentation générale du projet et de ses grandes étapes de réalisation, des informations plus spécifiques comme les études réalisées ainsi que les informations sur la démarche de consultation, incluant les objectifs, le calendrier des activités de consultation, les moyens pour y participer et les rapports des activités de consultation. Il peut être intéressant d'inclure une section FAQ sur le site Internet (voir plus de détails sur la FAQ dans la section des mesures de rétroaction en p. 69).

### **EFFORTS ET RESSOURCES**

Faible / moyen

Créer et alimenter en continu une page de site Internet demandent du temps et de la constance, mais peu d'investissement financier.

## Publicité dans les médias traditionnels

*(journaux locaux, radio, télévision)*

L'avantage de ces médias est leur accessibilité. Ces publications permettent aussi de cibler la population d'une région donnée. Cette méthode est particulièrement utile pour rejoindre les populations qui utilisent peu Internet.

### **EFFORTS ET RESSOURCES**

Faible / moyen

Préparer une annonce ou une publicité demande du temps et de l'argent, mais n'exige généralement pas une mobilisation à long terme.

## Envoi d'un courriel

Le courriel permet d'informer la population, les instances et les parties prenantes sur la démarche de participation à venir. On y présente le projet soumis à la consultation ainsi que les objectifs de la démarche.

### **EFFORTS ET RESSOURCES**

#### Faible

Le courriel vient bonifier une stratégie de communication en ligne en ciblant les destinataires à peu de frais.

## Infolettre

Pour les citoyennes et citoyens qui le désirent et qui s'inscrivent à l'infolettre de la municipalité. L'infolettre permet de diversifier les moyens de rejoindre la population et de partager de l'information sur des démarches de consultation (projet soumis à la consultation, lieu et moment des activités de consultation, etc.).

### **EFFORTS ET RESSOURCES**

#### Faible

L'infolettre vient souvent bonifier une stratégie de communication en ligne. Il faut cependant produire le contenu de l'infolettre et gérer la base de données des personnes intéressées à la recevoir.

## 05.3

# Phase 2 : Consultation et participation active

Contrairement à la consultation qui permet à toute personne intéressée de poser des questions, d'exprimer des opinions et de formuler des recommandations, la participation active vise plutôt à fournir un apport véritable dans le processus décisionnel et d'influencer le résultat final.



### Attention !

Lors d'activité en présentiel, portez une attention particulière à la configuration de la salle afin de ne pas créer de déséquilibre entre les personnes participantes et les représentants de la Municipalité. Assurez-vous de la présence de représentants de l'équipe du service municipal porteur du projet ainsi que de l'équipe du SCRC.

### À NE PAS OUBLIER

- Consulter la population en amont de la prise de décision pour attribuer aux personnes participantes une réelle capacité à influencer.
- Adapter les activités de consultation et de participation aux types d'expérience recherchée et aux publics cibles.
- Intégrer des notions d'inclusion et d'accessibilité : littératie, diversité culturelle, limitations et handicaps.
- Favoriser l'identification d'effets de synergie possible (opportunités) sur le projet ou entre les personnes participantes.

### 05.3.1

## Exemples de mesures de consultation

# Assemblée publique de consultation

Souvent tenue lors d'un processus formel de consultation publique comme défini par le cadre légal. Activité en une seule séance de quelques heures réunissant un public composé de groupes citoyens (dans le cas de consultation en aménagement, les personnes qui résident généralement dans le voisinage immédiat du projet) et de groupes concernés. L'activité débute normalement par une présentation de l'information sur le projet, après quoi la parole est donnée aux personnes participantes qui peuvent poser des questions et exprimer des opinions ou des préoccupations à l'égard du projet. Il s'agit d'un modèle ouvert de participation publique de type antagoniste qui permet l'expression des conflits et des oppositions.

### **EFFORTS ET RESSOURCES**

Faible / moyen

Requiert un animateur ou une animatrice ainsi que des spécialistes pour présenter le projet. Prévoir la participation d'un grand nombre de personnes.

# Dépôt d'avis écrits et de mémoires

Inclus dans un processus formel de consultation publique tel que défini par la loi, mais aussi lors de processus hors du cadre légal.

Le public est invité à se pencher sur une idée de projet ou de politique en présentant leurs avis et propositions (notamment des solutions novatrices) dans une communication officielle. Il est possible qu'une demande de propositions doive précéder toute poursuite de consultation ou d'autres activités auxquelles participe le public.

### **EFFORTS ET RESSOURCES**

Faible

Demande l'implication du service de greffe de la Municipalité.

# Questionnaire

*(En personne et / ou en ligne et / ou au téléphone)*

Méthode de collecte de données brutes afin d'obtenir une vision de ce que les personnes répondantes pensent et ressentent à propos d'un projet. Le questionnaire peut être rempli en ligne (via des outils informatiques: ordinateur, tablette, téléphone intelligent), au téléphone ou en personne (p. ex. : un animateur ou une animatrice pose les questions à l'oral à des passants ou les invite à répondre au questionnaire papier dans un kiosque de consultation).

Les questions posées peuvent être de type fermé (lorsque la personne choisit une ou des réponses parmi les différents choix suggérés) ou ouvert (lorsque la personne est invitée à s'exprimer librement et sans contrainte de choix de réponse). La représentativité du questionnaire s'appuie surtout sur une évaluation qualitative des résultats.

Les outils informatiques permettent de bonifier les questionnaires papier en y intégrant notamment des images ou des cartes. Cela permet de sonder les intérêts et les valeurs des personnes répondantes en fonction des images.

