

# L'INTERACTION AVEC LE PUBLIC

GUIDE PRATIQUE À L'INTENTION DES PROMOTEURS  
PRIVÉS, PUBLICS OU COMMUNAUTAIRES



An English version of this document  
is available on request or on the  
city of Montréal Web site at  
[www.ville.montreal.qc.ca](http://www.ville.montreal.qc.ca)

UNE RÉALISATION ISSUE DU



EN COLLABORATION AVEC





## Mot du maire

Par la mise en œuvre de sa *Politique de consultation et de participation publiques*, la Ville de Montréal souhaite offrir les meilleures conditions d'exercice de la démocratie sur le plan municipal et ainsi contribuer à promouvoir un milieu de vie de qualité.

C'est dans cette perspective qu'un projet de guide conçu à l'intention des promoteurs émergea du Sommet de Montréal et fut porté par le chantier sur la démocratie. Ce guide fournit aux promoteurs, tant privés que publics ou communautaires, un outil permettant, dès l'élaboration d'un projet, une interaction fructueuse avec les citoyennes et les citoyens. Il pourra s'avérer précieux aux promoteurs pour atténuer des difficultés auxquelles ils sont parfois confrontés dans la réalisation de leur projet.

Il présente une série de conseils pratiques sur la réalisation d'une démarche d'interaction avec le milieu. Les promoteurs l'apprécieront d'autant plus qu'il existe très peu de documents semblables.

Je vous invite donc à en prendre connaissance, convaincu qu'il saura vous être utile.

Le maire de Montréal,

A handwritten signature in black ink, which reads "Gerald Tremblay". The signature is written in a cursive, flowing style.

Gérald Tremblay



## TABLE DES MATIÈRES

### MOT DU MAIRE

### AVANT-PROPOS..... vii

### FICHE 1 : ÉVALUER L'OPPORTUNITÉ D'UNE DÉMARCHE D'INTERACTION AVEC LE PUBLIC ..... 1

Première étape : Circonscrire le projet et comprendre le cadre réglementaire...2

Deuxième étape : Préciser l'intérêt d'une démarche d'interaction.....5

Troisième étape : Recueillir, au besoin, les premières observations  
du milieu .....7

### FICHE 2 : FIXER SES OBJECTIFS ET PRÉCISER LE NIVEAU DE PARTICIPATION ..... 9

Fixer ses objectifs.....9

Préciser le niveau de participation en fonction de vos objectifs..... 10

### FICHE 3 : QUELQUES RÈGLES GÉNÉRALES ..... 13

L'invitation ..... 14

L'information et la documentation..... 14

Le déroulement (rencontre de travail, assemblée publique, etc.) ..... 14

Le compte rendu des réunions..... 15

La réponse et le suivi ..... 15

### FICHE 4 : RÉALISER UNE DÉMARCHE D'INTERACTION AVEC LE MILIEU..... 17

Quelques formules..... 19

Une démarche suggérée..... 24

### CONCLUSION ..... 27



## AVANT-PROPOS

Votre entreprise ou organisme élabore un projet – construction résidentielle, commerciale ou autre, modification de bâtiments ou développement d'un site – et, comme gestionnaire, vous souhaitez qu'il s'intègre bien au milieu. Vous vous demandez peut-être comment mettre à profit, pendant l'élaboration de votre projet, la connaissance que les citoyens ont de leur quartier? Comment interagir avec eux afin de recueillir des compléments d'information et de prendre en compte leurs suggestions et leurs préoccupations? Vous êtes intéressé mais vous ignorez comment faire? Vous souhaitez que l'exercice d'interaction avec le public s'appuie sur des règles permettant d'en assurer la crédibilité et de préserver la confiance du milieu?

C'est pour favoriser le libre recours à des processus d'interaction avec des citoyens dès l'étape d'élaboration des projets que la proposition d'un guide, destiné tant aux promoteurs privés que publics et communautaires, a été retenue au Sommet de Montréal.

Le guide suggère une méthode par étapes pour aider un promoteur à préciser son intérêt, à évaluer l'opportunité d'interagir avec le public et ensuite, s'il en décide ainsi, à réaliser la démarche retenue. Comme il s'agit d'une démarche volontaire, le promoteur se garde toute la latitude nécessaire en procédant par étapes.

À la lecture de ce document, vous pourrez donc :

- ▶ évaluer votre intérêt (Fiche 1) et, le cas échéant, préciser le niveau de participation souhaité (Fiche 2);
- ▶ selon votre décision, vous familiariser avec certaines règles générales favorisant un lien de confiance avec les citoyens (Fiche 3) et réaliser une démarche d'interaction (Fiche 4).

Vous êtes invité à utiliser ce guide en tout ou en partie, selon vos besoins. Il a été préparé conjointement par le Chantier sur la démocratie mis en place dans le cadre du Sommet de Montréal et par l'Office de consultation publique de Montréal.

Bonne préparation et surtout, bon échange avec les citoyens!



### **POURQUOI INTERAGIR AVEC LES CITOYENS PENDANT LA PHASE D'ÉLABORATION D'UN PROJET ?**

*C'est souvent au moment de la consultation publique, dictée par des obligations légales, que les citoyens sont en mesure d'exprimer, pour la première fois, leurs préoccupations sur un projet. Or, lorsqu'ils émettent des réserves ou des objections à cette étape, il peut s'avérer plus difficile d'en tenir compte pour les promoteurs car le projet est presque finalisé. Il a déjà fait l'objet d'analyses approfondies et des sommes parfois importantes ont été engagées pour la réalisation d'études, la production de plans, etc. « On aurait dû s'enquérir des préoccupations des citoyens plus tôt, on aurait épargné temps et argent », entend-on souvent.*

*En effet, plus tôt les citoyens ont l'occasion d'exprimer leurs préoccupations, plus il est facile de tenir compte de leur avis et de prendre leurs suggestions en considération.*

*De manière générale, cette façon de faire présente le double avantage d'augmenter les chances que les projets s'intègrent bien à leur milieu d'accueil et de diminuer les risques qu'ils soient contestés et même rejetés.*

*Dans le domaine de l'environnement, les autorités gouvernementales encouragent l'interaction avec le public en amont et invitent les promoteurs à consulter les citoyens le plus tôt possible, soit au moment d'évaluer les impacts et d'entreprendre les études. Lorsque les conditions d'insertion dans le milieu sont ainsi étudiées avec la contribution du public concerné, les chances que les projets soient acceptés socialement augmentent.*

*Selon plusieurs promoteurs, même si une intervention en amont exige des ressources et du temps, l'exercice atténue d'autant les difficultés auxquelles ils risquent d'être confrontés aux autres étapes de la réalisation du projet.*

*Soulignons que certaines villes canadiennes encouragent cette façon de faire qui permet l'émergence de projets soutenus par la communauté.*



**FICHE 1****ÉVALUER L'OPPORTUNITÉ D'UNE DÉMARCHE D'INTERACTION AVEC LE PUBLIC**

Vous avez à décider s'il est à propos ou non d'entreprendre une démarche d'interaction avec le public.

Au départ, vous manifestez un certain intérêt mais vous avez quelques appréhensions. Par exemple, vous craignez de susciter inutilement des réactions négatives ou d'alerter la concurrence – s'il s'agit d'un projet commercial.

