

Guide de bonnes pratiques pour favoriser

DES PROJETS SOCIALEMENT ACCEPTABLES



Remerciements

Le CPEQ remercie chaleureusement la conceptrice et la rédactrice du *Guide de bonnes pratiques pour favoriser des projets socialement acceptables*, Mme **Claude Leblanc**, biologiste, consultante experte en environnement et en acceptabilité sociale.

Le CPEQ remercie également le ministère de l'Économie et de l'Innovation qui, par sa participation financière, a rendu possible la réalisation du projet.

Le CPEQ tient également à remercier les membres du comité de suivi mis en place pour leur participation à ce projet de révision de notre Guide. Leurs interventions ont contribué grandement à enrichir le document grâce à leurs commentaires pertinents et fructueux.

Plus particulièrement, nous tenons à remercier :

- **Administration portuaire de Montréal**
- **Énergie Valéro**
- **Glencore**
- **Pomerleau**

Nous tenons également à remercier toutes les parties prenantes externes qui ont accepté de commenter la version préliminaire du Guide et, ainsi, nous permettre d'en bonifier le contenu.

Finalement, nous remercions M. **Carl Drouin**, qui a réalisé la présentation graphique du Guide et Mme **Alexandra Poirier**, qui a effectué la révision linguistique.

Comment utiliser ce guide

INTERACTIVITÉ

Le présent document au format PDF offre une lecture interactive grâce aux fonctionnalités du logiciel Adobe Reader.

ICÔNES ET FONCTIONNALITÉS

➤ Cliquer pour accéder à la page du document précisée dans le libellé.

⏪ Cliquer pour retourner à la page vue précédemment.

⊕ Cliquer pour visualiser l'astuce ou la mise en garde.

🔗 Cliquer pour accéder à une fiche de référence.

⚙️ Icône signalant l'accès à de l'information supplémentaire.

🔖 Cliquer pour accéder aux signets.

Mot Passer la souris sur le terme pour lire la définition

NAVIGATION

En plus des fonctionnalités de navigation propres au logiciel Adobe Reader, vous pouvez bénéficier des suivantes :

Page précédente

10 Pourquoi se préoccuper d'acceptabilité sociale?

Pour le promoteur, s'engager dans une démarche qui vise à proposer un projet socialement acceptable² est devenu un incontournable.

Une telle démarche comporte de nombreux avantages, en voici les principaux :

- Réduit les risques que le projet ne se concrétise pas;
- Engendre de meilleurs délais d'exécution (construction) et d'opération;
- Favorise le succès des phases subséquentes de son projet;
- Fait connaître ses démarches en matière de responsabilité sociale;
- Construit la confiance du public envers son entreprise et diminue son risque réputationnel;
- Favorise l'autorisation du projet par les autorités;
- Favorise l'atténuation des impacts sur les communautés adjacentes;
- Facilite la concrétisation d'un projet inséré harmonieusement dans le milieu.

À l'inverse, le promoteur qui omet de s'engager dans une telle démarche s'expose à des risques financiers, sociaux et réputationnels importants.

RISQUES SOCIAUX ET RÉPUTATIONNELS

- Cristallisation de l'opposition à l'égard de son projet
- Non confiance du public envers le promoteur
- Atteinte à la réputation du promoteur et perte de crédibilité auprès du public
- Répercussions négatives pour les projets à venir et l'ensemble du domaine d'activité

RISQUES FINANCIERS

- Augmentation des délais, laquelle peut conduire à des pertes « d'opportunité » de financement, de valeur de marchés ou de partenariats d'affaires et des délais de construction
- Abandon ou modification du projet et des revenus planifiés
- Augmentation de l'imprévisibilité causée par la mobilisation citoyenne
- Augmentation des coûts de gestion de crise
- Perte de confiance des investisseurs

AMÉLIORER L'INTÉGRATION DANS LE MILIEU D'INFRASTRUCTURES IMPOSANTES : OUI, C'EST POSSIBLE.

Résultat des travaux du comité composé de représentants de la raffinerie Valero, d'élus municipaux et de citoyens : l'impact visuel des réservoirs de son terminal maritime à Lévis est non seulement considérablement réduit mais les fresques sont très appréciées des résidents du secteur.

L'atténuation de l'impact visuel des réservoirs n'est que la première étape d'un projet de 5 millions de dollars de la raffinerie pour embellir le secteur.

Source : [Baldic/Canada](#)

2. Pour alléger la suite du texte, l'expression *démarche qui vise à proposer un projet socialement acceptable* est simplifiée par *démarche de projet socialement acceptable*.

Dans certaines sections du document, cliquer pour retourner aux éléments hiérarchiques supérieurs.

Page suivante

En annexe, vous trouverez la liste des documents de référence cités et consultés dans le cadre de cet ouvrage.

Ce que vous trouverez à l'intérieur de ce guide

Introduction **Pourquoi se préoccuper** **d'acceptabilité sociale?**



Explique l'importance de l'acceptabilité sociale dans la concrétisation des projets.

Partie 1 **Démystifier** **l'acceptabilité sociale**



Introduit les concepts liés à l'acceptabilité sociale aux fins du présent guide.

Section 1.1 **Qu'est-ce que l'accep-** **tabilité sociale? Quels** **rôles ont les acteurs?**



Propose une définition de l'acceptabilité sociale, présente ses caractéristiques, traite de son évaluation et du rôle des acteurs.

Section 1.2 **Acceptabilité sociale,** **développement durable** **et participation publique**



Clarifie les notions d'acceptabilité sociale, de développement durable, de participation publique et présente les liens entre eux.

Section 1.3 **Les facteurs** **d'influence de** **l'acceptabilité sociale**



Présente les principaux facteurs susceptibles d'influencer l'opinion collective face à un projet.

Partie 2 **Les pratiques qui** **favorisent la proposition** **de projets socialement** **acceptables**



Introduit la démarche visant à proposer des projets socialement acceptables, en trois volets.

Section 2.1 **Les bonnes** **pratiques liées aux** **facteurs d'influence** **de l'acceptabilité**



Offre des pistes de réflexion et des exemples d'actions que le promoteur peut poser en lien avec les facteurs d'influence de l'acceptabilité sociale.

Section 2.2 **Les bonnes pratiques** **de relations avec** **le milieu**



Présente de bonnes pratiques de relations avec le milieu que le promoteur peut mettre en place à chacune des phases de son projet.

Section 2.3 **Les bonnes pratiques** **de communication et de** **participation publique**



Présente de bonnes pratiques de communication et de participation publique pouvant être utilisées par le promoteur dans le cadre de sa démarche.

Annexe **Bibliographie**



Dresse une liste des références citées et consultées pour la rédaction du guide.

NOTRE OBJECTIF

Favoriser l'adoption de bonnes pratiques pour proposer des projets socialement acceptables.



Au Québec et ailleurs au Canada, l'acceptabilité sociale représente un enjeu déterminant pour tout investisseur et promoteur de projet, et ce, peu importe le secteur d'activités.

(Fasken, 2019)



L'acceptabilité sociale, dans une perspective de gestion des risques pour le promoteur, est devenue incontournable à une époque où les oppositions sont systématiques et bien organisées.

(Simard, 2021)

Préface

Le *Guide de bonnes pratiques afin de favoriser l'acceptabilité sociale des projets* (guide), publié par le CPEQ en 2012, occupe une place importante dans la bibliographie relative à l'acceptabilité sociale. Pour plusieurs entreprises et organisations, il constitue une référence indispensable. Or, depuis sa parution, la compréhension du concept d'acceptabilité sociale et de ses facteurs d'influence s'est approfondie. Des colloques y ont été dédiés ainsi que des travaux de recherche universitaires dont plusieurs mémoires de maîtrise et des thèses de doctorat. Les articles sur le sujet se sont également multipliés et de nouveaux guides et outils pratiques sont apparus. Enfin, au cours des récentes années, le concept d'acceptabilité sociale s'est institutionnalisé et s'est judiciarisé.

Dans ce contexte, et aussi face au souhait grandissant de la population de s'engager dans les prises de décision, une mise à jour du guide s'imposait. Le lecteur trouvera en partie 1 de ce guide les plus récentes observations quant au concept de l'acceptabilité sociale et aux facteurs qui l'influencent. Dans la partie 2 du guide, il trouvera une proposition de démarche visant à favoriser des projets socialement acceptables

laquelle est basée sur les meilleures pratiques reconnues dans le domaine.

À qui s'adresse ce guide? Il s'adresse aux entreprises qui souhaitent rendre leurs projets le plus socialement acceptables possible et favoriser une intégration harmonieuse de ceux-ci dans le milieu. Il s'adresse également aux entreprises qui désirent gérer le risque financier et social lié à l'acceptabilité sociale, qui sont conscientes que le manque d'acceptabilité sociale peut compromettre leurs projets et que le simple fait de suivre les règles ne suffit plus. Plus que tout, il s'adresse aux entreprises animées du désir sincère de bonifier leurs projets avec les communautés dans un esprit d'ouverture, d'écoute, d'intégrité, de transparence et de respect. Enfin, ce guide s'adresse aux élus, aux citoyennes et aux citoyens, ainsi qu'aux parties prenantes qui se sentent concernés par les projets de développement des entreprises susceptibles de modifier leur milieu de vie ou l'environnement, et qui souhaitent prendre part à la prise de décision.

À toutes et à tous, bonne lecture et bon succès!

Ouverture, écoute, intégrité, transparence et respect

INTRODUCTION

POURQUOI SE PRÉOCCUPER D'ACCEPTABILITÉ SOCIALE?

Quelle place occupe l'acceptabilité sociale parmi les facteurs de risque que doit gérer une entreprise?

Nombreuses sont les entreprises ou leurs associations qui considèrent maintenant l'opinion citoyenne, l'acceptabilité sociale ou le *permis social pour opérer* comme étant parmi les facteurs de risque les plus importants dans la concrétisation de leurs projets.

Au Québec, la prise en considération de l'opinion des citoyens dans l'analyse des projets n'est pas nouvelle. Elle s'est même formalisée, dès 1978, avec la création du Bureau d'audiences publiques sur l'environnement. Toutefois, un mouvement de mobilisation citoyenne a marqué les deux dernières décennies avec un nombre de projets de plus en plus important, comme la filière de l'uranium et celle du gaz de schiste.

Source : [freepik.com](https://www.freepik.com)



SE PRÉOCCUPER D'ACCEPTABILITÉ SOCIALE EST DEVENU UN INCONTOURNABLE POUR TOUT **PROMOTEUR** QUI SOUHAITE MENER À BIEN UN PROJET SUSCEPTIBLE D'ENTRAÎNER DES CHANGEMENTS DANS LE MILIEU DE VIE D'UNE COMMUNAUTÉ¹ OU DANS L'ENVIRONNEMENT. POURQUOI?

- Les citoyens sont plus éduqués, mieux informés et davantage sensibilisés aux enjeux existants sur le territoire et à ceux des projets qui y sont proposés.
- L'acceptabilité sociale est considérée dans la décision d'autoriser ou non un projet dans le contexte actuel où les tribunaux reconnaissent pleinement le pouvoir de l'administrateur d'en tenir compte (voir encadré 1).
- Certains investisseurs excluent d'emblée les entreprises qui adoptent des comportements qui vont à l'encontre des bonnes pratiques d'acceptabilité sociale ; certains programmes de subventions prennent en considération les risques sociaux et l'acceptabilité sociale des projets présentés (voir encadré 2).