## EFFORTS ET RESSOURCES

Faible/moyen

Nécessite de développer le questionnaire et d'élaborer une stratégie de diffusion permettant d'atteindre les personnes qui participeront.

## Activité « portes ouvertes »

Un lieu d'exposition ouvert au public selon une plage horaire définie afin que la communauté citoyenne s'informe et se prononce sur un projet. L'intérêt des portes ouvertes est d'offrir un cadre moins formel que celui d'un atelier de consultation ou d'une assemblée publique (pas d'inscription, pas d'heures d'arrivée et de départ, pas de déroulement fixe de l'atelier, etc.). Cette activité permet de prendre « le pouls » de l'auditoire relativement à certaines questions.

Utile pour attirer un grand nombre de personnes et obtenir une grande diversité. Le contenu du projet est présenté au moyen d'outils visuels (affiches, présentation informatique de type PowerPoint, maquettes, cartes, etc.), sur des présentoirs ou dans des kiosques. Ces outils doivent avoir une forte identité graphique, des photos, un affichage attrayant et des titres explicatifs. Les kiosques sont animés par les spécialistes qui gèrent le projet ainsi que par l'équipe de participation publique de la Municipalité.

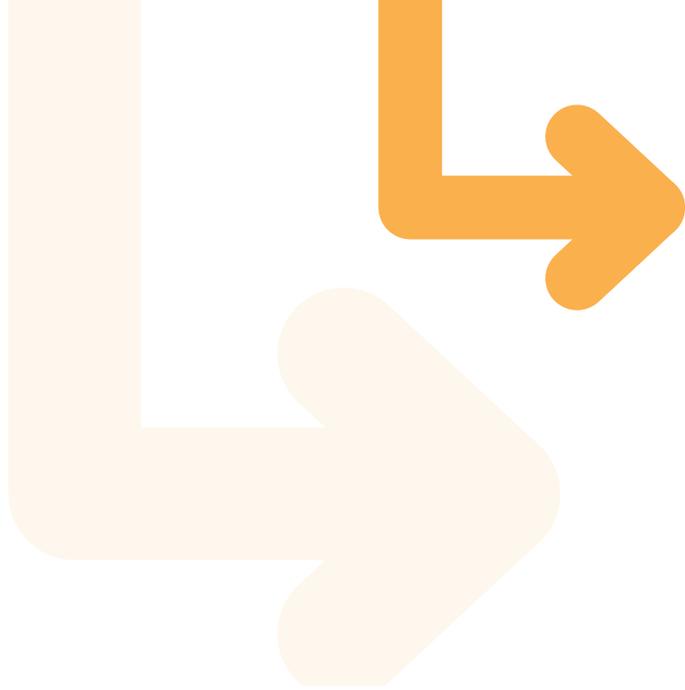
Une activité de portes ouvertes permet à la population de poser des questions directement aux experts du projet et de distribuer des dépliants aux visiteurs.

## EFFORTS ET RESSOURCES

### Moyen

*(selon l'ampleur de l'activité nombre de kiosques et diversité du matériel d'information et de présentation du projet).*

Exige beaucoup de temps, de préparation et d'organisation. Cette formule impose que des spécialistes de la Municipalité soient présents en grand nombre et implique d'investir dans les éléments de présentation requis (kiosques ou présentoirs).



## Groupe de discussion (focus group) / café citoyen

Réunion d'une dizaine de personnes maximum pour discuter d'un thème défini. Les échanges ne visent pas à établir un consensus. Il s'agit plutôt d'une discussion ouverte qui permet aux personnes participantes d'exprimer leurs propres opinions et leurs points de vue. Comparativement aux entretiens individuels, le groupe de discussion permet de recueillir en peu de temps les avis des personnes participantes tout en favorisant leurs interactions. Il est préférable d'organiser la rencontre dans une cuisine ou un café pour tirer profit d'un lieu chaleureux, propice à la discussion. Éviter les lieux trop formels où les gens pourraient se sentir mal à l'aise ou intimidés.

### **EFFORTS ET RESSOURCES**

#### Moyen

Implique l'apport de spécialistes pour animer les discussions. De plus, l'organisation et notamment la mobilisation des personnes participantes peuvent exiger du temps.

### 05.3.2

## Exemples de mesures de participation active

# Atelier participatif

Discussion et échange d'idées avec un facilitateur dans une ambiance conviviale sur une thématique choisie. C'est un outil de transfert de connaissances et de travail collectif sous forme de tables de discussion. Les ateliers participatifs peuvent être structurés de différentes façons. L'une des formes d'atelier participatif est à l'image du *speeddating*. Dans ce cas-ci, la personne participante circule d'une table à l'autre pour discuter d'un sujet précis. Lorsqu'elle arrive à une nouvelle table, le facilitateur (celui ou celle qui anime la table de discussion) explique les points soulevés par les participants précédents.

Cette activité permet de se pencher sur plusieurs facettes d'une question commune de façon simultanée et itérative. Pour clore l'événement, une assemblée plénière reprend les points discutés et les conclusions principales. Les ateliers participatifs sont une des mesures de participation active les plus utilisées, car leur forme s'adapte aisément (p. ex.: en mode virtuel).

## EFFORTS ET RESSOURCE

### Moyen

Implique non seulement l'organisation et la logistique de l'événement (trouver des facilitateurs, location de la salle, rafraîchissement/collation, etc.), mais aussi la diffusion de l'information, le recrutement des personnes participantes ainsi que le nombre de personnes nécessaires à l'animation et à la facilitation.



