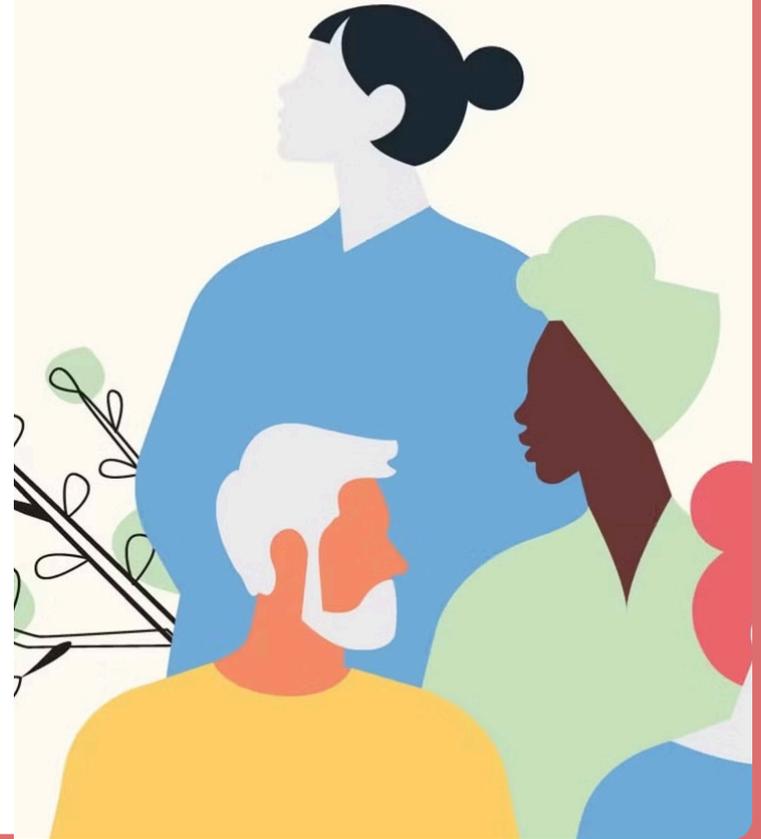


Faire équipe avec sa communauté : transformer la participation citoyenne en levier de réussite collective

Cette capsule est la deuxième d'une série de cinq formations qui explorent différentes approches pour favoriser la participation des citoyens et citoyennes au développement de leur communauté.



Un projet pilote inspirant

Cette initiative est issue du projet pilote [Mon Milieu Dynamique](#) qui vise à accompagner les municipalités ciblées dans le Centre-du Québec, développer la participation citoyenne, favoriser la revitalisation des milieux, valider l'intérêt et les besoins des municipalités concernant la participation citoyenne et la revitalisation des milieux et évaluer les retombées du projet pilote.

Le projet est financé dans le cadre du Volet 1 du Fonds d'appui au rayonnement des régions du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation.

Ce projet est porté par le [Comité régional en développement social \(CRDS\) du Centre-du-Québec](#).

Les outils et les formations ont été conçus par [Marie-Pierre Clavette](#), mandatée par le CRDS.

Objectifs spécifiques de la série de capsules de formation

Reconnaître le potentiel de la participation citoyenne

Identifier les avantages d'un engagement accru.

Comprendre la population

Identifier leurs attentes et préoccupations afin d'adapter les approches.

Communiquer efficacement

Acquérir des techniques de communication pour établir un dialogue constructif.

Impliquer activement la population

Découvrir des méthodes pour encourager l'engagement.