ENCADRÉ 1

L'ACCEPTABILITÉ SOCIALE ET LES DÉCISIONS GOUVERNEMENTALES : PRÉSENTATION DE QUATRE CONTEXTES

La procédure d'évaluation et d'examen des impacts sur l'environnement (PÉEIE)

[🔗 ALLER À LA FICHE](#)

Le processus d'évaluation d'impact

[🔗 ALLER À LA FICHE](#)

La Loi concernant l'accélération de certains projets d'infrastructures

[🔗 ALLER À LA FICHE](#)

L'attribution des droits fonciers sur les terres du domaine de l'État pour des projets industriels ou commerciaux

[🔗 ALLER À LA FICHE](#)

ENCADRÉ 2

LES PROJETS D'INVESTISSEMENTS ET L'ACCEPTABILITÉ SOCIALE — EXEMPLES

Politique d'investissement responsable et de finance durable, d'Investissement Québec

[🔗 ALLER À LA FICHE](#)

Programme Innovation Bois et Programme préfabrication en bois : optimisation et automatisation

[🔗 ALLER À LA FICHE](#)

1. Dans le présent guide, le terme communauté est utilisé au singulier pour simplifier la lecture. Toutefois, il convient de considérer que certains projets peuvent toucher plusieurs communautés, de même qu'une ou plusieurs MRC. C'est le cas notamment de projets linéaires — comme les projets de lignes de transport d'énergie et certains projets routiers — ou des projets industriels dont les installations sont réparties au sein de plusieurs communautés. Aussi, cela peut être le cas d'un projet dont les impacts se répercutent au-delà du territoire occupé par la communauté d'accueil.

Pour le promoteur, s'engager dans une démarche qui vise à proposer un projet socialement acceptable² est devenu un incontournable.

Une telle démarche comporte de nombreux avantages, en voici les principaux :

- Réduit les risques que le projet ne se concrétise pas
- Engendre de meilleurs délais d'exécution (construction) et d'opération
- Favorise le succès des phases subséquentes de son projet
- Fait connaître ses démarches en matière de responsabilité sociale
- Construit la confiance du public envers son entreprise et diminue son risque réputationnel
- Favorise l'autorisation du projet par les autorités
- Favorise l'atténuation des impacts sur les communautés adjacentes
- Facilite la concrétisation d'un projet inséré harmonieusement dans le milieu

À l'inverse, le promoteur qui omet de s'engager dans une telle démarche s'expose à des risques financiers, sociaux et réputationnels importants.

2. Pour alléger la suite du texte, l'expression *démarche qui vise à proposer un projet socialement acceptable* est simplifiée par *démarche de projet socialement acceptable*.



RISQUES SOCIAUX ET RÉPUTATIONNELS

- Cristallisation de l'opposition à l'égard de son projet
- Non-confiance du public envers le promoteur
- Atteinte à la réputation du promoteur et perte de crédibilité auprès du public
- Répercussions négatives pour les projets à venir et l'ensemble du domaine d'activité



RISQUES FINANCIERS

- Augmentation des délais, lesquels peuvent conduire à des pertes « d'opportunité » de financement, de valeur des marchés ou de partenariats d'affaires et des délais de construction
- Abandon ou modification du projet et des revenus planifiés
- Augmentation de l'imprévisibilité causée par la mobilisation citoyenne
- Augmentation des coûts de gestion de crise
- Perte de confiance des investisseurs

AMÉLIORER L'INTÉGRATION DANS LE MILIEU D'INFRASTRUCTURES IMPOSANTES : OUI, C'EST POSSIBLE

Résultat des travaux du comité composé de représentants de la raffinerie Valero, d'élus municipaux et de citoyens : les fresques sur les réservoirs de son terminal maritime à Lévis réduisent considérablement l'impact visuel, en plus d'être très appréciées des résidents du secteur.

L'atténuation de l'impact visuel des réservoirs n'est que la première étape d'un projet de 5 millions de dollars de la raffinerie pour embellir le secteur.



Source : [Radio-Canada](#).

ÉTABLIR TRÈS TÔT UNE RELATION DE CONFIANCE DANS LE PROCESSUS D'ÉLABORATION D'UN PROJET D'ENVERGURE

Hydro-Québec a rapidement entamé des discussions avec les intervenants régionaux dans le processus d'élaboration du projet Micoua-Saguenay, une ligne à 735 kV de 260 km. Ces échanges proactifs ont permis d'établir une relation de confiance entre les partenaires et d'identifier d'emblée les enjeux liés à l'acceptabilité sociale du projet. En outre, l'approche de consultation convenue entre Hydro-Québec et les collectivités a permis de définir un projet avantageux pour tous les partenaires.



Source : [Hydro-Québec](#).

LE PROMOTEUR QUI S'ENGAGE DANS UNE DÉMARCHE DE PROJET SOCIALEMENT ACCEPTABLE ACQUIERT DES MOYENS CRÉDIBLES POUR DÉMONTRER AUX DÉCIDEURS LA RÉPONSE DE LA COMMUNAUTÉ À L'ÉGARD DE SON PROJET. FORT DE CETTE DÉMARCHE ET DE L'ENSEMBLE DES ÉTUDES REQUISES DANS LE CADRE DU PROCESSUS D'AUTORISATION (ÉTUDES DE FAISABILITÉ, D'IMPACTS, ETC.), LE PROMOTEUR SERA DAVANTAGE OUTILLÉ POUR CONCRÉTISER SON PROJET.

Le *Guide de bonnes pratiques afin de favoriser l'acceptabilité sociale des projets* présente les meilleures pratiques reconnues en matière d'acceptabilité sociale et de relations avec les communautés.

De plus, la mise en œuvre de ces pratiques par les promoteurs³ ne soustrait en rien ces derniers aux obligations auxquelles ils sont assujettis en vertu des lois et des règlements applicables. On parle notamment des exigences dans le cadre du Régime d'autorisation environnementale et de la Procédure d'examen et d'évaluation des impacts sur l'environnement dans le Québec méridional et en milieu nordique, qui sont administrés par le ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques, de même que du Processus d'évaluation d'impact administré par l'Agence d'évaluation d'impact du Canada.

Quant aux bonnes pratiques en matière de relations avec les peuples autochtones, elles requièrent une approche adaptée, que ce soit de cocréation des projets, de consultation, de partenariat ou de négociation d'entente sur les répercussions et les avantages.

Pour faciliter les relations entre les entreprises et les peuples autochtones, le Gouvernement du Québec a publié une dizaine de [guides et des politiques](#) à consulter. Les publications du gouvernement fédéral se rapportent à la [participation des peuples autochtones](#) à l'évaluation d'impact, ainsi que les [principes](#) qui régissent la relation du Gouvernement du Canada avec les peuples autochtones.

3. Il convient de noter que dans le cadre du Régime d'autorisation environnementale et de la Procédure d'évaluation et d'examen des impacts sur l'environnement du Québec, les termes *initiateur* ou *initiateur de projet* sont utilisés.



Introduction

Pourquoi se préoccuper d'acceptabilité sociale?

FICHES DE RÉFÉRENCE



La procédure d'évaluation et d'examen des impacts sur l'environnement (PÉEIE)

Au cours de l'analyse environnementale réalisée dans le cadre de la PÉEIE, le ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (MELCC) examine les résultats de la démarche d'information et de consultation publique. Celle-ci est mise en œuvre par le promoteur qui prend en compte des préoccupations du milieu face au projet. Le MELCC tient également compte des avis ministériels qu'il reçoit dans le cadre de sa consultation interministérielle sur le projet, dont certains — comme ceux du ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles et du ministère de la Santé et des Services Sociaux (Direction de la santé publique et Institut national de santé publique du Québec) — tiennent compte des enjeux d'acceptabilité sociale que peut poser le projet dans le milieu. Enfin, l'analyse environnementale du MELCC tient également compte des enjeux d'acceptabilité sociale décrits dans le rapport d'enquête et d'audience publique produit par le BAPE.

Les tribunaux ont récemment reconnu la prise en compte de l'acceptabilité sociale dans le processus décisionnel qui entoure les grands projets au Québec par l'entremise de l'affaire Strateco.

Affaire [Ressources Strateco Inc. c. Ressources Strateco inc. c. Procureure générale du Québec](#)

Dans cette affaire, la compagnie minière Ressources Strateco a poursuivi le Gouvernement du Québec afin de réclamer près de 200 M\$ à la suite du refus du ministère du Développement durable, de l'Environnement, des Parcs et de la Faune de lui octroyer le certificat d'autorisation nécessaire à la phase d'exploration avancée du projet minier Matoush. Le Gouvernement du Québec a basé son refus sur le manque d'acceptabilité sociale à l'égard du projet.

[La Cour supérieure, dans son jugement rendu en 2017](#), a rejeté la réclamation de Strateco. La Cour d'appel a confirmé ce jugement en 2020.

« [104] Il s'ensuit que le Ministre pouvait fonder son refus de délivrer le certificat d'autorisation sur l'absence d'acceptabilité sociale. En accordant un poids déterminant à ce facteur, il ne s'est pas écarté des principes devant guider l'exercice de son pouvoir discrétionnaire au point « que l'on peut en déduire l'absence de bonne foi et présumer la mauvaise foi » (Extrait du jugement de la Cour d'appel [Ressources Strateco inc. c. Procureure générale du Québec, 2020 QCCA 18](#))

La compagnie a ensuite tenté de porter sa cause en Cour suprême, mais cette dernière a refusé de l'entendre. Depuis, l'entreprise a été vendue à International Consolidated Uranium, une compagnie de Vancouver ; la transaction rapportera 6 M\$.

Dans le processus d'autorisation des projets, les jugements rendus dans l'affaire Strateco sont susceptibles d'être déterminants en ce qui concerne la prise en compte de l'acceptabilité sociale par les autorités gouvernementales québécoises.

| Le processus d'évaluation d'impact

Le processus d'évaluation d'impact, selon la *Loi sur l'évaluation d'impact* adoptée par le Gouvernement du Canada en 2019, accorde une place centrale à la participation du public, et ce, de l'étape de la planification d'un projet à celle de l'évaluation de l'impact. Outre le fait de constituer un outil de planification qui aide à la conception des projets, cette évaluation a également pour objectif de bâtir l'acceptabilité sociale par le biais d'un processus consultatif progressif. À cette fin, l'Agence d'évaluation d'impact met en place un plan de participation publique, lequel influencera la prise de décision gouvernementale.

Plus précisément, lors de la planification du projet, le public cible les principales préoccupations, transmet des commentaires sur les documents importants — tels que la description initiale du projet, le résumé des enjeux, le plan de participation du public — et participe aux différentes occasions de consultation. Pendant l'étude d'impact, le public participe aux activités de mobilisation et peut transmettre des savoirs locaux, de même qu'examiner l'étude d'impact du promoteur, pour s'assurer que toutes les études y sont incluses. Enfin, au cours de l'évaluation d'impact, il peut participer aux audiences publiques et aux activités de mobilisation, transmettre des savoirs locaux, ainsi que formuler des commentaires sur les documents provisoires.

Le processus d'évaluation d'impact – [échéanciers et résultats](#) offre notamment un compte rendu.