### **Astuces**

Lors d'activité en présentiel, choisissez une salle assez grande pour avoir de l'espace entre les tables de discussion afin que les gens réunis à une même table s'entendent sans élever la voix et sans être incommodés par les discussions des tables voisines. Restez constamment en mode écoute pour retenir certains éléments proposés par les participants afin de les intégrer ensuite à la proposition du projet.

# Charrette d'idéation

La charrette, majoritairement utilisée dans les domaines liés à l'architecture, l'urbanisme et au design se veut un outil de réflexion, d'intégration de compétences multidisciplinaires, d'aide à la décision et de visualisation. C'est un exercice de remue-méninges auquel participent plusieurs équipes issues d'horizons divers et représentant différents intérêts (citoyens-experts, gens d'affaires, urbanistes, architectes, chercheurs, biologistes, etc.). Cette formule mise sur la synergie entre les membres des équipes pour parvenir à une solution intégrée, souvent innovatrice. Il s'agit d'un travail coopératif réalisé sur une période délimitée (variant d'une journée à quelques jours intensifs) qui se conclut par l'élaboration et la présentation d'un livrable qui peut prendre plusieurs formes (représentation visuelle en 2D ou 3D, maquette, etc.).

## **EFFORTS ET RESSOURCES**

### Moyen/élevé

Nécessite beaucoup de préparation en amont, la mise en place d'un espace de rencontre, la documentation générale, un facilitateur expérimenté, des personnes-ressources et des fournitures sur place.

# Démarche de coconstruction

Série de sessions de travail où les personnes participantes s'attendent à prendre part à des discussions collectives. L'objectif consiste à identifier des enjeux et des préoccupations, à discuter de différentes options, à faire émerger des idées pour bonifier un projet ou à proposer collectivement des solutions avec des spécialistes de la Municipalité. La démarche porte généralement sur un ou plusieurs sujets, eux-mêmes définis par un groupe de travail composé de porte-paroles des groupes d'intérêts, de la communauté citoyenne et des spécialistes des Municipalités qui participent aux rencontres.

## **EFFORTS ET RESSOURCES**

### Moyen/élevé

Requiert la présence de spécialistes de la Ville et des parties prenantes ainsi que des rencontres préparatoires avec les porte-paroles représentant les personnes participantes. Cette formule implique de la logistique (personnes nécessaires à l'animation, location de la salle, rafraîchissement/repas, etc.). De plus, l'analyse des données recueillies lors des ateliers peut demander un peu plus de temps.

## Panel (jury) citoyen

*(en ligne ou en présentiel)*

Réunion de 12 à 24 citoyens non-spécialistes, indépendants (qui ne représentent pas de groupes organisés) et représentatifs de la population. Les personnes participantes sont invitées à se prononcer sur un ou plusieurs sujets à la suite d'un processus de quelques rencontres sous forme de différentes activités participatives. Des spécialistes peuvent aussi appuyer la démarche en répondant aux questions et aux préoccupations des personnes participantes.

Les échanges et interactions permettent de formuler des opinions et des recommandations, mais la recherche du consensus n'est pas nécessaire. Le panel citoyen demande une implication importante du public et selon les cas, la participation peut être en personne ou en ligne. Suite à l'activité, la Municipalité s'engage à informer les citoyens des décisions qui découlent de leur participation.

### **EFFORTS ET RESSOURCES**

Élevé

Nécessite la mise en place d'un comité pour gérer la planification qui peut s'échelonner sur plusieurs mois. Demande beaucoup de ressources pour la sélection et l'accompagnement du panel, la préparation des documents d'information, l'animation, la participation de spécialistes ainsi que la logistique de l'événement (rafraîchissements/nourriture, location de salle, matériel, etc.).

## Référendum d'initiative citoyenne

Dispositif de démocratie directe qui permet à la communauté citoyenne de consulter toute la population sur des propositions spécifiques concernant des lois ou des règlements. Si ces citoyens réunissent le nombre minimal de signatures minimum préalablement fixé, les propositions sont alors soumises à la population par référendum.

### **EFFORTS ET RESSOURCES**

#### Moyen/élevé

Exige beaucoup d'organisation et de logistique (partage de l'information sur la tenue du référendum, réservation de salles, personnel pour le vote, etc.).

## Forum citoyen

Journée complète de réflexion offrant une flexibilité afin de favoriser la participation du plus grand nombre possible de personnes participantes. Il s'agit donc d'un hybride entre une journée portes ouvertes et un atelier participatif. L'objectif est d'arriver avec des propositions complètes à la fin de la journée. À la suite de l'activité, la Municipalité s'engage à informer la communauté citoyenne des décisions qui découlent de sa participation.

### **EFFORTS ET RESSOURCES**

#### Moyen/élevé

Implique l'organisation du forum, l'invitation des personnes-ressources, la diffusion aux groupes citoyens et la logistique de l'événement (rafraîchissements/nourriture, location de salle, matériel, etc.).



## Budget participatif

Dispositif qui permet à la communauté de décider de quelle façon est dépensée une partie du budget d'immobilisations de la Ville. Les citoyens peuvent participer de deux façons, soit en proposant des projets répondant aux critères ou alors en votant pour l'un ou l'autre des projets finalistes. Le projet gagnant sera alors réalisé par la Municipalité et pourra être modifié selon les façons de faire, les règlements ou obligations de la Ville.

### **EFFORTS ET RESSOURCES**

Élevé

Requiert un budget dédié, de même qu'une préparation et une organisation minutieuse pour informer la population de la démarche et des projets proposés. Il faut ensuite gérer le système de vote et surtout réaliser le projet.