Gérer les conflits

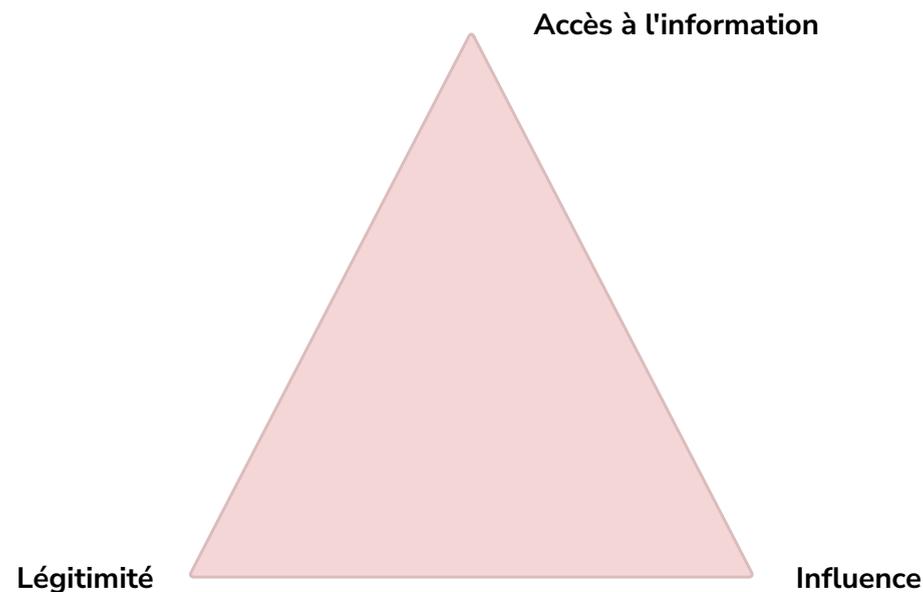
Savoir anticiper les dérapages et résoudre les situations délicates.

« Le véritable changement dans une collectivité s'opère à la vitesse à laquelle se bâtit la confiance. »

Liz Weaver, TAMARACK INSTITUTE

Cette formation vise à offrir un espace où les personnes engagées dans la gouvernance municipale développent des stratégies pour renforcer la confiance au sein de leur communauté et accompagner des transformations durables.

Le Triangle de la confiance dans la participation citoyenne



Modèle développé par Susan L. Senecah, chercheuse

Accès à l'information

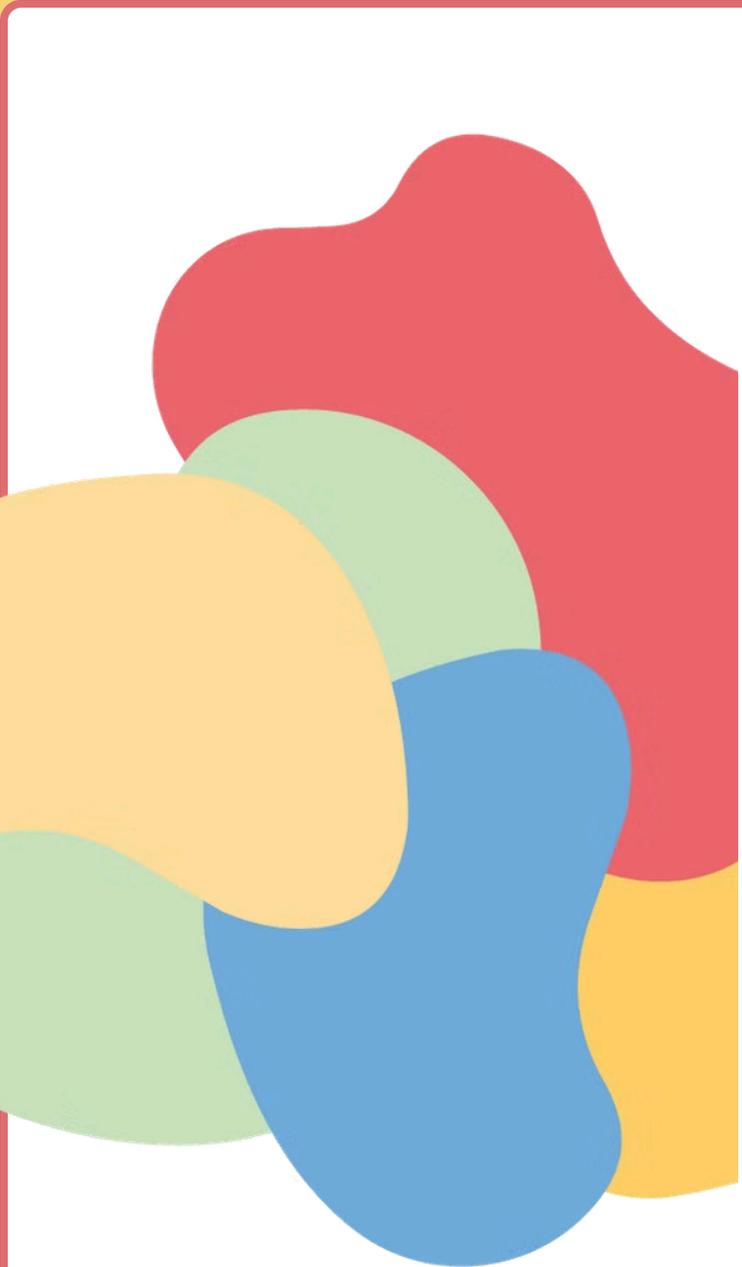
- Fournir des données claires et transparentes sur les projets et les décisions municipales.
- Créer des espaces accessibles pour partager les informations (ex. sites web, réunions publiques).
- S'assurer que chacun et chacune a la possibilité de comprendre et de participer.