Une démarche en trois étapes vous est ici suggérée.

Chacune de ces étapes vise à préciser des éléments dont vous souhaiterez peut-être tenir compte en vue de prendre votre décision. À la fin de chaque étape, vous pouvez décider de mettre un terme à l'exercice ou de poursuivre votre réflexion.

- ▶ **Première étape : Circonscrire le projet et comprendre le cadre réglementaire ;**
- ▶ **Deuxième étape : Préciser l'intérêt d'une démarche d'interaction ;**
- ▶ **Troisième étape : Recueillir, au besoin, les premières observations du milieu.**

**« INTERACTION AVEC LE PUBLIC » OU « CONSULTATION PUBLIQUE » ?**

*Ces termes appartiennent à la même famille pour désigner toute démarche cherchant à prendre avis de la population afin d'éclairer une décision à venir. De manière générale, la consultation publique réfère plutôt à des processus formels encadrés par une procédure définie et souvent assujettis à une obligation réglementaire ou légale.*

*Pour les besoins du présent guide, nous préférons référer à l'« interaction avec le public » qui désigne une démarche de participation non réglementée, volontaire, souple et respectueuse des personnes. L'« interaction avec le public » est une démarche moins formelle, s'appuyant toutefois sur des règles préservant sa crédibilité, et où la communication est centrée sur les échanges et l'écoute.*

## PREMIÈRE ÉTAPE CIRCONSCRIRE LE PROJET ET COMPRENDRE LE CADRE RÉGLEMENTAIRE

À titre de suggestion, voici quelques questions susceptibles de vous aider à vous préparer.

### LE PROJET

En voie d'élaboration, votre projet en est plutôt à l'étape d'une proposition. Il n'est donc pas finalisé.

- ▶ Quelles sont les composantes du projet et ses principales caractéristiques ?
- ▶ Quels sont les secteurs adjacents au lieu d'implantation ? Les secteurs périphériques ? Leurs caractéristiques ?
- ▶ Comment ces secteurs sont-ils concernés, par exemple, par la circulation, le bruit, etc. ?
- ▶ Les impacts positifs : selon vous, qui bénéficierait du projet ? Et comment ?
- ▶ Les impacts négatifs : selon vous, qui pourrait en être affecté ? Et comment ?
- ▶ Quelles seraient les mesures possibles d'atténuation des impacts ?
- ▶ Quels sont les enjeux du projet (d'ordre patrimonial, environnemental, de qualité de vie des citoyens, etc.) ?

### *Conseil pratique*

Réunir, au besoin, des gens qui ne sont pas associés aux travaux en cours, en qui vous avez confiance, et solliciter leur opinion.

Comme auteur d'un projet, il est tout à fait normal d'en surévaluer l'intérêt et l'apport au milieu et, en contrepartie, d'en sous-estimer les impacts et les inconvénients.

Reprenez la liste des impacts positifs et négatifs que vous avez identifiés et tentez de voir comment ils peuvent être perçus, cette fois-ci, par les citoyens :

- ▶ Quels pourraient être les avantages du projet pour tout citoyen résidant dans le secteur ? Résidant dans les secteurs adjacents ou dans les secteurs périphériques ?
- ▶ Comment le projet contribuerait-il, du point de vue des citoyens du quartier, à la mise en valeur du milieu ?
- ▶ Comment améliorerait-il leur cadre de vie ?
- ▶ Etc.

Ces questions ne sont pas limitatives. Elles visent à évaluer, à partir d'un premier examen, l'apport du projet et la nature des appréhensions du milieu, le cas échéant.



### DES EXEMPLES DE PARAMÈTRES À CONSIDÉRER LORS DE L'IDENTIFICATION ET DE L'ÉVALUATION DES IMPACTS

#### ENVIRONNEMENT PHYSIQUE :

- le bruit
- les poussières
- les odeurs
- l'ensoleillement
- l'aspect visuel
- etc.

#### CADRE DE VIE :

- la sécurité
- la tranquillité
- la circulation
- le stationnement
- les usages
- la densité
- les parcs et les espaces  
verts
- le caractère patrimonial
- les valeurs des citoyens
- etc.

#### ÉCONOMIE :

- la valeur des propriétés
- les commerces et les services de  
voisinage
- le développement local
- la revitalisation du quartier
- le développement touristique
- etc.

### LE CADRE RÉGLEMENTAIRE

Quels sont les règlements municipaux ou les lois auxquels votre projet pourrait être assujéti ?

Ces informations vous permettront de comprendre le processus d'approbation et, s'il y a lieu, la nature des consultations publiques exigées.

Vérifiez auprès du personnel de l'arrondissement la nature des approbations nécessaires :

- ▶ Quels sont les étapes, les exigences et les délais prévus pour l'étude de votre projet et pour son approbation par les autorités municipales ?
- ▶ L'approbation de votre projet est-elle assujéti à des dispositions de nature légale telles la Charte de la Ville de Montréal, la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme (LAU), la Loi sur la protection des biens culturels, la Loi sur la qualité de l'environnement ou autre ?
- ▶ Votre projet entraîne-t-il une modification au plan d'urbanisme ou uniquement à la réglementation d'urbanisme ? Dans ce dernier cas, s'agit-t-il d'une modification susceptible d'approbation par référendum en vertu de la LAU ?
- ▶ Le cas échéant, quelle est la nature de la consultation publique requise par la loi ? S'agit-il d'une assemblée publique de consultation tenue par l'arrondissement et dirigée par un élu, conformément à la LAU ? Votre projet est-il plutôt assujéti aux dispositions de la Charte de la Ville de Montréal nécessitant une consultation publique par l'Office de consultation publique de Montréal ? Dans pareil cas, votre projet est-il susceptible d'approbation par référendum en vertu de la LAU ?

Vérifier auprès du personnel de l'arrondissement le processus de décision :

- ▶ Si votre projet s'avère conforme à la réglementation, sera-t-il simplement soumis à la procédure d'émission d'un permis sans aucune consultation publique ?
- ▶ Si votre projet n'est pas conforme à la réglementation, le règlement autorisant sa réalisation devra-t-il être adopté par le conseil d'arrondissement ou le conseil de la ville ?



**POURQUOI ENTREPRENDRE UNE DÉMARCHE D'INTERACTION AVEC LES CITOYENS S'IL DOIT Y AVOIR DE TOUTE FAÇON UNE CONSULTATION PUBLIQUE OU SI LE PROJET EST CONFORME À LA RÉGLEMENTATION ?**

*Lorsque le projet doit être soumis à une consultation publique et qu'en plus, il est susceptible d'approbation référendaire prévue à la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme, une démarche d'interaction avec les citoyens en amont peut faciliter l'étape obligatoire de la consultation et éviter le recours au processus d'approbation par référendum.*

*En effet, rappelons que la consultation publique requise par la loi a lieu une fois le projet finalisé. À cette étape, si le projet suscite des oppositions, il sera souvent retiré ou encore le processus d'approbation référendaire sera enclenché par des citoyens.*

*L'interaction avec le public en amont aurait ici comme autres avantages d'établir des consensus et de favoriser un rapprochement avec le milieu pendant la phase d'élaboration du projet.*

*Lorsque le projet est conforme à la réglementation, une démarche d'interaction avec les citoyens en amont, soit pendant la phase d'élaboration, peut permettre de tenir compte des préoccupations du public, de s'assurer que le projet s'insère bien dans le milieu et qu'il est bien accueilli par les citoyens.*

## DEUXIÈME ÉTAPE PRÉCISER L'INTÉRÊT D'UNE DÉMARCHE D'INTERACTION

Vous avez procédé à une première évaluation de la portée de votre projet et vous avez maintenant une bonne idée du cadre réglementaire.