# 05.4 Phase 3 : Rétroaction et décision

---

Cette phase sert à rendre des comptes sur la manière dont les résultats des consultations ont été considérés, particulièrement auprès des personnes ayant participé à la démarche de participation.

## **À NE PAS OUBLIER**

- Faire la démonstration que les points de vue divergents et minoritaires ont été considérés.
- Formuler et communiquer les résultats des activités aux personnes participantes.
- Communiquer les justifications des décisions.
- Offrir aux personnes qui ont participé une évaluation des actions de consultation.

## 05.4.1

Exemples de mesures de rétroaction (résultats et prise de décision)

### Questionnaire d'appréciation de la démarche de participation

Court questionnaire envoyé aux personnes participantes d'une activité de consultation afin de recueillir leurs appréciations. Le questionnaire peut traiter des aspects logistiques de l'activité comme le moment (jour et heure), la durée, la localisation de l'activité, le confort (salle assez grande, bonne acoustique pour permettre les échanges, etc.) et l'accessibilité du lieu (accessibilité universelle, mais aussi service de garde sur place, etc.). On peut aussi les sonder sur le contenu de l'activité et leur impression (sentiment d'être mieux informés sur le projet et d'avoir pu s'exprimer autant que voulu sur le sujet, sentiment que les discussions ont été respectueuses et constructives, que la participation aura un effet sur le projet final, etc.).

#### **EFFORTS ET RESSOURCES**

Faible

Nécessite de recueillir les adresses courriel des personnes participantes, de leur faire parvenir le questionnaire et d'évaluer les réponses.

### Rapport des résultats des consultations

Présentation sous forme d'un rapport des résultats des consultations incluant les informations sociodémographiques disponibles, une analyse des commentaires recueillis et la production de faits saillants des principaux résultats de la consultation. Le rapport des résultats doit être diffusé publiquement et le conseil municipal doit être informé des résultats.

#### **EFFORTS ET RESSOURCES**

Faible/moyen

Implique le traitement et l'analyse des données recueillies pendant la consultation, la rédaction et la mise en page du rapport ainsi que sa diffusion.

## Capsules vidéos

Présentation succincte des résultats d'une consultation, mais aussi des effets de cette consultation (les décisions prises sur le projet suite à la consultation / l'influence que la consultation a eue sur les prises de décisions du projet) sous forme de courtes capsules vidéos. Celles-ci peuvent être publiées sur le site Internet ainsi que sur les réseaux sociaux de la Municipalité.

### **EFFORTS ET RESSOURCES**

Moyen

Exige de faire une synthèse des résultats d'une consultation et de ses effets. Nécessite la participation d'un ou d'une spécialiste de la Municipalité porteuse du projet pour présenter la capsule vidéo. Nécessite le temps d'édition et de mise en ligne de la vidéo.

## Tournée d'entrevues ou de présentation des résultats

Présentation des résultats d'une consultation, mais aussi des effets de cette consultation (les décisions prises sur le projet à la suite de la consultation et l'influence que la consultation a eue sur les prises de décisions du projet) lors d'entrevues avec les médias locaux ou lors de présentation auprès des parties prenantes pertinentes.

### **EFFORTS ET RESSOURCES**

Faible/moyen

Requiert une synthèse des résultats d'une consultation et de ses effets. Nécessite une stratégie médiatique et la participation d'un ou d'une spécialiste de la Municipalité à titre de porte-parole du projet.



## Foire aux questions

Regroupement des réponses aux différentes questions posées par les personnes participantes durant la démarche de participation. La foire aux questions devient donc un espace de référence pour chaque projet soumis à une consultation.

### **EFFORTS ET RESSOURCES**

Faible/moyen

Dépend de la disponibilité de spécialistes pour ajouter des réponses et mettre à jour les questions posées. Cela dit, il s'agit d'un outil virtuel relativement simple à créer.

# 05.5

## Phase 4 : Mise en œuvre du projet

---

Durant la mise en œuvre, il est utile de maintenir le dialogue avec les citoyennes et citoyens via différentes mesures d'information. On cible plus particulièrement ceux et celles qui sont directement affectés par le projet. En cas de changements ou de délais majeurs au projet, il est essentiel de bien informer le public.

### **À NE PAS OUBLIER**

- Maintenir les canaux de communication avec les personnes participant à la démarche.
- Organiser d'autres activités d'information et proposer des moyens de communiquer plus directement avec la Ville lorsqu'il s'agit de projets à grands impacts et qui sont source de nuisances.

# La préparation d'une démarche de participation

DIRECTION GÉNÉRALE

5

## La prise de décision

S'assurer que la direction générale offre sa vision stratégique et soit informée des détails de la démarche de participation avant d'entériner ou non les recommandations du SCRC.

- Le projet a-t-il suffisamment d'impacts ou de bénéfices?
- Doit-on consulter? (obligations légales ou enjeux d'acceptabilité sociale?)
- Avons-nous les ressources suffisantes pour réaliser la démarche de participation publique?

### RÔLES

#### De la direction générale

Comprendre les objectifs et implications de la démarche, entériner les recommandations du SCRC et arbitrer les priorités de consultation.

#### Du conseil municipal

Se tenir informé de la démarche, comprendre les objectifs et les implications de celle-ci. Être un observateur neutre lors de présence aux activités.

SCRC + SERVICES PERTINENTS

6

## Planifier une démarche de participation publique

Selon les objectifs de la consultation et les expériences citoyennes recherchées, identifier les types de mesures (activités) de participation publique permettant d'élaborer une recette participative à l'aide des phases suivantes.

