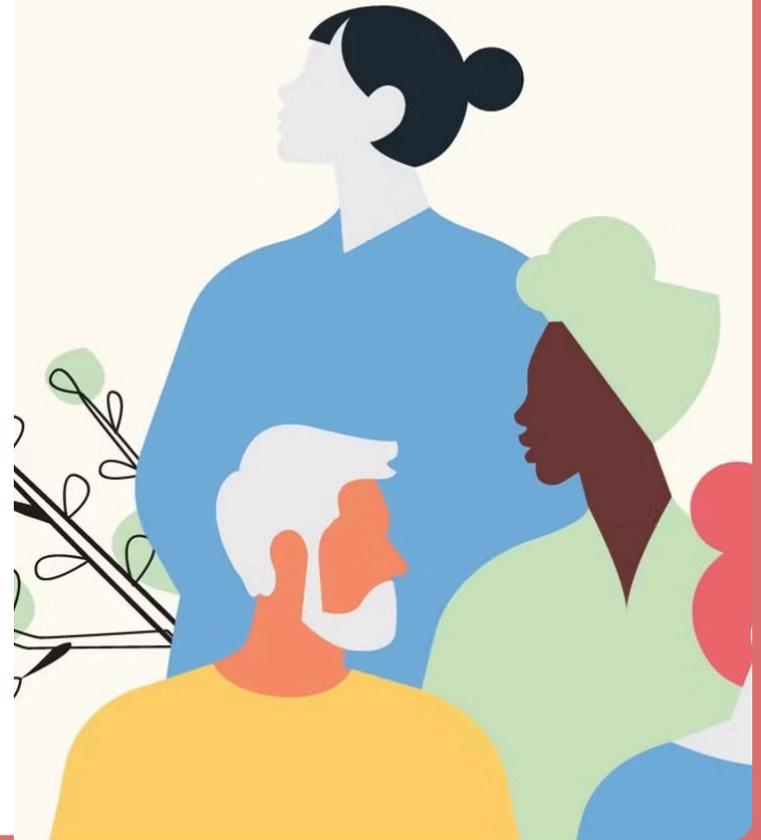


## Faire équipe avec sa communauté : transformer la participation citoyenne en levier de réussite collective

Cette capsule est la quatrième 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 citoyen accru.

## **Comprendre la population**

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

## **Communiquer efficacement**

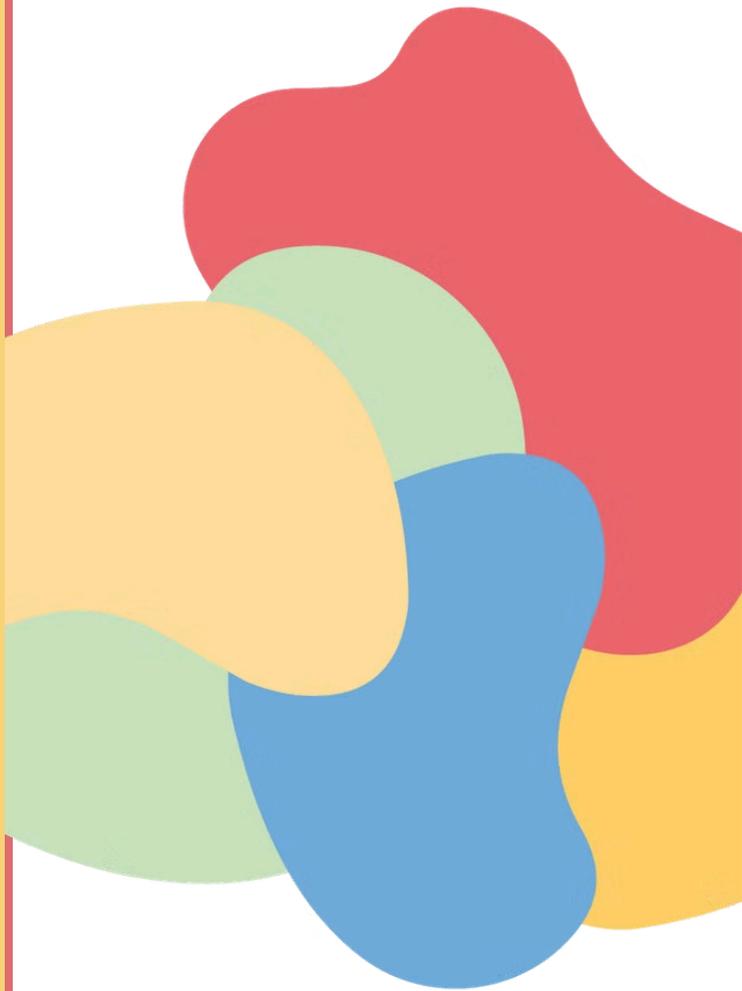
Acquérir des techniques de communication pour établir un dialogue constructif.

## **Impliquer activement la population**

Découvrir des méthodes pour encourager l'engagement.

## **Gérer les conflits**

Savoir anticiper les dérapages et résoudre les situations délicates.