Légitimité des voix citoyennes

- Reconnaître les préoccupations de la population comme valides et pertinentes.
- Éviter de les réduire à des émotions ou des intérêts égoïstes.
- Inclure la communauté dans le processus décisionnel, pas seulement en consultation symbolique.

Influence sur les décisions

- S'assurer que les contributions de la population ont un impact réel.
- Éviter les démarches jugées inutiles où les décisions semblent déjà prises.
- Faire preuve de transparence sur comment les contributions sont intégrées.



Module 2 : Comprendre les personnes et leurs préoccupations

Acceptabilité et inacceptabilité sociale

Différents profils de personnes et leurs attentes

Facteurs influençant la perception des projets des municipalités

Émotions et besoins essentiels des personnes

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. »

Guide pratique de l'accessibilité sociale : pistes de réflexion et d'action, Julie Caron-Malenfant et Thierry Conraud

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 et actrices 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.

L'inacceptabilité sociale

L'inacceptabilité sociale se manifeste lorsqu'un projet, une politique ou une décision ne reçoit pas l'assentiment collectif nécessaire à son intégration harmonieuse dans une communauté. Elle est souvent le reflet de préoccupations ou d'oppositions concernant les impacts potentiels sur leur environnement, leur qualité de vie ou leurs valeurs.

Signes de l'inacceptabilité sociale



Division sociale

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



Signes d'opposition

Groupe 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.

Risques de l'inacceptabilité sociale

Risques sociaux et réputationnels

Opposition organisée : manifestations, pétitions, mobilisation active contre le projet, créant des tensions dans la communauté.

Médiatisation négative : répercussions importantes dans les médias traditionnels et sociaux, amplifiant les désaccords et alimentant des débats polarisés.

Perte de crédibilité : difficulté pour le promoteur ou la municipalité de regagner la confiance de la communauté, ce qui peut affecter d'autres projets à venir.

Poursuites judiciaires : les oppositions peuvent entraîner des litiges légaux, augmentant l'incertitude pour le projet.

Risques financiers

Retards dans les échéances : allongement des délais de construction ou d'opérations, entraînant une hausse des coûts.

Abandon du projet : nécessité de réorienter ou d'annuler complètement le projet, impliquant des pertes financières importantes.

Coûts imprévus : hausse des coûts pour gérer les crises sociales (ex. : embaucher des médiateurs ou consultants pour résoudre les conflits).