### 6.1 Phase d'information

Sert à partager les informations sur le projet et sur les principales étapes de la démarche de participation. Il est nécessaire de :

- Faire preuve de transparence des impacts positifs et négatifs du projet
- Rendre les informations accessibles et vulgarisées
- Prévoir une variété de moyens de communication

### 6.2 Phase de consultation et de participation active

La consultation permet à toute personne intéressée de poser des questions, d'exprimer des opinions et de formuler des recommandations. La participation active vise plutôt à fournir un apport véritable dans le processus décisionnel et d'influencer le résultat final.

### 6.3 Phase de rétroaction et de décision

Cette phase cherche à rendre des comptes à la population sur la manière dont les résultats des consultations ont été considérés de même que leurs effets sur le projet lui-même, particulièrement auprès des personnes ayant participé à la démarche de participation.

### 6.4 La mise en œuvre du projet

Durant la mise en œuvre, il est utile de maintenir le dialogue avec les citoyens, particulièrement les plus impactés, notamment par des mesures d'information.

7

## Le protocole de participation

Ce document interne, commun aux services municipaux et à la direction générale, vient confirmer les étapes du processus de planification.

Ce protocole définit :

- les objectifs
- les priorités d'information
- les responsables et rôles
- les publics cibles
- les partenaires clés
- les activités de participation à prévoir sous forme d'échéancier et à intégrer à l'échéancier du projet lui-même

8

Prêt pour lancer la démarche!



# 06

## Choix de la mesure de participation appropriée

Avant de choisir la mesure de participation la mieux adaptée à la démarche, il est important de se poser quelques questions. Ce choix doit en effet être motivé par trois éléments essentiels :

- la phase dans laquelle s'inscrit l'activité,
- l'expérience qu'on veut faire vivre aux personnes participantes et les expériences qu'elles veulent vivre,
- les ressources nécessaires pour mettre en place cette activité.



### **Astuce**

En plus d'offrir une belle variété d'outils d'animation, le site Internet de Communagir est une source utile d'inspiration quand vient le temps de choisir des mesures de participation <https://communagir.org/contenus-et-outils/communagir-pour-empporter/les-outils-d-animation/>

- Afin de valider les choix faits, il est important de se demander si les mesures de participation choisies représentent les bons moyens de rejoindre les publics cibles (publics visés et publics les plus impactés). Par ailleurs, il faut confirmer que le type d'activités et les angles de consultation choisis permettent de répondre aux objectifs de consultation déterminés lors du processus d'analyse.



### **À ne pas oublier**

Une même mesure de participation peut favoriser des expériences différentes en fonction des thématiques abordées, du ton des communications et de l'animation, des angles de consultation choisis et de la structure de l'activité. Laissez aller votre imagination et soyez créatif afin de faire vivre des expériences différentes et stimulantes aux personnes participantes !

# 06.1

# Expériences du participant et objectifs souhaités

Ce tableau récapitulatif présente les objectifs d'une activité afin de générer l'expérience souhaitée auprès des personnes participantes.

## DESCRIPTION SOMMAIRE DE L'EXPÉRIENCE DE LA PERSONNE PARTICIPANTE

## OBJECTIFS SPÉCIFIQUES ET CONSIDÉRATIONS QUI PEUVENT ORIENTER LA CONCEPTION DE L'ACTIVITÉ

S'informe / est sensibilisée

La personne acquiert des connaissances ou prend conscience d'un changement à venir dans son environnement ou dans son quotidien.

- Fournir une information claire et pertinente afin de favoriser une participation future éclairée.
- Encourager la confiance en partageant des informations transparentes et dans un langage clair et accessible.
- Proposer une information qui aborde les préoccupations ou les malentendus potentiels des groupes les plus impactés.

S'approprie

La personne développe un sentiment d'appartenance et de responsabilité envers un projet ou une initiative. Elle se sent davantage investie dans la réussite de l'initiative.

- Proposer une animation qui facilite l'appropriation d'un projet et de ses composantes, et des responsabilités partagées envers le projet.
- Encourager l'expression calme et nuancée des différentes perspectives.
- Prévoir et favoriser des engagements formels ou symboliques pour faire vivre concrètement un sentiment d'engagement envers l'objet de la consultation.

**DESCRIPTION SOMMAIRE DE L'EXPÉRIENCE DE LA PERSONNE PARTICIPANTE**

**OBJECTIFS SPÉCIFIQUES ET CONSIDÉRATIONS QUI PEUVENT ORIENTER LA CONCEPTION DE L'ACTIVITÉ**

S'amuse	Ce type d'expérience intègre volontairement des éléments ludiques pour engager les personnes participantes de manière plaisante.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avoir une approche ludique dans les activités et les animations.</li> <li>• Favoriser des retours positifs pour renforcer l'engagement futur.</li> <li>• Encourager la créativité et l'expression individuelle au sein d'un environnement ludique, notamment par le jeu, le dessin et le rire.</li> <li>• Prévoir des moyens d'expression que la personne participante peut physiquement manipuler (votes par balle, dollars Monopoly, etc.)</li> </ul>
S'exprime	Cette forme d'expérience citoyenne permet aux individus de donner libre cours à leurs pensées, opinions et idées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établir les règles de dialogues qui encouragent la bienveillance et l'échange sans limiter l'expression (p. ex. : favoriser une équité des temps de parole entre les personnes participantes) .</li> <li>• Offrir l'opportunité de partager sa perspective et de connecter avec sa communauté.</li> <li>• Valider et démontrer la compréhension des points de vue partagés par des reformulations bienveillantes et une posture d'écoute.</li> </ul>