Loi concernant l'accélération de certains projets d'infrastructures

Entrée en vigueur le 11 décembre 2020, la [Loi concernant l'accélération de certains projets d'infrastructures](#) (la Loi) prévoit des mesures permettant l'accélération de projets d'infrastructure tout en conférant à l'Autorité des marchés publics un rôle de surveillance accru des contrats publics qui découlent de ces projets. La Loi prévoit que les projets d'infrastructures listés dans son annexe peuvent bénéficier des mesures d'accélération suivantes :

- une procédure d'expropriation allégée
- la possibilité d'entreprendre des travaux sur une partie du domaine de l'État avant l'obtention des droits requis
- l'aménagement de certains processus applicables en vertu de la Loi sur la qualité de l'environnement, notamment ceux relatifs à l'obligation d'obtenir une autorisation ministérielle pour effectuer des activités et ceux applicables à la procédure d'évaluation et d'examen des impacts sur l'environnement
- une soustraction de l'application des dispositions de la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme pour les interventions gouvernementales ainsi que des allègements à la procédure d'obtention d'une autorisation municipale

En vertu de la Loi, «un enjeu constitue toute préoccupation majeure pour le gouvernement, la communauté scientifique ou la population, y compris les communautés autochtones concernées, dont l'analyse pourrait influencer la décision du gouvernement quant à l'autorisation d'un projet» (art. 42, alinéa 2 de la Loi).

Pour l'application du paragraphe 2 du premier alinéa, un enjeu doit être déterminé, notamment sur la base des critères suivants :

1. le niveau d'acceptabilité sociale du projet
2. l'étendue, la fréquence, la durée ou l'intensité des impacts du projet
3. l'impact sur l'utilisation actuelle et future du territoire concerné par le projet par les différents usagers
4. l'importance accordée par la population à une composante affectée par le projet
5. l'impact sur une composante du milieu reconnu au moyen d'une mesure de conservation
6. les effets sur les milieux sensibles d'intérêt
7. l'impact du projet sur les émissions de gaz à effet de serre

(Extrait de l'art. 42 de la Loi)

Ainsi, le niveau d'acceptabilité sociale est considéré dans l'exercice conduisant à la détermination d'un enjeu.

Consulter la [méthode d'analyse des impacts structurée par enjeux, du MELCC](#).



Guide du promoteur – Attribution des droits fonciers sur les terres du domaine de l'état à des fins commerciales et industrielles

Un promoteur qui souhaite présenter un projet commercial ou industriel sur une terre publique doit notamment faire une demande d'utilisation du territoire public au ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (MERN). Ce dernier verra à attribuer les droits fonciers au promoteur, le cas échéant. Le *Guide du promoteur – Attribution des droits fonciers sur les terres du domaine de l'État à fins commerciales et industrielles* accompagne le promoteur dans sa démarche.

Pour l'évaluation de la demande, le MERN prend notamment en considération les mesures mises en place par le promoteur afin de favoriser l'acceptabilité sociale de son projet. Il prend également en considération le résultat des avis reçus des ministères et organismes gouvernementaux concernés et de la consultation des communautés autochtones. Ce n'est qu'en absence d'enjeu pour sa réalisation ou son acceptabilité sociale que le processus d'évaluation du projet par le Ministère est amorcé.

L'acceptabilité sociale est également prise en considération dans l'analyse des propositions reçues, soit à la suite d'un appel de propositions lancées par le Ministère pour un projet non défini dont l'usage et le territoire sont déjà déterminés sur les terres du domaine de l'État.

Consulter le [Guide du promoteur – Attribution des droits fonciers sur les terres du domaine de l'état à des fins commerciales et industrielles](#).

Politique d'investissement responsable et de finance durable, d'Investissement Québec

En février 2021, Investissement Québec (IQ) a publié sa Politique d'investissement responsable et de finance durable. Cette politique vise notamment à soutenir les engagements de l'organisme en matière de développement durable et de soutien à la transition vers une économie verte et responsable. Elle lui permet également d'intégrer des éléments d'investissement responsable et de finance durable à son processus d'analyse des interventions financières et des engagements auprès des entreprises. Pour cela, elle s'appuie sur une bonne compréhension des contextes économique et financier, ainsi que la prise en compte des risques et des opportunités à long terme.

«Lors de l'analyse d'une demande d'intervention financière, la Société suit un processus de vérification diligente. Cette démarche permet de bien cerner et d'évaluer les risques et opportunités que présentent une entreprise et son projet pour la Société. En plus de l'analyse financière, les procédures incluent la revue des risques et opportunités ESG. Cela permet d'obtenir un portrait plus complet de l'entreprise et de bénéficier ainsi d'une meilleure gestion intégrée des risques et opportunités.»

IQ encourage les entreprises qu'elle soutient à adopter des comportements socialement responsables. Aussi, la politique mentionne qu'IQ exclut certaines entreprises qui :

- ne font pas preuve d'un comportement responsable envers les communautés dans lesquelles elles opèrent
- ne respectent pas les bonnes pratiques de gouvernance et d'éthique financière
- ont des pratiques de nature à porter atteintes à la moralité ou qui ne sont généralement pas acceptées socialement

Ainsi, l'adoption de bonnes pratiques d'acceptabilité sociale contribue à la qualité du dossier de l'entreprise qui souhaite bénéficier des conseils et du soutien financier d'IQ.

Consulter la [Politique d'investissement responsable et de finance durable](#)



Programme Innovation Bois et Programme préfabrication en bois : optimisation et automatisatisation

Dans le cadre de la Stratégie de développement de l'industrie québécoise des produits forestiers 2018-2023, le ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs (MFFP) a notamment mis en place deux programmes qui visent à soutenir des projets, soit le *Programme préfabrication en bois : optimisation et automatisatisation d'investissements* et le *Programme Innovation Bois*. Ce dernier vise entre autres des projets de maillage industriel en collaboration avec d'autres secteurs tels que la chimie, la métallurgie, la plasturgie ou les sciences de la vie.

Or, pour les demandes de subventions, dans la section *Gestion des risques*, le MFFP requiert à titre d'information, une description des risques sociaux du projet et de l'acceptabilité, ainsi que des moyens et stratégies prévus pour les réduire.

Consulter le [Programme préfabrication en bois : optimisation et automatisatisation d'investissements](#)

Consulter le [Programme innovation bois](#)

PARTIE 1

DÉMYSTIFIER L'ACCEPTABILITÉ SOCIALE

Cette première partie du guide vise à clarifier les concepts régulièrement utilisés pour parler d'acceptabilité sociale.

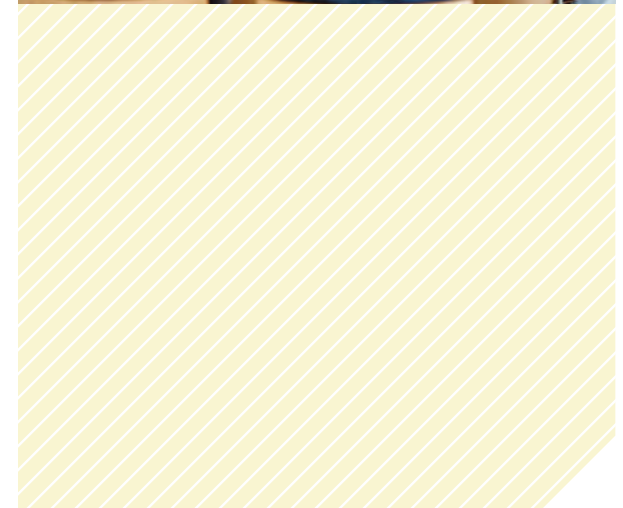
D'abord, qu'est-ce que l'acceptabilité sociale? Comment la décrire et en rendre compte? Quels rôles tiennent les acteurs impliqués dans la construction de l'opinion publique à l'égard d'un projet? Quelle influence ont-ils? Et si ces acteurs avaient, eux aussi, des responsabilités?

La section 1.1 apportera des réponses à ces questions.

À la **section 1.2**, le lecteur trouvera des éclaircissements sur les liens entre les notions d'acceptabilité sociale, de développement durable et de participation publique.

Qu'est-ce qui influence l'acceptabilité sociale? La **section 1.3** propose un tour d'horizon des facteurs d'influence répertoriés dans la littérature et dans les rapports du BAPE sur l'acceptabilité sociale. Le lecteur y trouvera une synthèse des facteurs en lien avec la nature du projet, l'identité du promoteur, le contexte d'insertion du projet et la dynamique de la relation promoteur/milieu.

Plusieurs acteurs participent à la construction de l'opinion collective à l'égard d'un projet. Quels rôles d'influence ont-ils? Et si ces acteurs avaient, eux aussi, des responsabilités? La dernière section de cette partie proposera quelques pistes de réflexion à ce sujet.



Section 1.1 

Section 1.2 

Section 1.3 

Section 1.1

Qu'est-ce que l'acceptabilité sociale?

Quels rôles ont les acteurs?

Ce qu'est l'acceptabilité sociale

Les écrits autour de la notion d'acceptabilité sociale sont innombrables et plusieurs auteurs ont tenté de la définir. Est-ce que l'acceptabilité sociale est un processus, le résultat d'un processus, un enjeu, une condition, un critère?

L'analyse des plus récents écrits sur le sujet — académiques, théoriques, gouvernementaux ou juridique — tend vers les notions de jugement collectif et de résultat d'un processus à l'égard d'un projet, d'un plan ou d'une politique. À ce jour, la définition qui semble le mieux intégrer ces notions est celle qui est présentée dans le répertoire en ligne des politiques et des orientations du Gouvernement du Québec.

L'ACCEPTABILITÉ SOCIALE EST LE RÉSULTAT D'UN JUGEMENT COLLECTIF, D'UNE OPINION COLLECTIVE, À L'ÉGARD D'UN PROJET, D'UN PLAN OU D'UNE POLITIQUE.

Ce jugement peut être positif ou négatif et n'est jamais figé dans le temps. Il concerne toutes les échelles territoriales — locale, régionale ou nationale.

L'acceptabilité sociale est très souvent mise de l'avant à l'échelle locale ou régionale et aura davantage d'influence sur la réalisation ou non d'un projet lorsqu'il s'exprime à ces échelles. Le jugement collectif envers une filière s'exprimera quant à lui bien souvent à l'échelle nationale.

Extrait de : [Gouvernement du Québec, page Web Acceptabilité sociale](#)

 QUELQUES AUTRES DÉFINITIONS RÉCENTES DE L'ACCEPTABILITÉ SOCIALE

Selon cette définition, les principales caractéristiques de ce jugement collectif sont les suivantes :

- Il peut être positif ou négatif
- Il est dynamique, jamais figé dans le temps, il évolue
- Il peut concerner tout type de projet, de petite ou de grande taille
- Il peut se forger à l'échelle locale, régionale ou même nationale
- Il se construit sous l'influence d'un ensemble de facteurs
- Il ne se quantifie pas, il se décrit

Ce que n'est pas l'acceptabilité sociale

LA BRANCHE SOCIALE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Un projet peut être jugé inacceptable pour des raisons de santé publique, économiques, environnementales, sociales ou autres.

L'UNANIMITÉ

Ça n'arrive presque jamais, mais on la recherche

LA MAJORITÉ

L'opinion des groupes minoritaires est également importante puisque ce sont souvent eux qui subissent les nuisances associées aux projets

LA CONCILIATION DES USAGES

En partie seulement, car souvent d'autres facteurs entrent également en jeu

UN DROIT DE VETO

La décision d'autoriser ou non un projet relève des instances décisionnelles

(Adapté de : MERN, 2019a)

L'opinion collective se forge sur la base des trois piliers du **développement durable** et non seulement sur la **branche sociale**. La section 1.2 apporte des précisions sur les liens qui unissent les notions d'acceptabilité sociale et de développement durable.

L'acceptabilité sociale n'implique pas **l'unanimité**, car une opinion favorable de la part de toutes les **parties prenantes** est pratiquement impossible à atteindre. Toutefois, le promoteur soucieux de diminuer les risques de « non-acceptabilité sociale » envers son projet cherchera à s'en approcher autant que possible.