Dévaluations et pertes économiques : diminution des revenus attendus, notamment en raison d'ajustements nécessaires pour répondre aux critiques. Diminution de la valeur des propriétés avoisinantes ou impacts négatifs sur l'économie locale.

Guide des bonnes pratiques pour favoriser des projets socialement acceptables, Conseil Patronal de l'Environnement du Québec (CPEQ)

Différents profils de personnes et leurs attentes

On peut distinguer différents profils en fonction de leur degré d'implication au sein des initiatives et de leur champ d'intérêt. Ces regroupements présentent des besoins spécifiques qui nécessitent la mise en place de stratégies adaptées.

Profils	Besoins spécifiques	Stratégies adaptées
Personne engagée dans le bénévolat	<ul style="list-style-type: none">- Reconnaissance et valorisation de leur implication.- Accès à des opportunités de formation et d'accompagnement.- Sentiment d'appartenance.	<ul style="list-style-type: none">- Créer des programmes de reconnaissance pour les bénévoles (événements, certificats).- Offrir des formations pour renforcer leurs compétences.- Encourager leur participation à des comités ou initiatives locales.
Personne désengagée	<ul style="list-style-type: none">- Simplicité d'accès aux informations et processus participatifs.- Mobilisation uniquement sur des sujets pertinents.	<ul style="list-style-type: none">- Diffuser des informations claires et accessibles (infographies, vidéos courtes).- Utiliser des plateformes numériques pour recueillir leur avis de manière simple et rapide.- Proposer des consultations sur des enjeux locaux directement visibles ou concrets.
Personne observatrice intéressée	<ul style="list-style-type: none">- Informations claires et accessibles sur les projets.- Opportunités ponctuelles d'implication sans engagement à long terme.- Réassurance sur la transparence du processus.	<ul style="list-style-type: none">- Simplifier l'accès aux données (infolettres, vidéos explicatives).- Proposer des sondages rapides ou des forums en ligne pour recueillir leur avis.- Publier des bilans intermédiaires pour montrer l'évolution des projets.

Différents profils de personnes et leurs attentes, suite

Profils	Besoins spécifiques	Stratégies adaptées
Personne demandant des preuves	<ul style="list-style-type: none">- Transparence totale sur les objectifs et les bénéfices.- Réduction des incertitudes par des preuves concrètes.- Espaces pour exprimer leurs craintes.	<ul style="list-style-type: none">- Organiser des rencontres axées sur la transparence et l'écoute active.- Publier des réponses détaillées aux questions fréquentes.- Montrer comment les contraintes influencent les choix municipaux.- Présenter des exemples concrets de succès similaires ailleurs.- Organiser des visites sur le terrain ou démonstrations pratiques.- Mettre en place un comité de suivi indépendant pour garantir la transparence.
Personne affectée directement <i>(NIMBY: Not in my back yard)</i>	<ul style="list-style-type: none">- Reconnaissance de leurs craintes et préoccupations.- Engagement à minimiser les impacts négatifs locaux.- Réponse rapide et personnalisée.	<ul style="list-style-type: none">- Mettre en place des séances d'écoute dans les quartiers directement concernés.- Proposer des compensations (améliorations des infrastructures, investissements locaux).- Créer un espace de dialogue spécifique pour ces personnes.

Différents profils de personnes et leurs attentes, suite

Profils	Besoins spécifiques	Stratégies adaptées
Personne marginalisée ou en situation de vulnérabilité	<ul style="list-style-type: none">- Adaptation des communications aux réalités culturelles, linguistiques ou socio-économiques.- Sentiment d'inclusion dans les processus participatifs.- Accès égal aux ressources et opportunités.	<ul style="list-style-type: none">- Travailler avec des intermédiaires communautaires pour relayer les informations.- Adopter l'écriture simplifiée dans les communications de la municipalité.- Organiser des consultations dans des formats accessibles (en personne, en langue locale).- Prévoir des outils de traduction et d'accompagnement spécifique pour répondre à leurs besoins.
Militant et militante	<ul style="list-style-type: none">- Informations claires sur les impacts des projets.- Espaces pour exprimer et agir sur des causes spécifiques.- Soutien aux campagnes militantes alignées avec les objectifs locaux.- Réactivité des autorités.	<ul style="list-style-type: none">- Créer des groupes de travail thématiques pour co-construire des solutions.- Soutenir les initiatives alignées avec les priorités locales.- Communiquer de manière proactive sur les progrès réalisés.