## DESCRIPTION SOMMAIRE DE L'EXPÉRIENCE DE LA PERSONNE PARTICIPANTE

## OBJECTIFS SPÉCIFIQUES ET CONSIDÉRATIONS QUI PEUVENT ORIENTER LA CONCEPTION DE L'ACTIVITÉ

Conseille	Ce type d'expérience propose de placer la personne en tant que spécialiste de vécu et de lui donner un certain contrôle sur le projet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Offrir des «cahiers de participation» pour favoriser la compréhension d'éléments plus techniques.</li> <li>▪ Prévoir un ou une spécialiste de contenu au service des personnes participantes : un tiers neutre qui alimente la discussion sans prendre parti.</li> <li>▪ Renforcer le sentiment de contrôle de la personne en assurant un niveau commun de compréhension de l'objet en amont de l'activité de consultation.</li> <li>▪ Avant l'animation, identifier les domaines où la personne peut avoir un effet significatif sur le projet et orienter l'atelier autour de ces éléments.</li> <li>▪ Faciliter des discussions approfondies pour recueillir des conseils et des recommandations constructives sur des questions spécifiques.</li> </ul>
Juge / Décide	Les personnes participantes sont impliquées dans le processus de prise de décision, notamment sur la pertinence ou non d'un projet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assurer un niveau minimal d'information partagée entre les personnes participantes.</li> <li>▪ Planifier plus de temps pour la démarche.</li> <li>▪ Prévoir un ou une spécialiste de contenu au service des personnes participantes.</li> <li>▪ Identifier un ou une arbitre neutre responsable d'assurer la légitimité du processus et l'indépendance des conclusions.</li> <li>▪ Assurer une compréhension claire et partagée du mécanisme décisionnel (quorum, modalités de vote, droits des personnes participantes, procédures, etc.) dès le début de l'activité.</li> <li>▪ Évaluer si des mesures légalement définies sont plus appropriés (commissions, audiences, etc.).</li> </ul>

## DESCRIPTION SOMMAIRE DE L'EXPÉRIENCE DE LA PERSONNE PARTICIPANTE

## OBJECTIFS SPÉCIFIQUES ET CONSIDÉRATIONS QUI PEUVENT ORIENTER LA CONCEPTION DE L'ACTIVITÉ

S'apaise	Ce type d'expérience vise à créer un environnement calme et apaisant pour la personne. Cela peut être pertinent dans des situations où le bien-être émotionnel des personnes participantes est important, favorisant une participation plus sereine et réfléchie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Créer un environnement calme et propice à la réflexion.</li> <li>▪ Favoriser des dialogues ou de l'information moins polarisants et plus constructifs.</li> <li>▪ Identifier les aspects de l'environnement qui contribuent à la sérénité et favoriser des groupes plus homogènes et petits.</li> <li>▪ Encourager les discussions entre les personnes participantes et éviter de répondre (se défendre face) aux angoisses et aux craintes exprimées : le fait de les exprimer fait partie du processus.</li> </ul>
Expérimente	Les personnes participantes ont l'occasion de tester des idées, des technologies ou des approches concrètes. Cela peut impliquer des projets pilotes, des prototypes ou d'autres formes d'expérimentation pratique.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Donner aux personnes participantes l'occasion de tester concrètement des idées, des technologies ou des approches (aménagements temporaires, installations éphémères, périodes d'essais, etc.).</li> <li>▪ Demander aux personnes participantes une rétroaction de leur expérimentation pour favoriser une pleine prise de conscience de l'expérience vécue.</li> <li>▪ Prendre note des réactions des personnes participantes de façon transparente et évidente pour souligner l'importance qu'on accorde à leur rétroaction ou pour favoriser un dialogue.</li> </ul>



# 07

## Protocole de participation

Le protocole de participation est la synthèse de la séquence d'analyse, de décision et de préparation de la démarche de consultation. Ce sommaire décisionnel conclut la préparation et oriente l'exécution.

Ce protocole informe la direction générale ainsi que les services impliqués et sert à préparer le contenu nécessaire pour la population lors de la phase d'information.

Contexte et déclencheur de la consultation	<i>Un texte sommaire du projet, du déclencheur, des besoins de consultation, du cadre réglementaire ou non, et sur la présence ou l'absence d'enjeux d'acceptabilité sociale.</i>			
Objectifs de la consultation	<i>Sur quoi veut-on consulter ? Pourquoi veut-on consulter ? Quelle expérience citoyenne veut-on offrir ?</i>			
Impacts et bénéfices prévisibles du projet <i>Qui ont besoin d'être communiqués objectivement</i>	Sociaux	Économiques	Environnementaux	Taxes, finances et infrastructures publiques
Publics visés <i>Qui ? et comment s'assurer de les rejoindre et de les inclure ?</i>				
Publics impactés <i>Qui ? et comment s'assurer de les rejoindre et de les inclure ?</i>				
Professionnels responsables et rôles	Professionnel responsables 1: <i>Responsable de la démarche de participation publique</i>			
	Professionnel responsables 2: <i>Responsable de sujet</i>			
Professionnels impliqués et rôles				
Phases de la démarche de participation publique <i>Énumérer les actions et les activités à réaliser ainsi que les dates</i>	Mesures d' <b>information</b> <i>(Date à date)</i>	Mesures de <b>consultation</b> <i>(Date à date)</i>	Mesures de <b>participation active</b> <i>(Date à date)</i>	Mesures de <b>rétroaction</b> <i>(Date à date)</i>
Partenaires clés à impliquer				

---

# 08

## Outils d'animation



3

## Pourquoi veut-on consulter ?

### Identifier les principaux publics cibles :

#### Publics visés

*(vont généralement bénéficier du projet)*

#### Publics impactés

*(vont subir les impacts du projet)*

### Quelles expériences veut-on produire auprès des citoyens ? Quels rôles ont-ils ? Quels rôles veulent-ils ?

#### ON VEUT

que la population :

EXPLICATION

#### La POPULATION VEUT

PUBLICS  
VISÉS

PUBLICS  
IMPACTÉS

S'informe /  
soit sensibilisé

.....  
.....