Bien qu'un jugement favorable au projet chez une **majorité** d'individus ou de groupes puisse servir d'indicateur pour évaluer l'acceptabilité sociale, il serait risqué de n'utiliser que cet unique critère. En effet, une large majorité d'appuis peut s'accompagner d'impacts importants sur une minorité d'individus, lesquels peuvent réussir à faire retarder un projet ou même à le faire abandonner. Par ailleurs, une absence de contestation ne doit pas être forcément associée à une majorité d'appuis. Comme le mentionne Batellier (2016), « Le niveau de contestation ouverte est un indicateur partiel

du degré de désaccord vis-à-vis d'un projet. Le silence peut cacher une grande diversité d'attitudes : qui ne dit mot ne consent pas forcément. »

En présence d'enjeux territoriaux, les promoteurs font souvent face à des conflits d'usage. Entre autres, l'acceptabilité sociale résultera alors d'un processus de concertation conduisant à la **conciliation des usages** sur le territoire. Toutefois, il serait également risqué de se limiter à ce seul aspect, puisque d'autres facteurs entrent aussi très souvent en jeu.

Enfin, la notion d'acceptabilité sociale est aussi parfois associée à celle d'un **droit de veto** ou à celle du consentement préalable, libre et éclairé. Ceci peut être le cas lorsque le projet est refusé par manque d'acceptabilité sociale. Or, rappelons-le, la décision d'autoriser ou non un projet, avec ou sans modifications, relève de la responsabilité des instances gouvernementales concernées qui, d'ailleurs, tiennent compte de l'acceptabilité sociale dans le processus décisionnel.

Comment évaluer l'acceptabilité sociale? Comment en rendre compte?

Pour le promoteur qui envisage un projet susceptible de générer des changements importants dans le milieu, s'engager dans une démarche de projet socialement acceptable et rendre compte des résultats de celle-ci s'avère une condition presque essentielle à la concrétisation de son projet. La «démarche de projet socialement acceptable» devient incontournable et les résultats seront pris en considération par les instances dans le cadre de l'analyse du projet.

Voir l'encadré 1 dans la section Introduction du guide 

Dans son analyse du jugement rendu dans «l'affaire Strateco», André Delisle, conseiller stratégique chez Transfert Environnement et Société, met en lumière l'impact qu'aura l'acceptabilité sociale pour le promoteur.

«Ce jugement aura des conséquences importantes pour les promoteurs de projets, plus particulièrement sur l'ensemble du processus de conception, d'évaluation de la faisabilité, d'étude des impacts environnementaux et sociaux, de même que sur la participation des parties prenantes à l'ensemble du processus. En plus de l'étude de faisabilité et de l'évaluation environnementale et sociale, (incluant l'intégration des principes du développement durable) une étude et une analyse spécifiques visant à prendre la mesure – démontrer l'état constaté – de l'acceptabilité sociale devront désormais être réalisées.» [Delisles, 2020](#)

Pour un promoteur, il ne suffit donc pas de faire état des mécanismes ayant été mis en place pour favoriser l'acceptabilité sociale de son projet, mais bien de «prendre la mesure de l'acceptabilité sociale», d'en rapporter les résultats aux autorités et d'indiquer la manière dont ceux-ci ont été pris en considération pour bonifier son projet.

L'évaluation de l'acceptabilité sociale sera nécessairement qualitative et descriptive.

PIÈGES À ÉVITER

Le **sondage** fournit un résultat quantitatif sur l'opinion des personnes sondées, mais il ne saurait seul mesurer l'acceptabilité sociale d'un projet. Plusieurs éléments doivent être considérés dans l'interprétation des résultats d'un sondage réalisé dans le but de mesurer l'acceptabilité sociale d'un projet.

- Le portrait de l'opinion publique établi par sondage est de nature statique. Or, comme vue précédemment, l'opinion collective à l'égard d'un projet évolue dans le temps ; elle peut même changer très rapidement. Par exemple, une communauté — dans laquelle vient de s'installer une industrie génératrice d'emplois — pourra changer d'opinion au sujet du projet qu'un autre promoteur souhaiterait y implanter, et si ce dernier devait viser les mêmes corps d'emplois.
- La composition du groupe de participants visés par le sondage représente-t-elle la composition du groupe des parties prenantes susceptibles d'être concernées par le projet?
- À partir de quel seuil de participation peut-on juger que les résultats du sondage sont crédibles?
- À partir de quel seuil de résultat peut-on considérer que le projet est jugé acceptable par la communauté? À 50, 75, 90 %? Les auteurs consultés sur le sujet croient qu'il est impossible d'établir ce seuil, car l'acceptabilité sociale n'est pas quantifiable. *«Il n'y a aucun seuil mathématique pour déterminer l'acceptabilité sociale d'un projet, il s'agit d'un jugement collectif plutôt subjectif».*

[Baba et Dunn, 2020](#)




Quels sont les moyens et les outils dont dispose le promoteur pour décrire l'acceptabilité sociale à l'égard de son projet, et ce, quelle que soit la teneur des opinions exprimées?

- Les commentaires émis par les participants aux différentes activités de participation publique menées par lui-même, la municipalité, le BAPE, l'Agence d'évaluation d'impact du Canada ou les instances
- Les avis et les commentaires formulés par le public sur son site internet
- Une revue de la couverture médiatique sur son projet – médias traditionnels et réseaux sociaux
- L'existence de pétitions et la teneur des «revendications» formulées
- Les commentaires émis par des comités de citoyens ou des groupes d'opposants
- Les commentaires et les questions formulées par les citoyens lors des conseils municipaux
- Les lettres d'appui au projet
- Les résolutions adoptées par les conseils municipaux ou par les MRC
- La nature des plaintes déposées à l'égard de son projet

PROPOSITION D'INDICATEURS POUR DÉCRIRE L'ACCEPTABILITÉ SOCIALE D'UN PROJET

Il peut s'avérer avantageux pour le promoteur de se doter d'outils d'analyse qui lui permettront d'identifier les enjeux d'acceptabilité sociale susceptibles d'émerger à l'égard de son projet, et ce, dès la phase d'avant-projet.

Trois grilles d'analyse des enjeux d'acceptabilité sociale récemment développées sont disponibles. Bien qu'elles aient été conçues dans un contexte de développement des ressources naturelles, ces grilles munies d'indicateurs aideront les promoteurs soucieux de dresser un portrait des enjeux d'acceptabilité sociale de leur projet. Ces outils sont :

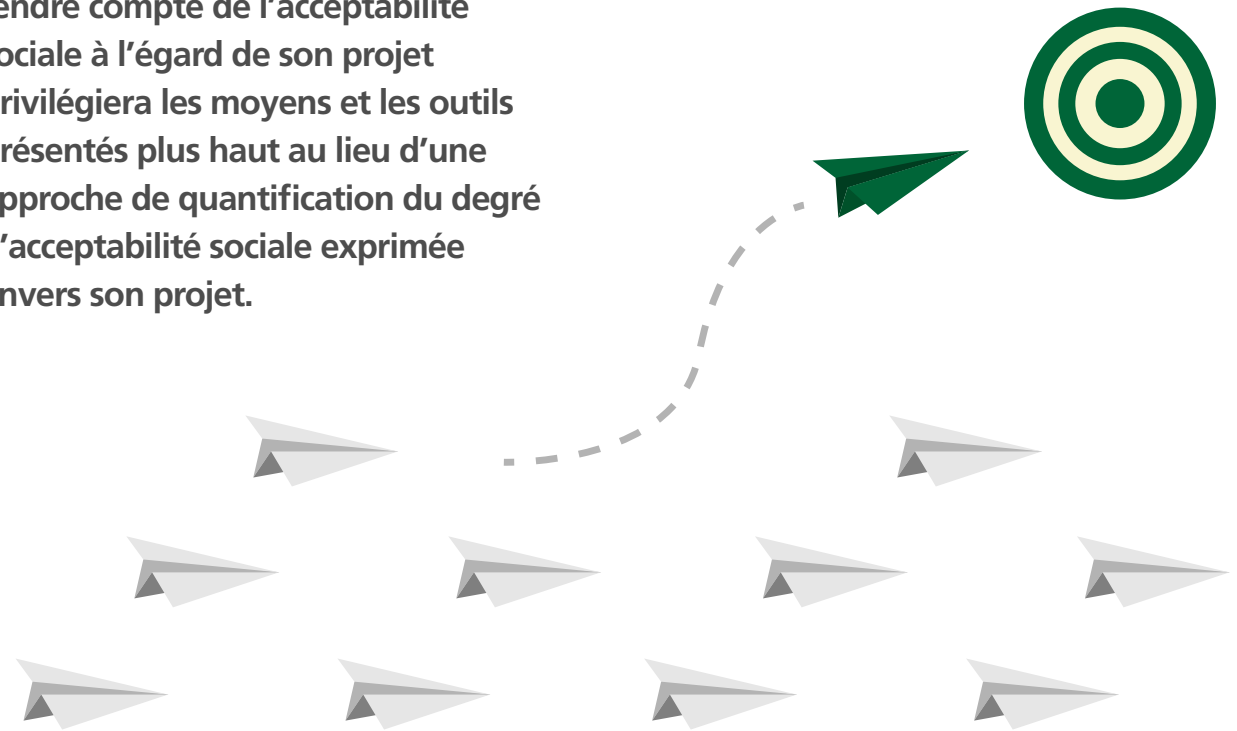
-  **Le questionnaire d'analyse**, suggéré par Champagne et Côté-Demers (coll.) et publié aux Éditions JFD inc., propose une grille d'analyse de 170 questions servant à identifier et intégrer les enjeux et les préoccupations des parties prenantes dans la planification d'un projet, une démarche en cinq étapes, et une série de questions pour faciliter l'identification des parties prenantes.
-  **L'indice de risque social**, développé par une équipe de chercheurs sous la direction de Michel Jébrak, cotitulaire de la Chaire en entrepreneuriat minier UQAT-UQAM, vise à prédire la réception d'un projet d'exploration minière par le milieu, et ce, tout au début du projet minier. Il se compose de 50 variables en tout qui ont trait à l'entreprise, au projet, à la communauté et à la communication.
-  **Les questions d'analyse en lien avec les facteurs d'influence** de l'acceptabilité sociale, publiées par le ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (MERN) dans le Magazine Ressources, Mines et Industrie, proposent des pistes de réflexion sous forme de questions et présentent des exemples d'actions que le promoteur peut mener en lien avec huit facteurs d'influence de l'acceptabilité sociale.

À PARTIR DE QUEL NIVEAU PEUT-ON CONSIDÉRER QU'UN PROJET EST APPUYÉ?

Il est reconnu dans les milieux professionnels, académiques et gouvernementaux qu'un bon niveau d'appui à un projet n'implique pas d'emblée l'unanimité. Aussi, la majorité des auteurs font plutôt référence à « l'atteinte d'un consensus social » qui peut notamment résulter de la concertation ou de la coconstruction du projet avec le milieu.

Dans son étude sur l'acceptabilité sociale comme nouvel instrument normatif d'action publique, Simard (2021) présente une brève revue des seuils proposés par différents auteurs pour qualifier le degré d'acceptabilité sociale. À la lumière de cette analyse, Simard suggère que les niveaux de consentement et d'approbation constituent des seuils qui indiquent un degré d'accord favorable au projet.