Différents profils de personnes et leurs attentes, suite

Profils	Besoins spécifiques	Stratégies adaptées
Gens d'affaire	<ul style="list-style-type: none">- Données économiques sur les retombées des projets.- Engagement à maximiser les bénéfices locaux (emplois, revenus fiscaux).- Soutien politique clair.	<ul style="list-style-type: none">- Présenter des études d'impact économique claires et transparentes.- Proposer des clauses locales (embauche locale, achat local) dans les projets.- Organiser des rencontres avec les entreprises locales pour favoriser les partenariats.
Organismes communautaires	<ul style="list-style-type: none">- Transparence sur les processus de sélection et de financement.- Accès à des ressources.- Garanties que les projets n'impactent pas négativement les populations marginalisées.	<ul style="list-style-type: none">- Concevoir des projets avec des critères d'inclusion sociale.- Travailler avec des organisations communautaires pour identifier les besoins locaux.- Créer des programmes de formation ou d'accompagnement pour les personnes marginalisées.

Facteurs influençant la perception de la population envers les projets des municipalités

Catégorie de facteurs	Description	Exemples concrets
Information et transparence	<ul style="list-style-type: none">- Accès à des informations claires et complètes.- Transparence dans le processus de prise de décision.- Clarté des communications.	<ul style="list-style-type: none">- Publication des études d'impact environnemental.- Partage des coûts et bénéfices du projet.- Infographies pour vulgariser.
Valeurs et culture locale	<ul style="list-style-type: none">- Compatibilité avec les valeurs et traditions locales.- Respect du patrimoine culturel.- Perception d'équité sociale.	<ul style="list-style-type: none">- Projets alignés avec les priorités environnementales locales.- Préservation de bâtiments historiques.- Ajout de logements sociaux.

Facteurs influençant la perception de la population envers les projets des municipalités, suite

Catégorie de facteurs	Description	Exemples concrets
Impacts du projet	<ul style="list-style-type: none">- Effets sur l'environnement (biodiversité, pollution).- Retombées économiques locales (emplois, revenus fiscaux).- Qualité de vie (bruit, sécurité).	<ul style="list-style-type: none">- Opposition à une autoroute bruyante traversant un quartier.- Usine créant des emplois locaux.- Réduction des nuisances sonores.
Confiance dans les institutions	<ul style="list-style-type: none">- Réputation des élus/élues et des promoteurs.- Antécédents des projets similaires.- Proximité des élus/élues avec la population.	<ul style="list-style-type: none">- Administration ayant bien géré des projets passés inspire confiance.- Équipe municipale organisant des rencontres publiques régulières.
Facteurs émotionnels	<ul style="list-style-type: none">- Craintes face à l'inconnu ou aux impacts négatifs.- Attachement au territoire.- Influence des réseaux sociaux et des médias.	<ul style="list-style-type: none">- Peur de pollution liée à un projet d'enfouissement.- Opposition au développement industriel près de zones résidentielles.- Mobilisation via les réseaux sociaux.

Comprendre les personnes : des humains avec des émotions et des besoins fondamentaux

Les citoyens/citoyennes et les élus/élues sont des humains !

Ce sont des humains qui vivent des émotions et expriment des besoins universels lorsqu'ils interagissent avec leurs municipalités.