La prochaine étape serait de bien cerner votre intérêt à entreprendre une démarche d'interaction avec le public en faisant le point sur ses inconvénients et ses avantages et en précisant votre connaissance du milieu, de ses forces et de ses sensibilités.

### FAIRE LE POINT SUR LES AVANTAGES ET LES DÉSAVANTAGES D'UNE DÉMARCHE D'INTERACTION

En premier lieu, questionnez-vous sur les effets d'une démarche d'interaction avec le milieu. Pour déterminer l'opportunité de vous engager dans une telle démarche, vous pouvez par exemple vous demander si, selon vous, elle aurait pour effet de :

#### **Désavantages**

- ▶ engendrer des coûts additionnels, non prévus ;
- ▶ entraîner des délais indus ;
- ▶ éveiller une méfiance ou générer des oppositions non fondées ;
- ▶ alerter la concurrence, s'il s'agit d'un projet commercial ;
- ▶ créer des attentes auxquelles il serait difficile de donner suite ;
- ▶ etc.

#### **Avantages**

- ▶ diversifier ses sources d'information ;
- ▶ tirer profit de la connaissance du milieu qu'ont les citoyens ;
- ▶ sensibiliser les citoyens à vos contraintes, comme promoteur ;
- ▶ favoriser des relations de confiance avec le milieu ;
- ▶ être reconnu comme un intervenant du milieu contribuant au mieux-être de la collectivité ;
- ▶ favoriser l'acceptabilité du projet par le milieu ;
- ▶ prévenir des conflits et faire émerger des consensus.
- ▶ etc.

Cet exercice peut vous permettre de mesurer spontanément votre intérêt et aussi d'établir votre grille d'analyse avantages/inconvénients.

## ACQUÉRIR UNE BONNE CONNAISSANCE DU MILIEU

En second lieu, pour bien mesurer votre intérêt, dressez un portrait du milieu économique et social dans lequel votre projet doit s'insérer.

### **Prendre connaissance des données socio-économiques**

La Ville de Montréal produit des profils socio-économiques pour chacun de ses arrondissements. L'examen de ces données est souvent fort instructif. Par exemple, la composition de la population – familles avec enfants, personnes âgées, etc. – peut vous renseigner sur la vie de quartier, les activités pratiquées et les équipements les plus fréquentés. Ainsi, le fait de connaître les profils socio-économiques peut parfois vous amener à nuancer vos perceptions d'un quartier et à découvrir certaines réalités insoupçonnées. (Voir *Montréal en statistiques* sur le site de la Ville : ville.montreal.qc.ca)

### **Examiner les articles de presse parus dans les journaux locaux**

Les articles de presse pourraient également vous aider à obtenir un aperçu d'ensemble. Par exemple, ils permettent de prendre connaissance des enjeux et de l'actualité du quartier, des sujets auxquels les citoyens accordent de l'attention et des valeurs du milieu. Ils permettent aussi de connaître les organismes chefs de file et leurs interlocuteurs. Ils permettent enfin de vérifier si des projets de même nature que le vôtre ont été présentés par le passé et si des problématiques particulières caractérisent le secteur touché par votre projet.

### **Consulter le répertoire des organismes œuvrant dans l'arrondissement**

Dans chaque arrondissement, il existe toujours une forme de répertoire des organismes, associations et institutions implantés dans le milieu. Ce répertoire peut prendre la forme d'une liste informelle tout autant que celle d'une brochure où les organismes sont inscrits par secteurs d'activité. Ces documents sont riches en information. Ils vous permettent de connaître les organismes existants et aussi leurs domaines d'intervention, ce qui peut donner un aperçu des problématiques du quartier.

Ces organismes acceptent habituellement de communiquer leurs premières observations sur un projet.

Vous disposez maintenant d'une plus grande connaissance du quartier et votre intérêt se précise. Vous êtes peut-être en mesure de conclure dès cette étape qu'une démarche d'interaction avec le milieu ne vous sera pas utile. Au contraire, vous y êtes peut-être favorable, mais des éléments demeurent à préciser avant que vous décidiez de vous engager. Dans ce cas, l'étape suivante consisterait à recueillir auprès de quelques chefs de file du milieu les premières réactions à votre projet et à vous enquérir des conditions de succès afférentes.

### *Conseil pratique*

Il peut être utile de dresser une première liste regroupant les noms des organismes susceptibles de porter un intérêt immédiat à votre projet, compte tenu de leur secteur d'activité, et une seconde liste regroupant des organismes chefs de file qui pourraient être des relayers d'information auprès de leur clientèle.

## TROISIÈME ÉTAPE RECUEILLIR, AU BESOIN, LES PREMIÈRES OBSERVATIONS DU MILIEU

### *Conseil pratique*

Comme aide-mémoire pour les besoins de l'entreprise uniquement, un bref rapport pourrait consigner les principales observations formulées lors de ces échanges informels.

L'intérêt réside dans le fait de recueillir, de manière informelle, les premières observations non seulement sur votre projet, mais aussi, si vous le jugez à propos, sur votre intention d'entreprendre une démarche d'interaction avec le milieu. Contactez les représentants de quelques institutions locales : chambre de commerce, association de commerçants, organismes publics, CLSC, conseils d'établissement, organismes communautaires, etc. Certains pourraient vous suggérer le nom d'organismes ou de citoyens à rencontrer en priorité, vous identifier des chefs de file auxquels vous n'avez pas pensé, et surtout vous faire part, selon eux, des préoccupations générales du milieu. Vous pouvez aussi vérifier, lors des échanges, s'il y a eu par le passé des expériences négatives ou positives qui, en matière de consultation publique, ont marqué l'actualité locale.

### *Conseil pratique*

Si, à la suite des premières rencontres informelles, il vous est possible de répondre concrètement à des préoccupations qui ont été exprimées, n'hésitez pas à poser immédiatement les gestes nécessaires : par exemple, adapter vos études d'impact, intégrer des variantes aux options de travail en cours d'étude, etc.

Ces gestes contribueront à promouvoir le sérieux de votre démarche et à accroître la confiance du milieu.

Ce premier contact avec le milieu se veut en quelque sorte un premier coup de sonde. Il ne s'agit pas de multiplier les rencontres mais de vous donner, à la suite de quelques rendez-vous, une idée de l'accueil qui pourrait être réservé à votre projet, de la perception des gens rencontrés quant à ses points forts et à ses points faibles et, le cas échéant, des difficultés qui pourraient se présenter. Vous pourriez aussi retirer de ces rencontres préliminaires une connaissance précieuse de la dynamique du milieu et des enjeux locaux. Cet exercice vous permettrait également de comparer vos valeurs à celles du milieu.