Ainsi, le promoteur qui souhaite rendre compte de l'acceptabilité sociale à l'égard de son projet privilégiera les moyens et les outils présentés plus haut au lieu d'une approche de quantification du degré d'acceptabilité sociale exprimée envers son projet.



Les rôles et les responsabilités des acteurs

DANS LA CONSTRUCTION DE L'OPINION COLLECTIVE À L'ÉGARD D'UN PROJET, QUATRE CATÉGORIES D'ACTEURS ENTRENT EN JEU, SOIT :

- L'ÉTAT
- LE PROMOTEUR
- LES PARTIES PRENANTES
- LE PUBLIC

Les sphères d'influence et les responsabilités de ces groupes d'acteurs sont les suivantes.



L'État se décrit comme étant les instances décisionnelles des trois paliers de gouvernement existants, soit les paliers municipal, provincial et fédéral.

D'une part, l'État détient un rôle décisionnel, bien que celui-ci envers de grands projets puisse être multiple : promoteur, investisseur, médiateur, facilitateur, arbitre. Ultimement, c'est lui qui autorise ou non un projet et qui en détermine les conditions. Aussi, l'État est appelé à prendre en considération l'acceptabilité sociale dans son processus décisionnel à l'égard du projet.

D'autre part, l'État influence aussi l'acceptabilité sociale des grands projets par son cadre institutionnel et sa gouvernance.

Voici quelques-unes de ses sphères d'influence :

- Il influence la confiance du public à son égard.
- Il influence, par ses planifications stratégiques et territoriales, l'opinion du public envers la justification et de la légitimité des projets.
- Il influence la participation du public en mettant à sa disposition de l'information pertinente sur le projet et en implémentant certaines règles pour mener le débat public.
- Il encadre légalement certaines formes de participation publique.
- Il fixe les règles d'autorisation des projets, dont celles portant sur la consultation du public et l'analyse des impacts environnementaux.

L'État a, pour ainsi dire, une influence « parapluie » sur l'acceptabilité sociale des projets.

L'une des responsabilités de l'État consiste à poser des gestes concrets pour favoriser la confiance du public à son égard. Voici quelques exemples d'actions susceptibles de favoriser la confiance du public envers les institutions.

- Adopter des processus décisionnels clairs, actualisés et connus du public et des promoteurs, et les faire appliquer ; en l'absence d'encadrement, l'État peut donner l'impression d'improviser les procédures en faveur des promoteurs.
- Favoriser une saine dynamique du débat public au sein du milieu, notamment par des dispositions d'accès à l'information et de défense de la liberté d'expression.
- Appliquer les mécanismes de sanctions prévus.
- Adopter et appliquer les règles d'accès à la ressource et au territoire, privé et public.

La justification et la légitimité des projets sont des facteurs d'influence importants ; la planification stratégique, l'évaluation environnementale stratégique, la planification territoriale et les grandes

politiques publiques prennent alors toute leur importance. Dès lors, il est de la responsabilité de l'État d'assurer la participation du public dans le processus d'adoption de ces politiques publiques, puis de les faire connaître.

Rôle des élus et des représentants municipaux

L'analyse du rôle des maires⁵ dans l'acceptabilité sociale des projets d'infrastructure (Yates et Arbour, 2016) met en lumière le double rôle des élus municipaux.

- Les promoteurs s'attendent à ce que les maires les soutiennent en faisant preuve de leadership politique pour promouvoir leur projet.
- Les citoyens s'attendent à ce que les maires demeurent neutres afin d'être en mesure de peser le pour et le contre du projet.

Les auteures mettent également en évidence les difficultés auxquelles les élus municipaux sont confrontés lorsque vient le temps de considérer un projet. Elles suggèrent que des dispositifs participatifs soient mis à leur disposition afin qu'ils puissent développer une vision partagée du développement de leur territoire. Enfin, elles soulèvent aussi les difficultés engendrées par le fait que les

municipalités voisines à la localité du projet puissent également subir les impacts négatifs de celui-ci sans toutefois en tirer de bénéfices.

CE QUI NUIT À LA CONFIANCE DES CITOYENS MOBILISÉS À L'ÉGARD DES ÉLUS MUNICIPAUX :

- La proximité avec l'industrie
- La perception de l'inaction des élus
- Le manque de transparence
- Le manque de reconnaissance de la légitimité citoyenne

(Extrait de : [NotreBoite](#))

5. Il s'agit ici du rôle des maires dans un contexte où ceux-ci ne sont pas eux-mêmes promoteurs de projets.

En dépit de ces limitations, quels rôles peuvent jouer les élus et les représentants municipaux dans l'acceptabilité sociale des projets?

- Adopter des règlements pour protéger la qualité du milieu de vie
- Demander au promoteur de s'engager à informer les élus et la population tout au long de son projet
- Formuler des attentes en matière d'engagements sociaux ou de créations d'emplois
- Aider le promoteur à identifier les autres parties prenantes en présence sur le territoire et à dresser le portrait de la communauté
- Tenir des activités de participation publique avec les citoyens afin de convenir de la vision de développement de la communauté
- Participer aux activités d'information, de consultation et de participation active que tiendra le promoteur, dont les comités de suivi, et y représenter les intérêts de la communauté
- Engager un dialogue avec les municipalités voisines afin de convenir d'une vision concertée à l'égard du projet

Dans la démarche de projet socialement acceptable mise de l'avant par le promoteur, la municipalité visée par le projet, et souvent les municipalités voisines, doivent être considérées comme des parties prenantes essentielles à intégrer dans la démarche.

Rôle des représentants gouvernementaux au sein d'un comité de suivi⁶

Des représentants gouvernementaux peuvent être appelés à siéger au sein d'un comité de suivi⁷, qu'il s'agisse d'un comité de suivi mis en place volontairement par le promoteur en amont du processus d'autorisation de son projet ou encore mis en place en réponse à des exigences légales à la suite de son autorisation. Ces représentants agissent à titre de personne-ressource ; leur rôle consiste principalement à diffuser de l'information, pertinente et non confidentielle, tels que :

- Le portrait et la planification du territoire, les droits et les usages consentis
- Les modalités d'analyse et d'autorisation des projets, les modalités d'encadrement légal
- Les modalités des consultations effectuées par les instances gouvernementales et les enjeux soulevés lors des consultations

CE QUE NE FAIT PAS UN REPRÉSENTANT GOUVERNEMENTAL AU SEIN D'UN COMITÉ DE SUIVI :

- Il ne participe pas au processus de concertation
- Il ne se prononce pas sur des questions qui ne relèvent pas de sa compétence
- Il n'anime pas les réunions
- Il ne joue pas le rôle d'arbitre entre le promoteur et les autres membres du comité

(Source : MERN, 2019d)

6. Le contenu de cette sous-section est principalement tiré de MERN (2019d)

7. Dans le présent guide, le terme *comité* de suivi est utilisé dans un sens large. Bien que le comité de suivi soit souvent perçu comme le groupe mis en place à la suite de l'autorisation d'un projet (comme dans le cas des projets assujettis à la Loi sur les mines ou à la Loi sur les hydrocarbures), il peut être également mis en place en amont de celle-ci. Le terme *comité de suivi* est ici un terme générique qui fait référence à toute forme de comité regroupant des parties prenantes et le promoteur et qui s'inscrit dans le temps. Ces comités sont aussi parfois nommés comités de citoyens, comités de bon voisinage, comités de riverain, comités de concertation, etc.



Le promoteur

Le promoteur est celui qui a la responsabilité de faire en sorte que son projet soit jugé acceptable par le milieu. Il a la responsabilité de répondre clairement aux citoyens et de s'assurer que la communauté est partie prenante de son projet le plus tôt possible au cours de son élaboration.

Le promoteur peut être la personne ou l'entité qui propose de réaliser un projet ou encore celle qui en assure la mise en œuvre.

Un promoteur désireux de proposer un projet socialement acceptable établit des relations de qualité avec les parties prenantes. Dans une démarche de projet socialement acceptable, voici notamment les responsabilités du promoteur :

- Avoir une bonne compréhension du contexte d'insertion du projet
- Avoir une bonne compréhension des processus d'autorisation et d'évaluation auxquels le projet est assujéti
- Identifier les parties prenantes susceptibles d'être concernées par le projet
- Engager le dialogue avec les parties prenantes le plus en amont possible dans le processus d'élaboration de son projet et le maintenir à toutes les étapes de son élaboration et de sa mise en œuvre

LES GRANDS PROJETS

Dans le cadre du parcours d'un grand projet, le promoteur qui initie le projet s'associera à différentes entreprises partenaires. À titre d'exemple, après avoir obtenu l'autorisation des instances décisionnelles, il conclura des ententes avec des entreprises en construction pour l'aménagement et la construction des infrastructures. Ou encore, il pourra confier une partie des opérations de l'usine à une autre entreprise, et ainsi de suite jusqu'à la remise en état du site.

Aussi, il importe que l'ensemble des entreprises impliquées dans la suite du projet respectent les engagements pris par le promoteur envers le public et les parties prenantes avant l'autorisation du projet. D'une part, le promoteur assume la responsabilité de faire connaître ces engagements aux entreprises partenaires et de susciter leur accord à les respecter. D'autre part, ces partenaires ont la responsabilité d'informer le promoteur des plaintes ou des préoccupations formulées par le milieu au cours des travaux ou des opérations.

Dans certaines situations, certains aspects de la démarche de relations avec le milieu sont confiés à l'un ou l'autre des partenaires au projet. Par exemple, c'est le cas des grands projets d'infrastructures routières où l'information du public et la gestion des plaintes sont confiées à l'entreprise responsable de réaliser les travaux.



MISE EN GARDE

Lorsqu'un projet change de promoteur, l'acceptabilité sociale acquise au cours de la phase précédente est à risque puisqu'elle repose en partie sur le niveau de confiance qui s'était développé entre les parties.

Il importe alors que le promoteur qui prend la relève réaffirme cette confiance en respectant les engagements du promoteur initial.

L'ensemble des entreprises qui participent à la mise en œuvre du projet doivent être informées des engagements pris par le promoteur. Il est de la responsabilité du promoteur de faire connaître ces engagements à ses partenaires ou au promoteur qui se porte garant du projet.

De même, il appartient à ces derniers de s'enquérir des engagements pris par le promoteur et de veiller à les respecter.