Des émotions variées, selon leur vécu et leur perception

Les émotions des personnes, positives ou négatives, reflètent leurs expériences face aux projets proposés.

Émotions positives

Joie : lorsqu'ils/elles voient leurs idées prises en compte.

Fierté : quand un projet reflète leurs valeurs ou améliore leur communauté.

Espoir : quand ils/elles perçoivent un avenir meilleur grâce au projet.

Émotions négatives

Colère : lorsqu'ils/elles sentent que leurs préoccupations ne sont pas entendues.

Peur : face à l'inconnu ou à des impacts négatifs potentiels.

Tristesse : lorsqu'ils/elles voient leur cadre de vie ou leurs valeurs menacés.

Ces émotions traduisent des besoins fondamentaux

Derrière chaque émotion se cache un besoin humain universel. Voici les principaux besoins que les êtres humains expriment à travers leurs réactions :

Besoins d'écoute et de reconnaissance

- Être entendu et respecté dans ses préoccupations.
- Voir ses idées valorisées dans le processus décisionnel.

Besoins de sécurité

- Sentir que leur cadre de vie est préservé.
- Avoir confiance dans les intentions et les actions de leurs élus/élues.

Besoins de clarté et de transparence

- Comprendre les objectifs, les impacts et les bénéfices des projets.
- Accéder à des informations simples et fiables.

Besoins d'équité et de justice

- Être traité de manière équitable, sans favoritisme.
- Voir que les décisions prises tiennent compte des besoins de tous et de toutes, y compris des plus vulnérables.

Reconnaître et répondre à ces besoins, c'est construire la confiance

Lorsque les élus/élues reconnaissent ces émotions et répondent aux besoins qui les sous-tendent, ils renforcent la relation de confiance avec les membres de leur communauté.

Cela peut se faire simplement

Écouter activement

« J'entends que vous êtes préoccupés par [X]. Pouvez-vous m'en dire plus pour que je comprenne mieux ? »

Clarifier et informer

« Voici les données que nous avons sur [X]. Si vous avez des questions, nous voulons y répondre. »



Exprimer de l'empathie

« Je comprends que vous ressentez de la peur face à ce projet. C'est important pour nous de garantir votre sécurité. »

Inclure et valoriser

« Vos idées nous aident à construire des projets qui vous ressemblent. Merci pour votre participation. »

Conclusion : vers une participation citoyenne plus forte



Comprendre et agir ensemble

- La participation citoyenne repose sur la confiance et l'écoute.
- Prendre en compte les besoins et les émotions permet de renforcer l'adhésion aux projets.
- Une communication transparente et adaptée favorise un dialogue constructif.
- Une communauté impliquée est une communauté plus résiliente et innovante.



Un rôle clé pour les élus/élues et les acteurs/actrices municipaux

- Instaurer un climat d'ouverture et de reconnaissance des préoccupations citoyennes.
- Adapter les approches en fonction des attentes et des profils variés de la population.
- Miser sur des processus participatifs sincères pour bâtir des projets collectifs solides.

Poursuivons ensemble la réflexion !



3- Établir de bonnes relations avec les membres de la communauté.



4- Comprendre et prévenir les tensions dans la participation citoyenne.



5- Élaborer un plan de match pour faire équipe avec sa communauté.

Partenaires du projet pilote

Mon Milieu Dynamique est soutenu par un comité de pilotage formé de représentants/représentantes des organisations suivantes : [AGÉPA Centre-du-Québec](#), [CDC Drummond](#), [Culture Centre-du-Québec](#), [CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec](#), [Loisir Sport Centre-du-Québec](#), [MAMH](#), [MRC d'Arthabaska](#), [MRC de Bécancour](#), [MRC de L'Érable](#), [MRC de Drummond](#), [Pôle d'économie sociale du Centre-du-Québec](#), [SADC de Nicolet-Bécancour](#), [Table des MRC du Centre-du-Québec](#).



Avec la participation financière de :