À la suite de ces rencontres, vous pourriez conclure que :

- ▶ le projet va de soi pour le milieu et qu'il n'y a pas lieu d'entreprendre un processus d'interaction avec les citoyens ;
- ▶ l'élaboration d'un processus d'interaction avec les citoyens dans le cadre de la préparation du projet vous sera utile ;
- ▶ la mise en place d'un comité de suivi pendant la période des travaux, afin de contrôler les nuisances causées par les activités de construction (poussière, bruit, ralentissement de la circulation, stationnement, etc.), répondrait mieux aux préoccupations du milieu, d'après les commentaires qui vous ont été communiqués.



### **LES DIFFÉRENTES ÉTAPES REQUIÈRENT-ELLES UNE LONGUE PRÉPARATION ?**

*Les différentes étapes contenues dans ce guide sont présentées de manière détaillée mais, soyez sans crainte, leur réalisation ne requiert généralement pas une longue préparation et certaines d'entre elles peuvent même être très succinctes.*





## FICHE 2

### FIXER SES OBJECTIFS ET PRÉCISER LE NIVEAU DE PARTICIPATION

Après avoir franchi les étapes suggérées à la Fiche 1, votre intérêt se précise, mais certaines questions demeurent : « Quels objectifs poursuivez-vous en sollicitant la participation de citoyens ? » « Quel niveau de participation souhaitez-vous ? »

#### FIXER SES OBJECTIFS

Définir d'abord les objectifs que vous souhaitez atteindre. Par exemple :

- ▶ informer en premier les citoyens les plus concernés et, le cas échéant, répondre à des inquiétudes sur votre projet, ses composantes et ses impacts ;
- ▶ évaluer l'accueil général que le milieu pourrait réserver à votre projet ;
- ▶ connaître les valeurs et les préoccupations des citoyens ;
- ▶ vérifier, au besoin, les options à l'étude ;
- ▶ valider les études d'impacts en cours ;
- ▶ vérifier comment d'éventuelles mesures d'atténuation des impacts seraient reçues ;
- ▶ préciser les conditions d'insertion du projet dans le milieu ;
- ▶ susciter des appuis, des collaborations ;
- ▶ le cas échéant, faciliter les étapes formelles d'une consultation publique tenue en vertu d'une législation ;
- ▶ etc.

Déterminer également vos objectifs au chapitre de la participation. Par exemple :

- ▶ le nombre de participants ;
- ▶ la variété des participants (citoyens, organismes, secteurs d'activité) ;
- ▶ les secteurs du quartier à privilégier
- ▶ etc.

L'intérêt des participants est souvent déterminé par la proximité entre le lieu de résidence et le lieu d'implantation du projet, les champs d'intervention des organismes du milieu, les valeurs en cause, les répercussions économiques du projet sur le quartier ou la région, ses répercussions sur les activités établies, etc.

## PRÉCISER LE NIVEAU DE PARTICIPATION EN FONCTION DE VOS OBJECTIFS

### ***Vous souhaitez uniquement informer ?***

Dans ce cas, l'interaction avec les citoyens sera minimale, voire inexistante, et votre démarche pourra entraîner plus de frustrations que d'effets positifs. La communication est alors unidirectionnelle. De plus, si cette démarche est orientée vers la promotion, les citoyens seront peu réceptifs et se méfieront.

Mieux vaut considérer l'information, sans aucune forme d'interaction, uniquement lorsque vous souhaitez communiquer, par exemple, les comptes rendus de réunions ou encore, à la dernière étape d'une démarche, où il importe d'indiquer comment les commentaires exprimés ont été pris en compte.



### **QUELQUES MODES D'INFORMATION DU PUBLIC (COMMUNICATION UNIDIRECTIONNELLE)**

- brochure ;
- envoi postal ou de porte en porte ;
- bulletin ;
- document d'information vulgarisée ;
- communiqué de presse ;
- conférence de presse ;
- encart dans un journal, publiereportage.

### ***Vous souhaitez procéder à un appel d'idées ?***

En raison de son caractère exploratoire, ce niveau de participation est plutôt approprié lorsque l'élaboration du projet en est à une étape très préliminaire. Il est utile particulièrement lorsque vous souhaitez donner corps à un projet ou développer un concept à partir des idées, des contraintes et des besoins que les participants vous auront communiqués. À cette étape, l'information à transmettre est plutôt limitée.

### ***Vous ciblez la rétro information ?***

C'est souvent le niveau de participation le plus approprié. Dans ce cas, vous communiquez une information sur un projet dont l'ébauche peut être assez solide, mais qui n'est pas entièrement complétée, puis, vous répondez à des questions et vous sollicitez des commentaires, des observations. Vous cherchez à informer et à être informé. Vous appliquez alors une approche de communication bidirectionnelle consistant, d'une part, à transmettre une information tout en évitant la promotion et, d'autre part, à écouter l'information ainsi que les messages provenant des citoyens.

***Vous privilégiez la recherche de consensus ?***

Il s'agit d'un niveau de participation plus engageant qui favorise l'émergence de solutions pratiques face à un ou des problèmes importants soulevés par les citoyens. La recherche de consensus peut être particulièrement utile lorsqu'un projet est susceptible d'approbation par référendum en vertu de la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme.

Le niveau de participation retenu sera votre première référence afin de choisir une formule d'interaction, de voir à son organisation et également de déterminer le moment approprié pour sa réalisation. Par exemple, si vous retenez la formule de recherche de consensus, l'élaboration de votre projet en sera à une étape plus avancée que si vous optez pour la formule de l'appel d'idées. Si vous retenez la rétroinformation, c'est que votre projet est encore modulable et que les études sont en préparation et ne sont pas complétées.

***Vous avez fixé vos objectifs et identifié le niveau de participation approprié.***

Vous en êtes maintenant à l'étape de retenir une formule d'interaction (Fiche 4), mais auparavant, vous souhaitez connaître les principales règles qui permettront une planification efficace. C'est ce que vous propose la Fiche 3.



**FICHE 3****QUELQUES RÈGLES GÉNÉRALES***Conseil pratique*

En choisissant d'entreprendre une démarche d'interaction avec le public, vous acceptez d'écouter les citoyens et d'être influencé. Il serait peu approprié :

- de solliciter la participation du public et par la suite, de ne tenir compte d'aucune des préoccupations ou suggestions formulées par les citoyens ;
- d'établir des communications essentiellement orientées vers une approche de relations publiques ou de promotion.

Dans pareils cas, le public se méfiera.

Si vous ne souhaitez pas être influencé, toute démarche d'interaction vous paraîtra difficile. Dans cette perspective mieux vaut ne pas vous y engager.

Après avoir précisé vos objectifs et le niveau de participation recherché (Fiche 2), vous souhaitez vous familiariser avec les règles générales qui vous permettront d'établir un lien de confiance avec les citoyens.

En sollicitant une interaction avec les citoyens, vous établissez une sorte de contrat avec eux, en vertu duquel vous acceptez de les écouter, de prendre en considération leurs commentaires, observations et suggestions avant d'arrêter vos décisions. En somme, vous acceptez d'être influencé avant de finaliser l'élaboration de votre projet.