- Fournir de l'information sur son projet de façon claire et transparente ; répondre aux questions dans un délai raisonnable dans le but d'élever le niveau de compréhension du projet
- Fournir de l'information sur ses politiques de gouvernance interne, son code d'éthique, ses engagements en matière de responsabilité sociale ou autres
- Impliquer la communauté dans ses décisions : élaborer et mettre en œuvre une démarche de projet socialement acceptable dans laquelle des mécanismes de participation publique, adaptés au milieu, occupent une place centrale ; en assurer le financement
- Tenter, par son projet, de répondre aux besoins de la communauté
- Participer à des activités externes, telles que des tables de concertation, où il est question du réaménagement d'un secteur dans lequel le projet voit le jour
- Prendre en considération les attentes, les préoccupations et les besoins exprimés par les parties prenantes et le public dans le cadre de son projet ; tenir compte des sensibilités et y répondre
- S'assurer que les ententes et les engagements pris auprès des comités de suivi ne génèrent pas d'effets négatifs auprès des autres parties prenantes et du public en général
- Communiquer clairement les attentes, les préoccupations et les besoins exprimés en avant-projet, par les parties prenantes à son entrepreneur, lors de la phase d'exécution du projet pour assurer de la continuité de la démarche
- Inclure les attentes et les besoins du milieu qui deviennent des obligations de conformité dans ses contrats et les exigences d'exécution
- Mettre en place un mécanisme de gestion des demandes et des plaintes lors de la phase d'exécution
- Collaborer avec l'entrepreneur en construction dans la gestion et la résolution des demandes et des plaintes
- Susciter la participation de la communauté
- S'assurer que le projet est viable et s'insère bien dans le milieu
- Au sein de son organisation, prévoir l'expertise de même que les ressources financières et humaines nécessaires dont :
 - Un gestionnaire responsable des relations avec les communautés
 - Un porte-parole auprès des médias
 - Un porte-parole pour les consultations formelles sur son projet (par ex. : BAPE, Agence d'évaluation d'impact du Canada)

- Choisir des partenaires externes sensibilisés aux enjeux d'acceptabilité sociale, et dont les compétences sont reconnues, pour l'accompagner dans sa démarche :
 - La firme ou les firmes de consultants en environnement, firme de génie civil ou autres
 - L'expert en participation publique
 - La firme en communication
- Prévoir l'embauche d'un agent de liaison à l'externe ou identifier, à l'interne, une personne qui assumera cette fonction

ENGAGEMENTS ATTENDUS DE LA PART D'UN PROMOTEUR LORSQU'IL MET EN PLACE UN COMITÉ DE SUIVI

Le guide de bonnes pratiques sur les comités de suivi publié par le MERN dresse une liste des responsabilités qui incombent au promoteur dans le cadre d'un comité de suivi.

- Rendre accessible au comité toute l'information pertinente à ses travaux
- Prévoir des délais suffisants pour permettre aux membres de prendre connaissance de l'information et, le cas échéant, de consulter leur réseau ou l'organisation qu'ils représentent
- Faciliter la participation des membres, dont celle des personnes handicapées, par diverses mesures
- Soutenir le comité et en assurer le financement
- Être ouvert aux avis et aux positions prises par le comité
- Prendre en considération de façon diligente les avis et les recommandations formulées par le comité et effectuer une rétro-information sur ces éléments
- S'en tenir à des délais raisonnables pour une rétro-information à la suite d'une réunion
- Reconnaître la légitimité de tous les membres et leurs intérêts ; reconnaître et valoriser l'apport du comité et les résultats de ses travaux

(Source : MERN, 2019d)

Les parties prenantes

Comme défini plus haut, les parties prenantes désignent ici un large éventail d'acteurs. Ces acteurs peuvent être des communautés locales ou régionales, des ONG environnementales, des associations industrielles, des chercheurs, des groupes de médecins, des citoyens riverains au projet, des associations touristiques, des syndicats, des jeunes ou des retraités, des gens d'affaires, des entreprises et des entreprises partenaires, et bien d'autres.

Dans la démarche de projet socialement acceptable engagée par le promoteur, le rôle des parties prenantes est de partager leurs avis, leurs préoccupations, leurs attentes, leurs besoins ou leurs opinions à l'égard du projet. De plus, elles émettent des recommandations qui serviront à bonifier le projet afin de favoriser son insertion harmonieuse dans le milieu. Les avis et les recommandations exprimées peuvent également démontrer que ce n'est pas un projet socialement acceptable; dans ce cas, il appartient alors au promoteur de décider s'il poursuit ou non son projet.

Comme l'objectif est de créer des projets qui répondent aux besoins, aux préoccupations et aux attentes de la communauté, le promoteur doit s'assurer que les parties prenantes peuvent s'engager dans les échanges tout

au long du projet. Il en est de même pour les entreprises qui seront impliquées dans l'exécution des travaux. Cela implique pour le promoteur de mettre en place les conditions nécessaires qui permettent aux parties prenantes :

- De participer aux discussions avec le promoteur en ayant pour objectif le bien-être des individus et l'intérêt général de la communauté
- D'indiquer de quelle façon elles souhaiteraient participer au développement et à l'analyse du projet
- D'avoir connaissance de toute l'information disponible, qu'elle soit vulgarisée et, lorsque nécessaire, permette de se poser des questions à chaque étape du projet pour en assurer une bonne compréhension
- De participer activement aux diverses activités de participation publique, y compris aux processus de concertation, le cas échéant
- De partager leurs attentes, leurs intérêts, leurs besoins, leurs préoccupations et leurs opinions, incluant ceux de leur organisation, de leur réseau ou de leur entourage

- D'exprimer des opinions et des idées simplement, dans leurs mots
- D'avoir accès à différents scénarios de projet de façon à se donner la possibilité de changer d'idée et de trouver ce qui est bon pour la communauté
- D'émettre des avis ou des recommandations, de proposer des solutions dans une dynamique gagnant-gagnant lorsque possible ou, encore, d'indiquer son opposition au projet sans entrave à leurs jugements

CE QUI NUIT À LA CONFIANCE DES PROMOTEURS ENVERS LES PARTIES PRENANTES :

- Une attitude agressive
- Une fermeture
- Des accusations
- La méconnaissance de la réalité du promoteur
- L'impression que des citoyens sèment la confusion et la peur

(Adapté de : [NotreBoite](#))

Le public

Le public en général peut être appelé à donner son avis sur un projet lorsque ce dernier :

- S'inscrit dans une filière controversée ou nouvelle
- Est susceptible de générer des impacts sur plus d'une communauté ou d'une région
- Est susceptible de générer des impacts sur un territoire éloigné des centres urbanisés et utilisé par des usagers (ex. : chasseurs, pêcheurs, villégiateurs)
- Vise un secteur à vocation récréative comme lieu d'implantation
- Va à l'encontre des politiques publiques adoptées en concertation avec le milieu
- Nuit aux efforts de lutte aux changements climatiques ou aux efforts nationaux de conservation de la biodiversité

Le promoteur qui s'inscrit dans une démarche de projet socialement acceptable a la responsabilité de rendre publique toute information nécessaire. Les citoyens et les organisations qui se sentent concernés par le projet peuvent alors rester informés, participer aux activités de participation publique auxquelles ils ont accès et faire part de leurs préoccupations, attentes et besoins.

Dans l'éventualité où les citoyens n'ont pas accès à ces activités, ils sont encouragés à faire part de leurs commentaires au promoteur par l'entremise de son site Internet, par courriel ou par téléphone.



Partie 1 – Section 1.1

Démystifier l'acceptabilité sociale

FICHES DE RÉFÉRENCE



Quelques autres définitions récentes de l'acceptabilité sociale

« Dans le contexte de la PÉEIE, l'acceptabilité sociale est considérée comme étant un jugement collectif globalement favorable à l'égard d'un projet, celui-ci étant cohérent avec les valeurs, les besoins et les aspirations des acteurs interpellés par l'implantation du projet. Il s'agit d'un jugement dynamique qui peut fluctuer dans le temps et l'espace, au gré des débats sociaux, des enjeux, des valeurs et de l'évolution du projet, entre autres. »

([MELCC, 2021](#))

« La construction de l'acceptabilité sociale, conçue comme le jugement collectif des populations à l'endroit d'une politique ou d'un projet donné, s'appuie parfois sur la participation des acteurs sociaux concernés aux discussions éclairant la prise de décision publique.

Ce jugement est dynamique et peut se transformer au gré des débats sociaux, des enjeux et de l'évolution des valeurs (Gendron et al., 2016).

Pour que leurs projets soient bien accueillis par les acteurs sociaux, les entrepreneurs doivent prendre acte de la façon dont ces derniers envisagent leur territoire et de manière plus large, le progrès de la société dans laquelle s'insère leur projet. »

(Extraits de [Fraser et Yates, 2021](#))

Dans le jugement Strateco, le Tribunal fait sienne la définition d'acceptabilité sociale fournie par son expert :

[345] Dans le chapitre suivant, le docteur Simard cerne la définition qu'il y a lieu de donner à l'AS et détermine que cette notion renvoie non pas à un processus, mais bien à un résultat.

[441] Le Tribunal retient l'expertise du docteur Simard. L'acceptabilité sociale se mesure à son résultat. S'en tenir strictement au processus mène à un non-sens alors que le ministre serait invité à donner son aval à un projet nettement rejeté par la communauté locale.

SUITE À LA PAGE SUIVANTE 

[442] Dans sa décision, le ministre a fourni sa définition de l'acceptabilité sociale, laquelle rejoint celle priorisée par l'expert Simard. À cet égard, il s'exprime comme suit :

Le critère de l'acceptabilité sociale

[10] L'acceptabilité sociale peut être définie comme étant « 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, et à un moment donné, dans son milieu naturel et humain » ou comme étant « le résultat d'un processus de construction et des interactions entre les membres d'une communauté ».

(Extrait du jugement de la Cour supérieure [Ressources Strateco Inc. c. Procureure générale du Québec, 2017 QCCS 2679](#))

« Il faut plutôt comprendre l'AS comme un résultat qui peut être le fruit d'un processus. Car si l'AS a une utilité et pèse dans la prise de décision, elle se doit d'abord d'être considérée comme un résultat ».

([Simard, 2021](#))

« La notion d'acceptabilité sociale peut être abordée sous deux volets. En théorie, l'acceptabilité sociale est un processus d'évaluation politique d'un projet mettant en interaction une pluralité d'acteurs impliqués à diverses échelles et à partir duquel se construisent progressivement des arrangements et des règles institutionnels reconnus légitimes car cohérents avec la vision du territoire et le modèle de développement privilégiés par les acteurs concernés. En pratique, l'acceptabilité sociale est souvent comprise par les acteurs sociaux comme le consentement de la population vis-à-vis un projet susceptible d'avoir des répercussions sur ses activités ou ses valeurs. C'est pourquoi nous préférons parler d'acceptation sociale, pour éviter toute confusion. »

([INSPQ, 2020](#))



Questionnaire d'analyse de Mathieu Champagne

Lors de l'étape de planification, le questionnaire d'analyse sur l'acceptabilité sociale d'un projet de développement minier se veut un cadre pour l'identification et l'intégration des enjeux et des préoccupations des parties prenantes. Il est de plus utile pour tout type de projet industriel.

Selon les auteurs, l'outil vise également à faciliter le dialogue et la collaboration des parties prenantes ; à développer un projet offrant une plus-value sociale ; à structurer la démarche d'acceptabilité sociale du promoteur.

Le questionnaire comprend 170 questions réparties en huit catégories de facteurs d'influence de l'acceptabilité sociale, soit :

- Les facteurs sociaux
- Les facteurs de participation publique
- Les facteurs environnementaux
- Les facteurs techniques et technologiques
- Les facteurs de développement socio-économiques
- Les facteurs politiques, réglementaires et de gouvernance
- Les facteurs géographiques
- Les facteurs médiatiques

En plus de la grille d'analyse des enjeux d'acceptabilité sociale, les auteurs y proposent une démarche en cinq étapes. De même, il inclut une série de questions pour faciliter l'identification des parties prenantes.

Les auteurs du [questionnaire d'analyse, Champagne et Côté-Demers \(2020\)](#), proposent une démarche en cinq étapes. De même, ils incluent une série de questions pour faciliter l'identification des parties prenantes.

Indice du risque social

L'équipe multidisciplinaire, dirigée par le professeur Jébrak et cotitulaire de la Chaire en entrepreneuriat minier UQAT-UQAM, a développé un outil visant à prédire la réception d'un projet d'exploration minière par le milieu tout au début de celui-ci. Cet *indice du risque social* est destiné à l'ensemble des parties prenantes au projet en l'occurrence les investisseurs, les sociétés minières, les communautés locales et les gouvernements.