S'approprie

.....  
.....



S'amuse

.....  
.....



S'exprime

.....  
.....



Conseille

.....  
.....



Juge /  
Décide

.....  
.....



S'apaise

.....  
.....



Expérimente

.....  
.....



4

## Recommandations SCRC

À la lumière de l'analyse et selon les ressources disponibles, quelles sont les recommandations du SCRC ? (Formulez en une ou deux phrases vos recommandations)

Déclencher ou non une démarche ?

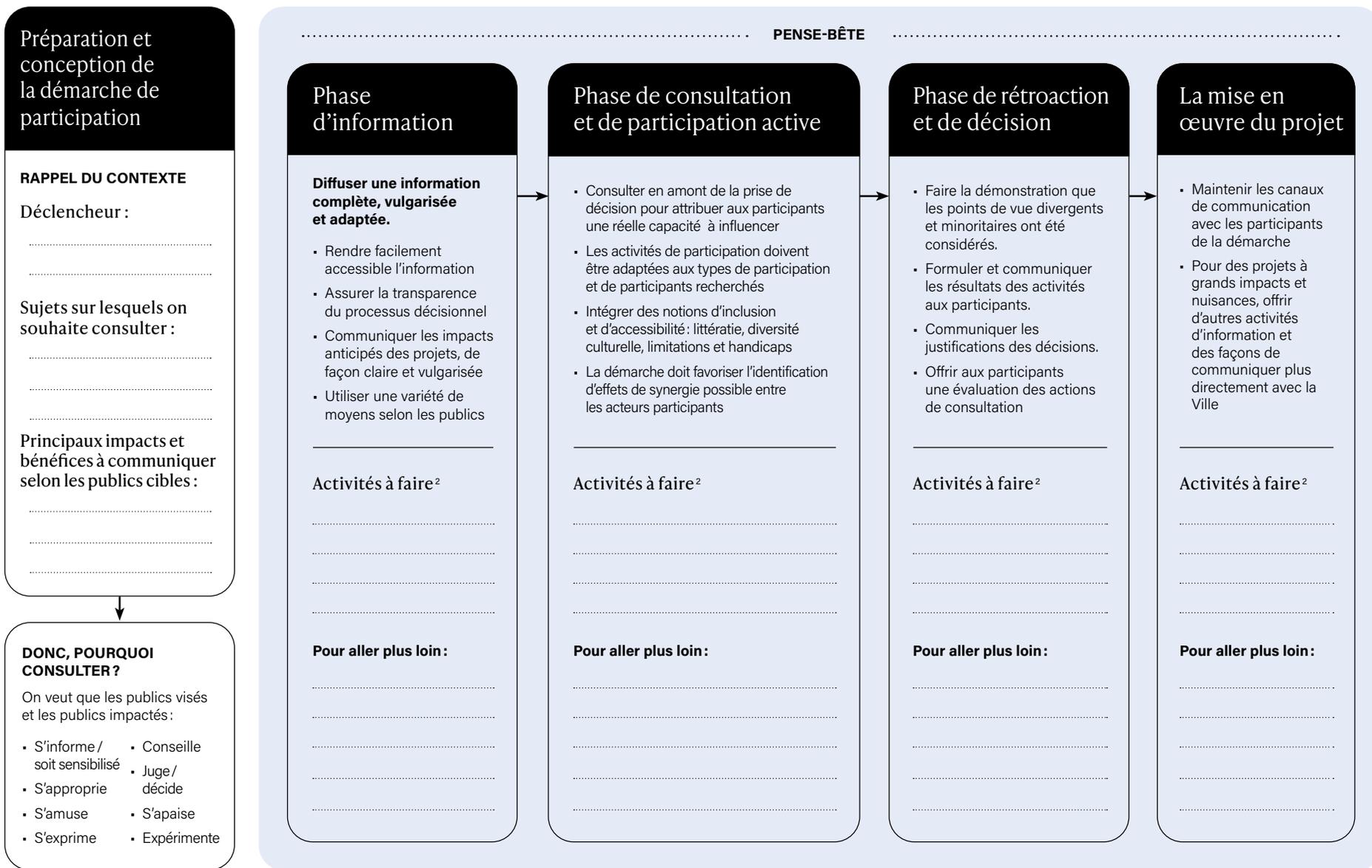
Quels sont les objectifs de la démarche ?

Qui sont les publics cibles et leurs rôles dans la démarche ?

Quelles nouvelles ressources doit-on mobiliser ?  
(ex. : consultants externes, moyens financiers supplémentaires)

Quels sont les possibilités d'inacceptabilité sociale ?