De manière générale, toute démarche d'interaction avec le public a plus de chances d'être utile aux décideurs et aux citoyens si ces derniers sont en confiance parce que celle-ci s'appuie sur des règles claires, connues de tous et permettant une participation efficace.

Certaines règles vous sont ici présentées afin de faciliter votre préparation et d'ajouter à la crédibilité de votre démarche. Elles s'inspirent des règles de l'art généralement reconnues en matière de consultation et de participation publiques, mais adaptées à un contexte où la démarche d'interaction avec le public est réalisée sans aucune obligation légale et ne fait l'objet d'aucune procédure formelle.

Ces règles portent principalement sur :

- ▶ L'invitation adressée au public visé, citoyens ou organismes ;
- ▶ L'information et, le cas échéant, la documentation à transmettre ;
- ▶ Le déroulement des rencontres ;
- ▶ Le compte rendu ;
- ▶ La réponse et le suivi.

*Conseil pratique*

Si vous tenez des rencontres de travail avec des résidants, la formule d'invitation la plus courante consistera en une lettre distribuée de porte en porte dans les secteurs choisis. Dans certaines rues visées, vous pouvez la distribuer de main en main, ce qui permet d'avoir un premier contact direct avec les citoyens. Si vous vous adressez à des organismes, la lettre pourra être acheminée par la poste. Dans les deux cas, la mention RSVP peut s'avérer utile parce qu'elle permet de connaître le nombre de participants et d'organiser les rencontres en conséquence.

La parution d'une annonce dans le journal local pourra être appropriée si vous optez pour une assemblée publique ou pour une journée portes ouvertes.

Il importe de prévoir un délai d'au moins sept jours entre la réception de l'invitation et la tenue de l'activité à laquelle vous conviez les participants. Si vous distribuez une documentation à l'avance – résumé, dépliant ou autre – un délai de dix jours est alors souhaitable.

## L'INVITATION

En amorçant formellement une démarche d'interaction, une lettre dans laquelle vous indiquez votre intention de prendre avis des citoyens sera fort utile.

Dans cette invitation, vous présentez, entre autres, votre entreprise ou organisme, puis vous faites état de votre intention de développer un projet. Si vous planifiez plus d'une étape, vous pourrez en faire mention et transmettre le calendrier prévu.

## L'INFORMATION ET LA DOCUMENTATION

Dans une démarche volontaire d'interaction avec les citoyens, c'est à vous de déterminer la nature de l'information à transmettre, d'en assurer la qualité, la fiabilité et la pertinence. Si vous produisez des documents d'information, il vous faudra veiller à ce qu'ils soient rédigés dans un langage clair et accessible. Plus la qualité de l'information sera grande, plus les citoyens accorderont de la crédibilité à votre démarche.

L'information visera à porter à la connaissance du public le projet dans sa phase d'élaboration, ses principales composantes et ses impacts significatifs. Si vous le jugez à propos, elle pourra aller au-delà d'une simple description et comporter certaines options en cours d'étude, les mesures prévues d'atténuation des impacts et tout autre élément susceptible de contribuer à des échanges fructueux. La présentation des variantes envisagées permet habituellement d'élargir les discussions et de recueillir des commentaires ou des observations d'une plus grande richesse. Vous pouvez également décider de produire un résumé de votre projet et de votre démarche.

L'information peut être transmise aux participants sur les lieux de la rencontre ou, si un document a été produit et que le contexte s'y prête, elle peut être disponible au moment de la transmission de l'invitation.

La confiance des participants dans l'information que vous leur communiquerez et votre volonté de répondre clairement à leurs interrogations établiront la crédibilité de votre démarche auprès du public. Selon l'information disponible, les participants pourraient vous faire part de leurs besoins en information supplémentaire.

## LE DÉROULEMENT (RENCONTRE DE TRAVAIL, ASSEMBLÉE PUBLIQUE, ETC.)

De manière générale, il y a avantage à ce que toute rencontre de travail avec des citoyens ou des organismes, ou toute assemblée publique, se déroule en deux parties distinctes :

- ▶ une première partie réservée à l'information, soit une présentation suivie d'une période de questions des participants ;
- ▶ une seconde partie où les participants peuvent faire part de leurs observations, leurs préoccupations, leurs besoins en information supplémentaire et leurs commentaires ou leurs suggestions.

La période réservée aux questions permet aux participants d'obtenir des renseignements additionnels ou des précisions afin de bien comprendre l'information qui leur est communiquée avant de faire part de leurs observations.

Le fait de privilégier cette façon de faire, en deux parties distinctes, permet aux participants d'apporter des commentaires éclairés, fondés sur l'information la plus complète possible, enrichie de toutes les réponses aux questions posées. Cela évite de recueillir des opinions fondées sur une compréhension du projet partielle ou erronée.

Il s'agira pour vous d'adapter ce principe en fonction de la démarche d'interaction avec les citoyens que vous aurez retenue.

### *Conseil pratique*

Ne négligez pas l'importance du compte rendu. S'il est trop vague, trop synthétisé, ou qu'il passe sous silence des préoccupations importantes aux yeux des citoyens, le document ne vous sera pas d'une grande utilité et il pourra miner la confiance du public. Accordez le temps nécessaire à la rédaction du compte rendu afin qu'il reflète bien les échanges.

Transmettez le compte rendu aux participants dans un délai raisonnable. Il est utile d'y mentionner qu'il fait état des principaux commentaires, qu'il doit être utilisé comme un aide-mémoire et qu'à ce titre, il n'a pas fait l'objet d'une validation auprès des participants.

### **Un déroulement respectueux des citoyens**

Les personnes qui dirigent une rencontre de travail ou une assemblée publique doivent accueillir tous les participants sans aucune forme de discrimination, assurer un déroulement de la séance empreint de respect entre les individus et permettre l'expression d'opinions de tous les horizons.

### **LE COMPTE RENDU DES RÉUNIONS**

Il sera avantageux de faire état des commentaires et suggestions exprimés par les participants sous la forme d'un compte rendu qui peut être succinct mais qui reflète bien ce qui a été entendu.

Ce compte rendu permet aux participants de vérifier si leurs propos ont été bien compris. Ce document peut également vous servir à sensibiliser les dirigeants de votre organisation qui n'ont pas participé aux rencontres.

### **LA RÉPONSE ET LE SUIVI**

Il convient d'informer les participants des décisions qui auront été prises à la suite de la démarche d'interaction avec le public. De manière générale, on communique les décisions accompagnées d'une note indiquant la manière dont les commentaires des participants ont été pris en compte et précisant le suivi qui sera fait.

### *Conseil pratique*

Pour la crédibilité du processus, il s'avère souhaitable de procéder à une analyse des observations des participants.

À l'examen des suggestions exprimées par les citoyens, on peut déceler la nature de leurs préoccupations ainsi que les critères et les valeurs qu'ils privilégient. Si leurs suggestions s'intègrent difficilement au projet, il est souvent possible à partir des valeurs et critères énoncés, d'en arriver à d'autres solutions qui respecteront tout autant leurs préoccupations. C'est pourquoi il est recommandé d'accorder toute l'attention nécessaire au traitement des propos des citoyens.