L'indice est constitué d'un ensemble de variables dont certaines ont un caractère plutôt fixe et d'autres, plus changeants. Aussi, en faisant varier ces dernières, l'utilisateur de l'indice peut « moduler » son projet en fonction du résultat souhaité, en termes d'acceptabilité sociale. L'outil propose deux ensembles de variables.

Le premier ensemble concerne la **caractérisation** :

- L'entreprise
 - Organisation (3 variables)
 - Historique (5 variables)
 - Direction (5 variables)
- Le projet et le milieu naturel
 - Substance (5 variables)
 - Localisation (3 variables)
 - Exploitation (3 variables)
- La communauté
 - Économie (4 variables)
 - Sociologie (5 variables)
 - Historique (2 variables)
 - Réactions (1 variable)

Le deuxième ensemble concerne la **communication** :

- Écart entre les positions (3 variables)
- Fluidité des communications (6 variables)
- Flexibilité des positions (5 variables)

Deux outils sur l'indice du risque social permet d'en apprendre davantage pour :

[Mieux saisir les enjeux, risques et opportunités des projets miniers](#)

[L'évaluation des projets miniers dans un contexte de développement durable](#)

| Analyse des facteurs d'influence de l'acceptabilité sociale – MERN

Dans une série de deux articles portant sur les facteurs d'influence de l'acceptabilité sociale, le ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (MERN) propose une série de questions et d'actions que le promoteur peut poser en fonction de huit groupes de facteurs d'influence de l'acceptabilité sociale.

Dans le [premier article](#), le lecteur trouvera des pistes de réflexion pour le soutenir dans sa démarche d'acceptabilité sociale en lien avec les facteurs liés au contexte dans lequel s'insère un projet, soit les facteurs suivants :

- La confiance envers le promoteur et les institutions
- Le contexte de gouvernance et les contextes sociaux, historiques, territoriaux, culturels, économiques et géographiques
- Les savoirs locaux et la connaissance qu'ont les parties prenantes du projet
- Les valeurs, les croyances et les attentes du milieu

Le [second article](#) présente des pistes de réflexion et des exemples d'actions à mener pour les facteurs d'influence en lien avec la nature du projet et la participation du public, soit les facteurs suivants :

- Les impacts sur le milieu de vie et l'environnement ;
- Les risques réels ou perçus et les incertitudes ;
- Les bénéfices et les répercussions pour les communautés locales ;
- La participation du public à la prise de décision.

Section 1.2

Acceptabilité sociale, développement durable et participation publique

Depuis la montée en popularité du terme « acceptabilité sociale », plusieurs expressions — comme acceptabilité sociale, développement durable, participation publique, processus et résultat — ont été utilisées de différentes manières par les acteurs du milieu. De ces usages découlent des ambiguïtés quant à la définition des concepts et des liens qui existent entre eux. Les plus récents écrits permettent toutefois de clarifier le champ de ces expressions (voir références ci-dessous, dans les sous-sections *Lien entre participation publique et acceptabilité* et *Lien entre acceptabilité sociale et développement durable*).

D'abord, voici un rappel des définitions.



Acceptabilité sociale

Selon le [Gouvernement du Québec](#), il s'agit du résultat d'un jugement collectif, d'une opinion collective, à l'égard d'un projet, d'un plan ou d'une politique.



Développement durable

Selon la [Loi sur le développement durable](#), ce terme est défini comme le développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. Le développement durable s'appuie sur une vision à long terme qui prend en compte le caractère indissociable des dimensions environnementale, sociale et économique des activités de développement.



Participation publique

Elle désigne l'ensemble des processus et activités permettant à un organisme [ou à un promoteur] d'intégrer les préoccupations, les besoins et les valeurs de la collectivité dans sa prise de décision. Le terme « participation » s'applique donc à un éventail complet de méthodes par lesquelles le public peut prendre part aux décisions qui le concernent.

Adapté de [Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation, page Internet sur la participation publique](#)

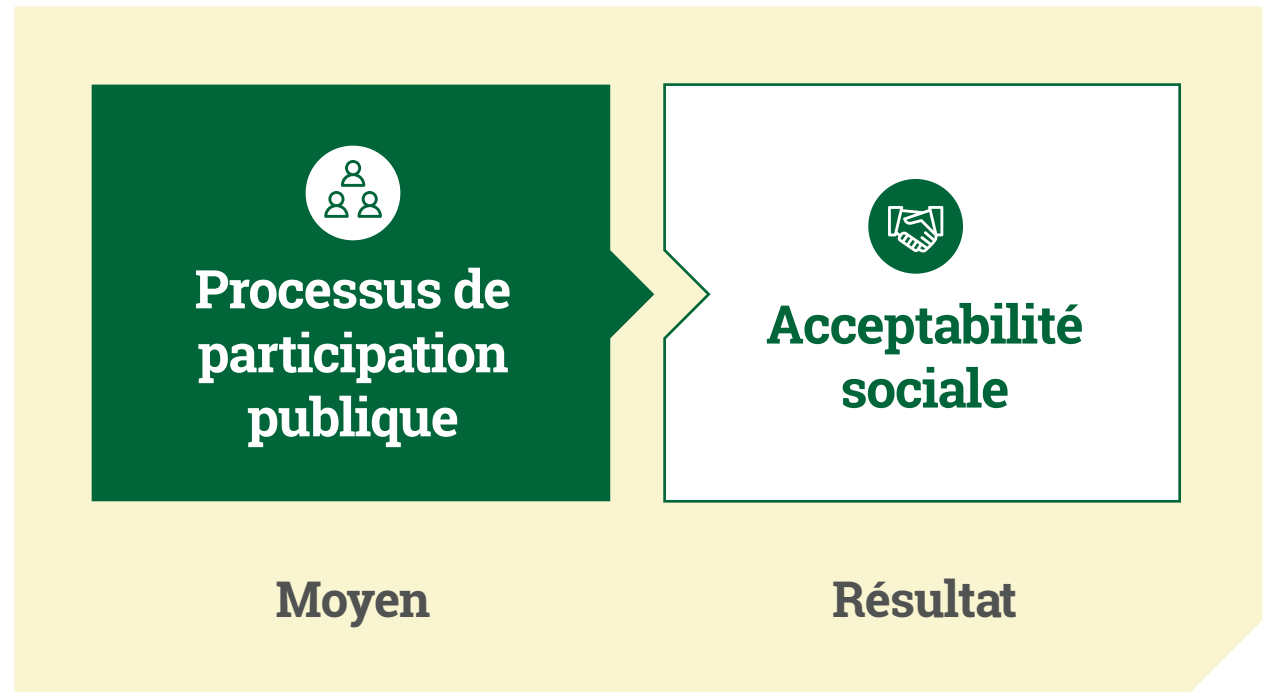
Quels sont les liens entre ces trois concepts? >

Lien entre participation publique et acceptabilité sociale

L'acceptabilité sociale est un résultat que l'on peut atteindre, ou non, souvent à l'issue d'un processus de participation publique ; la participation publique est un moyen, un outil qui vise à conduire à un résultat, l'acceptabilité sociale [Simard (2021) et Friser et Yates (2021)]. Rappelons que ce résultat peut être atteint ou non [Baba et Dunn (2020)].

Ce lien entre participation publique et acceptabilité sociale a d'ailleurs été retenu par la Cour supérieure du Québec dans le jugement rendu dans l'affaire *Strateco*, en 2017. «*Par contre, si on devait persister à concevoir l'acceptabilité sociale comme étant essentiellement un processus, cette notion pourrait alors être confondue avec les processus d'information, de consultation, de participation ou de négociation – ces processus visant tous à obtenir l'accord des parties prenantes dans le cadre d'une décision.*»

(Ressources *Strateco Inc. c. Procureure générale du Québec*, 2017, paragraphe 347)



Mentionnons que le processus de participation publique ne constitue pas en soi une démarche d'acceptabilité sociale ; il est une partie intégrante et y occupe une place centrale.

Pour plus de détails sur la démarche visant à proposer des projets socialement acceptables, voir la Partie 2 du guide.

Lien entre acceptabilité sociale et développement durable

La notion d'acceptabilité sociale intègre les **trois dimensions du développement durable**.

«Le véritable enjeu est alors celui qui entoure l'ensemble des mesures que le promoteur doit mettre en place pour rendre un projet plus acceptable sur le plan social, environnemental et économique. [...] tout projet qui ne s'inscrit pas dans une perspective de développement durable fera face au tourbillon social, souvent au détriment du projet et de son promoteur, dont la réputation sera considérablement ternie.» (Baba et Dunn, 2020)

«... l'AS devient au fil des ans et des projets la notion qui synthétise les avantages et les inconvénients des projets et qui permet de faire le lien avec la décision à prendre à l'issue du processus.» (Simard, 2021)

«Au printemps 2021, Hydro-Québec a lancé l'initiative Énergie en commun. [...] Cette vaste consultation a constitué un élément marquant de l'année et a permis d'aborder sous un nouvel angle les grands axes d'intervention de l'entreprise en matière de développement durable [...] Sur le plan de la communauté, la consultation panquébécoise a plongé au cœur même des préoccupations des collectivités. Cet éclairage permet de favoriser l'acceptabilité sociale des projets et des activités de l'entreprise.» (Hydro-Québec, 2021)

L'intégration de ces trois dimensions, dans la construction de l'opinion collective à l'égard d'un projet, a conduit des auteurs et des organismes à proposer une grille comme outil d'analyse de l'acceptabilité sociale. Cette grille s'inspire d'ailleurs de celle du développement durable.

POUR DES EXEMPLES D'OUTILS D'ANALYSE DE L'ACCEPTABILITÉ SOCIALE INSPIRÉS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE, VOIR :

- La grille d'évaluation des projets commerciaux et industriels présentée dans le Guide du promoteur (MERN, 2019b)
- La méthode d'analyse utilisée par Bergeron (2016) dans le cadre de son essai sur l'acceptabilité sociale des projets énergétiques



Le lien entre les deux notions peut se résumer ainsi :

L'acceptabilité sociale est le regard que porte un groupe d'individus sur l'ensemble des éléments d'un projet, soit sur ses aspects environnementaux, sociaux et économiques. Ce regard sera positif ou négatif ; il portera sur l'un ou l'autre des dimensions du développement durable dans des proportions différentes selon les projets et les contextes.

Consultez le [Guide du CPEQ](#) pour savoir comment implanter une démarche de développement durable.

Section 1.3

Les facteurs d'influence de l'acceptabilité sociale

L'adoption de bonnes pratiques d'acceptabilité sociale commande, au préalable, une compréhension fine des facteurs susceptibles de l'influencer.

Cette maîtrise suscitera chez le promoteur une réflexion approfondie sur les questions à explorer pour bâtir sa démarche de projet socialement acceptable, et ce, tout au long de son projet. Elle l'aidera également à développer les réflexes et à poser les actions justes qui minimiseront les risques « d'inacceptabilité sociale » de son projet par le milieu.

De cette manière, l'insertion harmonieuse du projet dans son milieu en sera favorisée — qui sait, peut-être même l'appropriation par la communauté.



UNE RECHERCHE DOCUMENTAIRE EXHAUSTIVE A PERMIS DE RECENSER LES PRINCIPAUX FACTEURS D'INFLUENCE DE L'ACCEPTABILITÉ SOCIALE.

CES FACTEURS SONT DIVISÉS EN QUATRE CATÉGORIES ET CONCERNENT :

- La nature du projet
- Le milieu d'insertion du projet
- L'identité du promoteur
- La dynamique entre le promoteur et le milieu

Selon les contextes et les circonstances, l'une ou l'autre de ces catégories de facteurs, ou l'ensemble de ceux-ci, interviendront dans la construction de l'opinion collective à l'égard du projet.