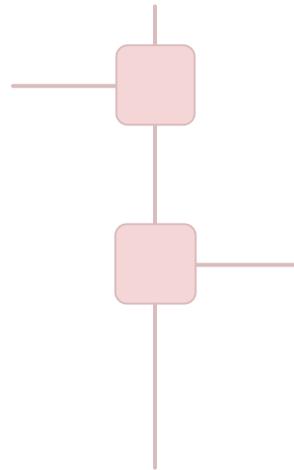
**« *Le véritable changement dans une collectivité s'opère à la vitesse à laquelle se bâtit la confiance.* »**

*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.

## Capsule 4 : Comprendre et prévenir les tensions dans la participation citoyenne

Causes des conflits et des oppositions



Approches pratiques de médiation et de résolution de conflits

# Causes des conflits et des oppositions

## Manque de transparence

- Accès limité aux informations (ex. : coûts, impacts environnementaux).
- Processus décisionnels perçus comme opaques ou biaisés.

## Exclusion ou sentiment d'injustice

- Décisions prises sans consultation préalable.
- Perception que seules certaines voix sont entendues (groupes influents, promoteurs).

## Opposition idéologique

- Développement économique perçu comme incompatible avec les valeurs environnementales.
- Résistance au changement de la part de citoyens/citoyennes attachés au statu quo.

## Conflits d'intérêts locaux

- Concours d'intérêts entre différentes parties prenantes (agriculteurs/agricultrices, entrepreneurs/entrepreneures, militants/militantes, citoyens/citoyennes ordinaires).

## Changements d'usage du territoire

- Modification de zonages (ex. : terres agricoles converties en espaces résidentiels).

## Mémoire collective

- Projets antérieurs mal gérés laissant des cicatrices dans la communauté (promesses non tenues, dégâts environnementaux).

## Facteurs sociaux et culturels

- Groupes ayant des liens émotionnels ou culturels forts avec les espaces touchés.

# Facteurs aggravants des tensions

<b>Absence de dialogue dès les premières étapes</b>	Les citoyens/citoyennes apprennent l'existence du projet une fois les décisions presque finalisées.
<b>Multiplication des incertitudes</b>	Impact inconnu sur l'économie locale, la qualité de vie ou l'environnement. Absence de plan concret pour gérer les externalités négatives.
<b>Messages contradictoires</b>	Les élus/élues parlent d'avantages environnementaux tandis que les promoteurs insistent sur les profits financiers.
<b>Polarisation accrue par les réseaux sociaux</b>	Propagation rapide d'informations (ou de désinformation). Amplification des discours négatifs ou alarmistes.
<b>Manque de cohérence interne</b>	Désaccords entre élus/élues eux-mêmes ou avec les équipes municipales.
<b>Absence de leadership clair</b>	Pas de figure ou d'entité identifiée pour diriger le dialogue et centraliser les décisions.
<b>Antécédents négatifs</b>	Si la municipalité a une histoire de projets échoués ou d'inaction face aux conflits précédents.

# Repérer les premiers signaux

## Comportements observables

- Participation accrue aux réunions municipales avec une majorité de critiques ou de questions répétitives.
- Augmentation des pétitions et des courriers adressés au conseil municipal.

## Divergences dans les dialogues publics

- Apparition de discours polarisés ou d'attaques envers les élus.es sur les plateformes publiques.

## Mobilisation structurée

- Création de groupes citoyens spécifiques pour bloquer ou modifier le projet.
- Organisation d'événements comme des manifestations, des campagnes médiatiques ou des appels publics.

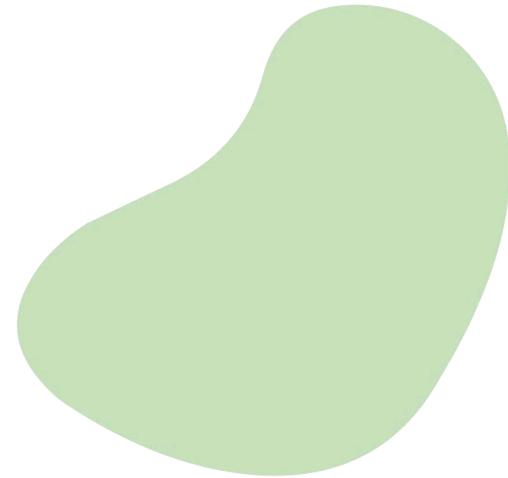
## Frustration croissante

- Critiques constantes sur le manque d'information.
- Réactions émotionnelles dans les échanges : colère, peur, retrait volontaire.

## Indicateurs numériques

- Multiplication de publications sur les réseaux sociaux critiquant le projet.
- Lancement de hashtags, création de groupes Facebook dédiés à l'opposition.

**Feuille de route pour gérer  
les conflits avec les  
citoyens et citoyennes**



## S'appuyer sur les principes fondamentaux

**Ouverture** : encourager un dialogue bidirectionnel et transparent.

**Clarté** : utiliser un langage accessible pour expliquer les contraintes, les enjeux, et les opportunités.

**Transparence** : partager toutes les informations disponibles, même celles qui peuvent sembler défavorables.

**Responsabilité** : reconnaître les erreurs ou manquements antérieurs et s'engager à ne pas les répéter.

**Respect** : montrer que toutes les voix, même celles en opposition, sont entendues et considérées.

# Reconnaître les signaux de conflit émergent

## Observation proactive

Identifier les signes avant-coureurs tels que l'augmentation des critiques, les pétitions, les discussions polarisées, ou les mobilisations sur les réseaux sociaux.