**FICHE 4****RÉALISER UNE DÉMARCHE  
D'INTERACTION AVEC LE MILIEU****EN RÉSUMÉ**

Vous avez évalué jusqu'à présent votre intérêt et la pertinence de prendre en compte les préoccupations du milieu et de préparer une démarche structurée d'interaction avec les citoyens et les organismes.

Pour ce faire, vous avez (voir Fiche 1) :

- ▶ passé en revue les principales composantes du projet que vous élaborez et ses impacts éventuels ;
- ▶ vérifié quel cadre réglementaire de la Ville s'appliquerait ;
- ▶ approfondi votre connaissance du milieu ;
- ▶ procédé, de manière informelle, à quelques rencontres avec des interlocuteurs du milieu ;
- ▶ fait le point sur les avantages, les inconvénients et l'opportunité d'une démarche d'interaction.

Par la suite, vous avez (voir Fiche 2) :

- ▶ fixé vos objectifs ;
- ▶ précisé le niveau de participation recherché.

Vous avez également (voir Fiche 3) :

- ▶ convenu des règles qui encadreraient votre démarche dans le but d'en assurer la crédibilité aux yeux des citoyens et d'établir avec eux des rapports de confiance.

Vous êtes maintenant à l'étape de passer à l'action mais vous n'avez pas déterminé la formule d'interaction que vous privilégieriez.

Il y a plus d'une façon de faire et, s'il est parfois possible de recourir à une seule formule, il est fréquent qu'une combinaison de formules soit préconisée.

Parmi les formules connues, quelques-unes semblent plus indiquées que d'autres considérant, rappelons-le, que l'interaction avec le public est initiée par un promoteur, sans aucune obligation de sa part, et que cette interaction prend place alors que le projet en est à la phase d'élaboration. Il est préférable d'éviter les formules trop officielles, par exemple, les audiences publiques avec dépôt de mémoire ou, à l'opposé, des formules trop informelles, par exemple, des discussions *ad lib* autour d'un café. Un promoteur a toutes les raisons de ne pas s'engager dans des démarches lourdes et complexes ou encore, dans des démarches si légères que les conditions en assurant la crédibilité ne sont pas réunies.

À titre d'exemple, ce guide présente certaines formules assorties de suggestions pour en augmenter les chances de succès : rencontres de travail, assemblée publique, journée portes ouvertes.

### Conseil pratique

Pour être efficace, une formule d'interaction avec le milieu doit être souple et, si nécessaire, être ajustée pour tenir compte de l'évolution des besoins des participants et du promoteur.

### Conseil pratique

#### DES RESSOURCES COMPÉTENTES

Au départ, il serait avantageux de mettre en place au sein de l'entreprise une équipe réunissant un personnel compétent, habile à communiquer clairement l'information et démontrant une grande capacité d'écoute.

Pour des raisons pratiques, évitez que les porteurs du projet soient ceux qui dirigent le processus d'interaction. Il n'est pas souhaitable qu'ils soient juge et partie. Comme ceux-ci peuvent avoir de la difficulté à considérer leur projet avec détachement, ce qui est tout à fait normal, ils peuvent être tentés de convaincre le public plutôt que d'être à l'écoute.

Selon le contexte, réaliser une démarche d'interaction avec le public exigera certaines habiletés. Au besoin n'hésitez pas à recourir à une ressource externe, compétente en matière de consultation et de participation publiques, qui pourra, par exemple :

- ▶ vous conseiller sur le choix de la formule et sur les différentes étapes qu'elle comporte ;
- ▶ faciliter le dialogue avec les gens du milieu et rencontrer les intervenants ;
- ▶ vous informer de l'évolution des échanges avec le public et suggérer des modalités pour la prise en compte des points de vue des citoyens dans les décisions à venir.

Une ressource expérimentée pourra diriger les rencontres de travail ou, s'il y a lieu, une assemblée publique. Elle sera en mesure d'aider au déroulement des discussions, d'encourager la prise de parole en clarifiant la question posée par un participant ou en faisant clarifier les réponses qui semblent mal comprises du public. Elle s'assurera que chaque participant se sente écouté et que les commentaires du public soient bien compris.

Dans certaines occasions, le recours à une ressource experte pourra vous faire épargner temps et énergie, tant à l'étape de la finalisation du projet qu'au moment de sa réalisation.

## QUELQUES FORMULES

### *Conseil pratique*

Pour encourager les échanges, les rencontres de travail devraient réunir tout au plus une quinzaine de participants.

### *Conseil pratique*

Dans la présentation, c'est vous qui déterminez le niveau de détails en fonction de l'état d'avancement des travaux et selon l'objectif retenu pour la rencontre ; par exemple, vous pourriez choisir de présenter une esquisse générale du projet et de recueillir les premières réactions des participants de même que les éléments qui, selon eux, devraient être pris en compte dans les études d'impacts.

### **RENCONTRES DE TRAVAIL**

#### **Activité :**

réunir en petit groupe, sur invitation, des citoyens ou des représentants du milieu.

#### **Déroulement général :**

- ▶ présentation de l'entreprise et du déroulement de la rencontre ;
- ▶ présentation du projet ;
- ▶ période de questions :  
les participants formulent leurs questions dans le but de bien comprendre le projet et de clarifier l'information reçue ;
- ▶ commentaires et suggestions des participants :  
par leurs commentaires et leurs suggestions, les participants vous informent de la qualité de vie, des habitudes de vie, des problèmes du quartier ainsi que des valeurs et des critères à partir desquels ils réagissent à votre projet.

Les rencontres de travail offrent une communication directe, dite de proximité. Elles permettent une meilleure sensibilisation aux préoccupations du milieu et une meilleure communication des informations.

Cette formule permet aussi d'identifier plus facilement les intérêts communs et peut favoriser, par une plus grande communication entre les participants, l'établissement de relations de confiance.

### *Conseil pratique*

N'oubliez pas que vous avez tout à gagner à ce que les échanges soient bidirectionnels entre les participants et les représentants de votre entreprise.

Comme le but de l'exercice est d'écouter, assurez-vous de bien comprendre les propos des participants sans poser de jugement et sans argumenter ; si certains éléments ont été mal compris, apportez les précisions nécessaires.

## Conseil pratique

### RENCONTRES DE TRAVAIL

Voici quelques suggestions de nature à augmenter les chances de succès des rencontres de travail :

#### AVANT LA RENCONTRE

- ▶ S'assurer d'une représentation diversifiée chez les participants : par exemple, selon le lieu de résidence si les citoyens invités proviennent de plusieurs secteurs, selon le sexe, les groupes d'âge, les champs d'intérêt, etc. Selon les secteurs d'activité si les invités sont des représentants d'organismes.

#### PENDANT LA RENCONTRE

- ▶ Favoriser un dialogue permettant à chaque partie de se sensibiliser aux contraintes et aux préoccupations des autres.
- ▶ Chercher à identifier les valeurs des citoyens et les critères sur lesquels un projet doit s'appuyer pour qu'ils le jugent acceptable. Rappelons qu'à partir de ces critères, il est souvent possible d'envisager des solutions qui n'avaient pas été identifiées au départ.

#### APRÈS LA RENCONTRE

- ▶ Évaluer le déroulement de la rencontre et apporter, au besoin, les ajustements nécessaires si des rencontres doivent avoir lieu avec d'autres participants.