# Planifier les différentes activités de la démarche de participation



<sup>2</sup>Listez les mesures de participation pertinentes selon votre analyse et votre projet (obligations et minimum viable en fonction des ressources)

# 09

## Références et ressources pour en savoir plus

## L'acceptabilité sociale

- *Guide de bonne pratique afin de favoriser l'acceptabilité sociale d'un projet.* Conseil patronal de l'environnement du Québec. (2021). Accessible en ligne
- Batellier, P., Maillé, M-È. (2017). *Acceptabilité sociale: sans oui, c'est non.* Éditions Écosociété. Montréal
- Caron-Malenfant, J., et Conraud, T. (2009). *Guide pratique de l'accessibilité sociale : pistes de réflexion et d'action.* Éditions D.P.M.R., Saint-Nicolas,
- Savard, J. (2013). *De l'immobilisme à l'appropriation citoyenne : Regard sur le processus d'acceptabilité sociale à Montréal* Lehmann et Motulsky (dirs.)
- Feurtey, É., et al. (2008). *Énergie éolienne et acceptabilité sociale : Guide à l'intention des élus municipaux du Québec.* Unité de recherche sur le développement durable et la filière éolienne, UQAR.
- Leblanc, C. (2019). *Qu'est-ce qui influence l'acceptabilité sociale ? 1re partie : les facteurs liés au contexte dans lequel s'insère le projet.* Ministère des Ressources naturelles et des Forêts. Accessible en ligne

## Les bonnes pratiques en participation publique

- *Dicopart - le dictionnaire critique et interdisciplinaire de la participation, la démocratie et la citoyenneté.* Démocratie & participation. Accessible en ligne
- *Guide d'élaboration d'une politique de participation publique.* Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation. (2010). Accessible en ligne
- *Guide d'élaboration d'une politique de participation publique en matière d'aménagement et d'urbanisme.* Union des municipalités du Québec. (2018). Accessible en ligne
- *Guide pour la planification d'une démarche de participation publique.* Secrétariat à l'accès à l'information et à la Réforme des institutions démocratiques. (2020). Accessible en ligne
- *Cadre de référence gouvernemental sur la participation publique.* Secrétariat à l'accès à l'information et à la réforme des institutions démocratiques, Ministère du Conseil exécutif. (2017). Accessible en ligne
- *Les principes de base de la participation publique.* Association internationale pour la participation publique. (2021). Accessible en ligne
- *Rapport du groupe de travail pour un cadre de référence en matière d'urbanisme participatif.* Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation. (2017). Accessible en ligne
- *Boîte à outils sur la participation citoyenne.* Regroupement des organismes de bassins versants du Québec (ROBVQ). Accessible en ligne
- André, P., Enserink, B., Connor, D., et Croal, P. (2006). *Participation publique, Principes internationaux pour une meilleure pratique.* Publication spéciale Série n° 4, Fargo, États-Unis, International Association for Impact Assessment.
- Creighton, J. L. (2005). *The Public Participation Handbook : Making Better Decisions Through Citizen Involvement.* Jossey-Bass
- *Guide de rédaction pour une information accessible.* Ruel, J., Kassi, B., Moreau, A. C. et Mbida-Mballa, S. L. Gatineau. (2011) Accessible en ligne
- *Initiation à la participation publique.* Institut du Nouveau Monde (INM). (2021). Accessible en ligne

## Les mesures de participation

- *Communagir pour emporter - Les outils d'animation.* Communagir. Accessible en ligne
- *Boîte à outils - Urbanisme participatif.* Centre d'Écologie urbaine de Montréal. Accessible en ligne
- *État des lieux des mécanismes de participation publique au Québec et relevé d'expériences inspirantes de participation publique hors Québec.* Institut du Nouveau Monde (INM). (2014). Accessible en ligne
- *Fiche 2: Exemples de mesures de participation publique.* Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (2018). Accessible en ligne
- *Méthodes.* Participedia. Accessible en ligne

---

## L'urbanisme participatif

- *L'urbanisme participatif, Aménager la ville avec et pour ses citoyens.* Centre d'écologie urbaine de Montréal. (2015). Accessible en ligne
- *Rapport du groupe de travail pour un cadre de référence en matière d'urbanisme participatif.* Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation. (2017). Accessible en ligne
- *Arrêté du ministre des Affaires municipales et de l'Habitation en date du 19 juin 2018.* Gazette officielle du Québec, 4 juillet 2018, 150e année, no 27
- *100 Urban Trends: A Glossary of Ideas.* BMW Guggenheim Lab. Accessible en ligne

## La fracture sociale

- *Portrait des inégalités sociales au Québec.* Dessinons L'avenir Ensemble, 31e congrès de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec. (2016). Accessible en ligne
- *Suivre les inégalités sociales de santé au Québec, Une stratégie et des indicateurs pour la surveillance des inégalités sociales de santé au Québec.* Institut national de santé publique du Québec. (2013). Accessible en ligne
- *Observatoire des inégalités.* Accessible en ligne
- Godrie, B., Ouellet, G., Bastien, R., Bissonnette, S., Gagné, J., Gaudet, L., Gonin, A., Laurin, I., McAll, C., McClure, G., Régimbal, F., René, J.-F., et Tremblay, M. (2018). *Participation citoyenne et recherches participatives dans le champ des inégalités sociales.* Accessible en ligne
- *Petit guide sur les angles morts des réponses technologiques à la pandémie de Covid 19.* Observatoire international sur les impacts sociétaux de l'IA et du numérique. (2021). Accessible en ligne

---

## La fracture numérique

- *Votepour.ca. Sommaire des apprentissages sur la fracture numérique.* Accessible en ligne
- *Petit guide sur les angles morts des réponses technologiques à la pandémie de Covid 19.* Observatoire international sur les impacts sociétaux de l'IA et du numérique. (2021). Accessible en ligne