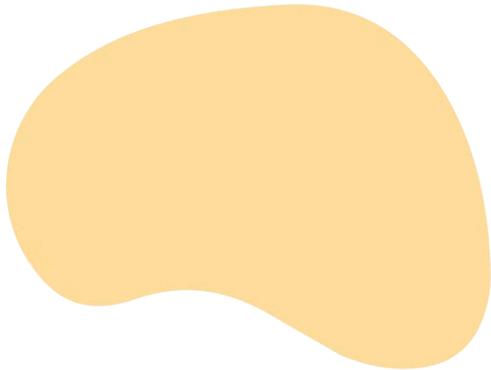
## Écoute attentive

Être présent aux réunions et prendre en compte les préoccupations exprimées directement par les citoyens/citoyennes ou via les médias locaux.

## Analyse des dynamiques

Déterminer quels groupes ou individus sont les plus affectés et comprendre leurs motivations.

# Reconnaître les sentiments et les besoins des citoyens et citoyennes



## Validation des émotions

- Dire explicitement aux citoyens/citoyennes que leurs émotions (colère, frustration, peur) sont légitimes et qu'elles seront prises en compte.

Exemples de formulation : « Je comprends que ce projet suscite des inquiétudes, et c'est pour cela que nous sommes ici pour discuter. »

## Identification des besoins fondamentaux

- Clarifier quels besoins (sécurité, transparence, inclusion, équité) ne sont pas perçus comme comblés.

# Prévenir l'escalade

## Action rapide

- Répondre rapidement à l'apparition des tensions pour éviter qu'elles ne dégènèrent.
- Offrir des réponses claires et honnêtes aux questions les plus pressantes pour calmer les rumeurs.

## Limitier la polarisation

- Diffuser des informations claires et vérifiées pour contrecarrer les désinformations.
- Utiliser des canaux de communication variés pour toucher tous les citoyens.

# Créer des espaces neutres de dialogue

## Organisation d'une rencontre

- Proposer un cadre impartial où toutes les parties prenantes se sentent en sécurité pour s'exprimer.
- Inviter un facilitateur externe (médiateur professionnel ou tiers de confiance) pour gérer les échanges.

## Clarification des règles

- Établir un code de conduite pour assurer le respect mutuel et éviter les interruptions.
- Insister sur le fait que l'objectif est d'écouter et de trouver des solutions ensemble.

# Co-construire des solutions

## Impliquer les parties prenantes

- Inviter les citoyens/citoyennes, les groupes locaux, et les experts/expertes à participer à des ateliers de réflexion pour trouver des compromis ou ajustements au projet.

## Intégrer des alternatives concrètes

- Rechercher ensemble des options qui répondent aux besoins fondamentaux identifiés tout en maintenant les objectifs du projet.

# Mettre en place des mécanismes d'évaluation et de rétroaction

## Évaluation continue

- Mesurer l'impact des actions entreprises pour résoudre le conflit.
- Collecter régulièrement des retours des citoyens/citoyennes via des sondages, réunions ou plateformes numériques.

## Reddition de comptes

- Partager avec la communauté les résultats des décisions prises et les ajustements effectués.

## Offrir des gains visibles et immédiats

Implémenter rapidement des actions symboliques pour montrer que les préoccupations sont prises au sérieux.

## Maintenir le dialogue à long terme

### **Institutionnaliser le dialogue citoyen**

Créer un comité permanent où les citoyens/citoyennes peuvent continuer à exprimer leurs préoccupations ou idées.

### **Construire un plan de prévention des conflits**

Documenter les apprentissages du conflit actuel pour éviter de répéter les mêmes erreurs.

# Investir dans la relation citoyenne au-delà du projet

## Miser sur l'éducation

Organiser des ateliers ou campagnes pour sensibiliser les citoyens/citoyennes aux bénéfices à long terme du projet (environnementaux, économiques, sociaux).

## Célébrer les réussites collectives

Créer des événements pour souligner les avancées ou les succès issus de la collaboration entre la municipalité et les citoyens/citoyennes.

# Conclusion : transformer les tensions en opportunités de collaboration

## **Mieux comprendre pour mieux agir**

- Les conflits naissent souvent d'un manque de transparence, d'écoute ou d'inclusion.
- Prendre en compte les émotions et les besoins permet de désamorcer les tensions.
- Un dialogue ouvert et structuré renforce la confiance et l'adhésion aux projets collectifs.

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

- Détecter les signaux avant-coureurs des conflits et intervenir rapidement.
- Créer des espaces neutres où toutes les voix peuvent s'exprimer.
- Miser sur des solutions co-construites pour bâtir des relations durables.

## Poursuivons ensemble la réflexion !



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 :