## Conseil pratique

Vous pouvez mettre en place, à différents moments de la mise en œuvre d'un projet, un comité de travail réunissant des citoyens, des experts et des membres de votre personnel. Ces comités ad hoc peuvent être utiles à la réalisation ou au suivi d'un projet. Il peut s'agir d'un comité aviseur, d'un comité de suivi durant la réalisation du projet ou lors de son exploitation, etc.



« **RENCONTRE DE TRAVAIL** », « **GROUPE OU COMITÉ DE TRAVAIL** »,  
« **FOCUS GROUP** OU **GROUPE TÉMOIN** » ?

*La formule de la rencontre de travail réfère ici à une réunion rassemblant, une seule fois, des participants désignés.*

*Un groupe ou comité de travail réunit des participants à plusieurs reprises et fonctionne à partir d'un mandat, par exemple, étudier un volet particulier d'un projet. Certains utiliseront aussi le terme « table sectorielle » ou « table de concertation ». Toutefois la concertation désigne un niveau de participation où tous les participants sont égaux au moment de prendre des décisions.*

*Un « focus group » ou groupe témoin réfère à une méthode de sondage qualitative qui doit répondre à des règles et exigences établies. Il est habituellement conduit par des firmes spécialisées qui, à l'instar des sondages téléphoniques, en garantissent la méthodologie. De manière générale, on désigne souvent sous le nom de « focus group » ce qui, dans les faits, est une rencontre de travail.*

### **ASSEMBLÉE PUBLIQUE**

**Activité:**

réunir un large public composé de citoyens et de représentants d'organismes concernés par le projet.

**Déroulement général:**

- il s'apparente au fonctionnement présenté pour une rencontre de travail (présentation, période de questions et commentaires) mais les échanges sont plus formels et il n'y a pas d'interaction entre les participants.

La formule de l'assemblée publique permet aux citoyens intéressés d'avoir accès en même temps à la même information, d'entendre les différentes positions et d'observer l'interaction entre les tenants de différents intérêts. Les citoyens ne sont pas tous à l'aise de prendre la parole en public et l'interaction est limitée en raison du nombre d'intervenants et du temps de parole accordé à chacun.

La formule de l'assemblée publique présente un intérêt surtout si elle est précédée de rencontres de travail. Il s'agit par exemple d'y présenter les résultats des rencontres de travail et les ajustements que vous avez apportés au projet et de recueillir les commentaires ou observations relatifs au projet bonifié. Utilisée seule, la formule de l'assemblée publique est appropriée si, dans l'ensemble, votre projet semble être accueilli plutôt favorablement.

## *Conseil pratique*

### **ASSEMBLÉE PUBLIQUE**

Voici quelques suggestions de nature à augmenter les chances de succès de l'assemblée publique :

#### **AVANT L'ASSEMBLÉE**

- ▶ Rechercher une diversité chez les participants (intérêt, lieu de résidence, âge, sexe, secteur d'activité, etc.) et, à cette fin, constituer une liste d'intervenants, citoyens ou organismes, à rejoindre spécifiquement.
- ▶ Annoncer la tenue de l'assemblée publique et son objet au moins sept jours à l'avance : par exemple, invitation distribuée de porte en porte, publication dans un journal local, etc.
- ▶ Préparer sa présentation et faire une simulation de celle-ci et de la période de questions en vue de l'assemblée publique.

#### **À L'ASSEMBLÉE**

- ▶ Surveiller son attitude, son langage corporel, et démontrer de l'empathie.
- ▶ Répondre aux questions des participants de façon directe, simple et claire.
- ▶ Ne pas chercher à convaincre en cours de séance.
- ▶ Chercher à comprendre les préoccupations des citoyens, les enjeux qui sont les leurs et les valeurs qu'ils mettent de l'avant. Se demander, par exemple :
  - Comment les différents intervenants considèrent-ils le projet ?
  - Comment perçoivent-ils ses impacts ?
  - Quels critères d'analyse semblent-ils mettre de l'avant ?
  - Quels impacts autres que ceux à l'étude perçoivent-ils ?
  - Quelles sont les perceptions qui semblent erronées et sur quoi sont-elles fondées ?
  - Quels sont les modifications et les ajustements qui pourraient facilement être apportés au projet ?
- ▶ S'engager à donner un suivi.

#### **APRÈS L'ASSEMBLÉE**

- ▶ Maintenir un contact avec le milieu jusqu'à la réalisation du projet.
- ▶ Évaluer les commentaires ou plaintes reçues au sujet de la démarche, examiner la revue de presse, etc. Cette évaluation permet d'acquérir des habiletés et de faire l'apprentissage de la formule.

## **JOURNÉE PORTES OUVERTES**

### **Activité:**

inviter le public en un lieu donné où, selon les heures fixées, il peut visiter des kiosques, examiner des maquettes, visionner des projections, etc.

### **Déroulement général:**

- ▶ le public se présente à l'endroit annoncé, au moment qui lui convient ;
- ▶ les citoyens s'informent, posent des questions et discutent de leurs préoccupations avec le personnel du promoteur.

Le but d'une journée portes ouvertes est d'informer la population au sujet du projet, mais à sa convenance, et dans un cadre moins formel que celui d'une rencontre de travail ou d'une assemblée publique. L'absence de formalités favorise l'établissement de relations directes entre les représentants du promoteur et les citoyens.

Cette formule exige beaucoup de temps de préparation et d'organisation, impose que des membres du personnel soient présents en grand nombre et oblige à investir dans les éléments de présentation requis, tels que des kiosques, des présentoirs, etc.

## *Conseil pratique*

### **JOURNÉE PORTES OUVERTES**

Voici quelques suggestions de nature à augmenter les chances de succès de la journée portes ouvertes :

#### **AVANT LA JOURNÉE**

- ▶ **Établir le déroulement de la journée et ses modalités :** les journées portes ouvertes ont habituellement lieu dans un local situé dans le quartier, à proximité du lieu d'implantation du projet ; une journée de fin de semaine permet à un plus grand nombre de citoyens de participer ; des plages horaires de 11 heures à 17 heures en fin de semaine, ou de 14 heures à 21 heures en semaine, encouragent les visites.
- ▶ **Faire connaître par divers moyens la tenue de cette journée afin de rejoindre le plus de citoyens possible,** par exemple : annonce dans les journaux locaux, bulletin, publiereportage, invitation distribuée de porte en porte, courrier électronique, affiche, etc.
- ▶ **Choisir les outils appropriés pour communiquer l'information :** un kiosque ou une série de présentoirs (image et bref texte explicatif), des documents, un diaporama « PowerPoint », une maquette, etc., peuvent être disposés dans le local afin d'exposer le but du projet, ses composantes et ses impacts.

#### **PENDANT LA JOURNÉE**

- ▶ **Être à l'écoute des citoyens, par exemple, démontrer de l'empathie et essayer de comprendre les préoccupations et les enjeux qu'ils soulèvent.** Il s'agit que le promoteur et ses représentants se mettent à la place des citoyens pour mieux comprendre leurs points de vue.
- ▶ **Consigner les commentaires, les préoccupations et les recommandations du public, par exemple, au moyen d'un formulaire ou d'un questionnaire**

#### **APRÈS LA JOURNÉE**

- ▶ **Rédiger un document synthèse, par exemple, un compte rendu, bulletin ou autre, colligeant les observations des citoyens, indiquant comment leurs observations ont été prises en compte et précisant, le cas échéant, les décisions à prendre.**

## Conseil pratique

### LES SONDAGES

Certains seront portés à réaliser un sondage téléphonique ou de personne à personne dans le quartier. Si vous optez pour cette méthode, assurez-vous que le sondage est réalisé par des spécialistes de manière à pouvoir en valider les résultats et la méthodologie. Il est recommandé de combiner cette méthode à une autre. Les résultats d'un sondage serviront alors d'outil d'analyse et de source d'information (et non de vérité). Les données recueillies seront confirmées ou infirmées à l'occasion de réunions de travail avec des citoyens ou d'une assemblée publique, selon la formule que vous aurez choisie. Outre le désavantage de son coût, le sondage ne permet pas d'interactions entre les citoyens et les résultats pourraient être interprétés comme s'il s'agissait d'un référendum.

## UNE DÉMARCHE SUGGÉRÉE

En référant aux formules présentées à la section précédente, voici, à titre de suggestion, une démarche à caractère évolutif qui permet de tenir compte de vos besoins et des attentes des participants, d'éviter les surprises désagréables et surtout, de progresser dans la recherche d'une meilleure intégration de votre projet dans le milieu.



### DÉMARCHE ÉVOLUTIVE

#### *Rencontres de travail (2-3)*

*Objectif: recueillir les observations et les suggestions*

*[au besoin]*



#### *Seconde série de rencontres de travail*

*Objectif: valider les ajustements apportés*

*[au besoin]*



#### *Groupe de travail réunissant certains des participants*

*Objectif: dégager des consensus, s'il existe des réserves significatives*

*[au besoin]*



#### *Assemblée publique*

*Objectif: vérifier l'accueil réservé au projet par un large public*



### *Conseil pratique*

**Selon le contexte, vous pouvez tenir une rencontre de travail avec de nouveaux participants cherchant alors à vérifier si les préoccupations et les ajustements retenus sont plus largement partagés.**

### *Conseil pratique*

**Certains sont portés à choisir uniquement la formule de l'assemblée publique, sans rencontres de travail préalables. Or, il est toujours avantageux de connaître les principales observations des citoyens concernés avant la tenue d'une assemblée publique. L'intérêt de rencontres de travail préalables réside notamment dans la limitation de ce qu'on appelle les « effets de surprises ».**

La formule des rencontres de travail axées sur la rétroinformation est souvent la plus appropriée. Au chapitre des ressources humaines et financières, cette formule s'avère accessible. À la suite de deux ou trois rencontres, si elles sont bien préparées et bien menées, vous saurez ce qui convient et ce qui ne convient pas au milieu et quelles suites donner à votre démarche.

Au besoin, ces premières rencontres de travail pourront être suivies d'une seconde série de rencontres, par exemple, s'il apparaît utile de valider les bonifications ou les ajustements envisagés ou de faire état des études d'impacts.

Par ailleurs, si des réserves significatives sont exprimées par les participants, vous pouvez constituer un groupe de travail avec certains d'entre eux dans le but de dégager des consensus.

Toujours selon le contexte, la démarche peut prendre fin ici ou, si vous le jugez à propos, elle peut se poursuivre par une assemblée publique. Dans ce cas, vous souhaitez vous assurer que votre projet est bien accueilli dans le milieu et que vous avez tenu compte de l'ensemble des préoccupations. Cette étape n'est toutefois pas obligatoire et votre décision sera surtout dictée par le contexte et par les résultats des rencontres de travail.

## **RAPPEL**

Quel que soit votre choix, privilégiez les règles suivantes. Elles contribueront grandement au succès et à la crédibilité de votre démarche d'interaction avec le public :

► ***S'assurer de la qualité de l'information.***

L'information est une condition préalable pour établir la crédibilité de la démarche et la maintenir. Si les citoyens perçoivent qu'on leur transmet une information pertinente, leur confiance dans la démarche augmentera.

► ***Produire un compte rendu accessible aux participants.***

Rappelons qu'un tel document contribue à la transparence de la démarche et inspire la confiance chez les citoyens. Il sert d'aide-mémoire à toutes les parties.

► ***Assurer un suivi auprès des participants.***

Garder un contact avec le milieu (bulletin de liaison, séance publique d'information, etc.) si la réalisation du projet tarde, s'étend sur quelques années ou a des répercussions à moyen terme.

Si les citoyens le souhaitent, constituer, pendant la mise en œuvre du projet, un comité de suivi avec des citoyens pour s'assurer du respect des composantes du projet et suggérer des mesures pour atténuer les nuisances qui pourraient survenir à cette étape.

► ***Évaluer la démarche et ses résultats.***

Il est certain que votre organisation et vous-même aurez appris beaucoup pendant cette démarche. Afin de vous assurer que votre organisation conserve ces acquis, intègre cette expérience, et améliore même ses pratiques, une évaluation de la démarche et de ses résultats s'avère utile.

## CONCLUSION

Ce guide suggère une méthode de travail parmi d'autres, mais celle-ci semble notamment indiquée pour un promoteur qui initie de plein gré une démarche d'interaction avec le public en amont, pendant la phase d'élaboration de son projet, sans aucune obligation légale.

Nous vous invitons à faire usage de ce guide selon vos besoins. Retenez que les meilleures formules sont réalistes, pratiques et claires, autant pour les participants que pour vous. Nous espérons qu'il sera utile aux organismes privés, publics ou communautaires qui élaborent un projet et qui souhaitent que le milieu y soit associé.

Comme il existe peu de guides en la matière, les commentaires et suggestions pour l'améliorer seront fort appréciés. Ils peuvent être transmis aux personnes suivantes :

► Sommet de Montréal (Chantier sur la démocratie) :

- Pierre Chevalier (872-7802 ou [pchevalier@ville.montreal.qc.ca](mailto:pchevalier@ville.montreal.qc.ca))
- Jules Patenaude (872-7803 ou [jpatenaude@ville.montreal.qc.ca](mailto:jpatenaude@ville.montreal.qc.ca))

► Office de consultation publique de Montréal :

- Alain Cardinal, secrétaire général (872-3568 ou [alaincardinal@ville.montreal.qc.ca](mailto:alaincardinal@ville.montreal.qc.ca))



**L'INTERACTION AVEC LE PUBLIC**

GUIDE PRATIQUE À L'INTENTION DES PROMOTEURS  
PRIVÉS, PUBLICS OU COMMUNAUTAIRES

Conception et rédaction :

Pierre Chevalier, Jules Patenaude, Sommet de Montréal, Ville de Montréal

Consultant :

Luc Ouimet, Centre de consultation et de concertation

Collaboration :

Jean Paré, Office de consultation publique de Montréal

Révision linguistique :

Huguette Giard, La Boîte de Comm.

Infographie :

François Messier Graphiste

*La forme masculine est utilisée dans le seul but d'alléger le texte.*

Toute reproduction de ce document est autorisée et encouragée si la source en est citée.

JUIN 2005

**[ville.montreal.qc.ca](http://ville.montreal.qc.ca)**