CLIQUER SUR L'UNE DES QUATRE CATÉGORIES SUIVANTES POUR OBTENIR LA DESCRIPTION DE LEURS FACTEURS D'INFLUENCE.





Quoi et pourquoi? Les facteurs d'influence liés à la nature du projet

 RETOUR
AU SCHÉMA

La nature du projet constitue l'élément central de l'examen réalisé par les parties prenantes et les autorités décisionnelles, notamment par l'entremise de l'étude d'impact. Le résultat de cet examen, mis en perspective avec leur opinion qu'elles ont du promoteur de même que le contexte d'insertion du projet et la manière dont se déroule le projet, contribue à construire l'opinion collective par rapport au projet.

Tout projet, qu'il soit petit, grand ou de quelconque domaine d'activités, est susceptible de rencontrer des enjeux d'acceptabilité sociale.

Les principaux facteurs d'influence de l'acceptabilité sociale en lien avec la nature du projet sont :

- LA JUSTIFICATION DU PROJET >
- L'HISTORIQUE DU DOMAINE D'ACTIVITÉS OU DE LA FILIÈRE >
- LES IMPACTS SUR L'ENVIRONNEMENT ET LA QUALITÉ DE VIE ET LES MESURES D'ATTÉNUATION >
- LES BÉNÉFICES ET LES RÉPERCUSSIONS POUR LES COMMUNAUTÉS >
- LES RISQUES RÉELS OU PERÇUS ET LES INCERTITUDES >

La justification du projet

La justification d'un projet figure parmi les principaux facteurs pris en considération dans la construction de l'opinion collective. D'ailleurs, ce sujet constitue en général un des chapitres des rapports du BAPE.

Les citoyens se questionnent.

Pourquoi est-il nécessaire de réaliser ce projet? Pourquoi ici? Pourquoi est-ce préférable au statu quo? Quels seront les bénéfices? Existe-t-il des solutions de remplacement de moindre impact?

Autant de questions sont amenées à être soulevées au sein de la communauté.

TYPES DE PROJETS LES PLUS SUSCEPTIBLES D'ÊTRE PERÇUS PERÇUS COMME ÉTANT JUSTIFIÉS PAR LA COMMUNAUTÉ

- Le projet est en adéquation avec des politiques publiques appuyées par le milieu
- Le projet répond à un besoin de la communauté ou de la population en général
- Le projet apporte une plus-value au plan environnemental
- Le projet est flexible, c'est-à-dire qu'une certaine marge de manœuvre permet d'apporter des ajustements
- Le projet est intégré à l'économie circulaire
- Le projet intègre des intrants locaux et génère des extrants qui entraînent des débouchés locaux

L'historique du domaine d'activités ou de la filière

L'historique du domaine d'activités réfère à l'image liée aux pratiques utilisées autrefois par les entreprises œuvrant dans ce domaine. Cette image se forge principalement au niveau local ou régional lorsqu'il s'agit de faire référence à un projet particulier ou, encore, au niveau national dans le cas d'une filière.

L'historique peut renvoyer à une image négative, comme dans le cas d'un projet dont l'historique est associé à des nuisances répétées et non résolues. À l'inverse, l'historique peut aussi contribuer à forger une opinion positive à l'égard d'un projet ; par exemple, ce peut être le cas d'un projet dont les nuisances seront minimisées par l'utilisation d'une technologie éprouvée.

Les impacts sur l'environnement, la qualité de vie et les mesures d'atténuation

Cette catégorie de facteurs d'influence réfère aux effets potentiels du projet sur la qualité de vie des citoyens et sur l'environnement. Un effet se définit comme un changement apporté à une situation, à un moment donné. Ces effets peuvent être positifs ou négatifs ; sociaux, environnementaux ou économiques⁹ ; directs, indirects ou cumulatifs ; de niveau faible, moyen ou élevé ; à court, moyen ou long terme.

Par exemple, ces impacts peuvent être en lien avec :

- Les nuisances (bruit, vibrations, poussières, odeurs ou autres) et la sécurité
- La pression sur les infrastructures
- Le stress et l'anxiété dans la population, la cohésion sociale
- La santé publique et celle des travailleurs
- Les émissions de GES
- La qualité de l'air
- La qualité de l'eau potable et des cours d'eau
- La biodiversité, la faune et la flore
- Les paysages
- L'érosion des sols
- L'accès au territoire et les usages
- Le patrimoine archéologique, historique et culturel

Les effets potentiels du projet doivent être rigoureusement évalués en tenant compte du contexte d'insertion du projet de façon à pouvoir décrire les effets cumulatifs pour la région.

Des mesures d'atténuation jugées adéquates par les parties prenantes contribueront à influencer positivement leur opinion par rapport au projet.

9. Les facteurs d'influence liés aux effets économiques d'un projet sont traités à la sous-section suivante.

Les bénéfiques et les répercussions pour les communautés

Les bénéfiques réfèrent aux retombées économiques et autres bénéfiques socio-économiques positifs. Entre autres, pensons à ces bénéfiques générés par le projet, soit pour les citoyens, la communauté ou la région visée :

- Création d'emplois de qualité, directs et indirects
- Formation adaptée de la main-d'œuvre
- Développement des compétences
- Achats de biens et de services auprès des entreprises locales et régionales
- Parrainage d'initiatives locales
- Redevances versées à l'État
- Compensations versées aux communautés

Par ailleurs, les grands projets arrivent parfois avec leur lot de répercussions négatives.

- Baisse de revenus liés au tourisme
- Impacts sur la capacité de développement futur
- Déplacement de la main-d'œuvre locale vers les nouvelles installations
- Impacts négatifs liés au mode de gestion du personnel en navettage
- Augmentation des coûts d'entretien municipaux du réseau routier
- Nécessité de majorer le plan de sécurité civile de la municipalité
- Perte de la valeur des propriétés, baisse des taxes perçues

Selon le milieu d'insertion du projet et le moment où le projet est présenté, les bénéfiques et les répercussions de celui-ci n'auront pas la même influence sur le jugement collectif à l'égard du projet. À titre d'exemple, les emplois promus d'un grand projet industriel auront moins d'influence sur l'acceptabilité sociale s'il vise à s'insérer dans une communauté où le taux de chômage est très bas.

Un projet dont les bénéfiques et les répercussions, à court et à long terme, sont bien documentés, par exemple à l'aide d'une analyse avantages-coûts, et diffusés en toute transparence, favorisera la confiance du public envers le promoteur.

Les risques réels ou perçus et les incertitudes

Selon la norme ISO 31073 portant sur la gestion du risque, le terme *risque* se définit comme étant « l'effet de l'incertitude sur les objectifs. Un effet est un écart par rapport à un attendu. Il peut être positif, négatif ou les deux à la fois, et traiter, créer ou entraîner des opportunités et des menaces. Les objectifs peuvent avoir différents aspects, être de catégories différentes, et peuvent concerner différents niveaux. Un risque est généralement exprimé en termes de sources de risque et d'événements potentiels avec leurs conséquences et leur vraisemblance. »

(Source : [ISO 31073](#))

Tout projet comporte certains risques, qu'ils soient financiers ou environnementaux, et ceux-ci doivent être expliqués ou répondus par le promoteur. Ces risques peuvent être réels ou encore perçus par la population. À ce sujet, Arbour (2016) cite Gauthier et Simard : « [...] l'appréciation d'un risque ne concerne plus uniquement les décideurs ou les experts et elle relève non seulement de facteurs quantifiables, mais aussi de la perception de la population. »

La notion de risque est intimement liée à celle d'acceptabilité sociale. sociale. « L'acceptabilité sociale émerge d'un processus délibératif et collectif où les parties concernées — directes ou indirectes — acceptent les conditions minimales à mettre en place ainsi que le niveau de risque qu'elles jugent acceptable d'un projet ou d'une situation, incluant le statu quo, à un moment donné et dans un lieu donné, tout en demeurant respectueux du milieu naturel et humain », propose Arbour (2016).

La perception du risque peut être influencée par le niveau de connaissance quant aux impacts potentiels du projet. Il en est de même pour le niveau de confiance de la population envers le promoteur et les organismes de régulation et de contrôle. Elle réside également dans la mesure des intérêts individuels et des valeurs collectives en présence.

Les risques réels ou perçus et les incertitudes (suite)

Lors de l'élaboration d'un projet, il convient de considérer les **risques environnementaux**, aussi bien internes qu'externes.

- Risques internes : liés aux opérations et aux technologies utilisées, susceptibles de générer des enjeux de sécurité ou des impacts sur les travailleurs, l'environnement ou le milieu de vie, y compris sur la santé publique
- Risques externes : liés aux risques que comportent les aléas naturels sur les opérations ou les installations, comme inondation, tempête, sécheresse, érosion ; aux risques d'accidents survenus à l'extérieur du site, comme rupture de digue, accident intervenu dans une installation voisine

Les **risques financiers** susceptibles d'influencer l'opinion collective sont notamment les suivants.

- La rentabilité, la viabilité et la pérennité du projet
- La responsabilité financière assumée par le promoteur advenant la fin des activités
- La participation financière de l'État




Les éléments d'incertitudes influenceront également l'opinion du public envers le projet. Il importe donc pour le promoteur d'être en mesure de reconnaître ces incertitudes en toute transparence.



Où et quand? Les facteurs d'influence liés au milieu d'insertion du projet

 RETOUR
AU SCHÉMA

Cette catégorie regroupe les facteurs d'influence de l'acceptabilité sociale en lien avec la communauté et le territoire visé par le projet, à un moment donné. Ces facteurs sont les suivants.

- **LE CONTEXTE D'INSERTION DU PROJET** 
- **LA CONFIANCE DU PUBLIC ENVERS LE PROMOTEUR ET LES INSTITUTIONS** 
- **LES SAVOIRS LOCAUX ET L'EXPERTISE, LA CONNAISSANCE DU PROJET** 
- **LES VALEURS, LES CROYANCES ET LES ATTENTES DE LA COMMUNAUTÉ** 

Certains éléments qui caractérisent ces facteurs sont de nature plutôt constante. Il peut s'agir des valeurs adoptées par une collectivité, tandis que d'autres sont de nature plutôt dynamique. C'est notamment le cas de certaines caractéristiques du milieu d'insertion, comme la démographie ou le contexte politique.

 **CONNAÎTRE L'INFLUENCE DU RATIO VILLÉGIATEURS/RÉSIDENTS PERMANENTS SUR L'ACCEPTABILITÉ SOCIALE ET DES ASTUCES POUR COMMUNIQUER AVEC LES VILLÉGIATEURS**

Le contexte d'insertion du projet

Le contexte d'insertion du projet se définit par un ensemble de caractéristiques en place, à un moment donné.

Les bonnes pratiques liées à la proposition de projets socialement acceptables nécessitent une bonne connaissance du milieu, ce qui entraînera de bonnes relations avec les communautés.

La diversité du territoire québécois — centres urbains, territoires éloignés des centres urbanisés, insularité (statut particulier des Îles-de-la-Madeleine), régions côtières, territoire nordique (au nord du 49^e parallèle) — qui font face à leurs réalités et leurs spécificités propres sont des éléments importants à prendre en considération.

À titre d'exemple, les caractéristiques propres au territoire nordique, avec ses traits modernes et ses défis particuliers, commandent une connaissance approfondie du milieu d'insertion d'un projet : l'éloignement géographique, l'accessibilité au territoire, les enjeux sociaux, le climat, la disponibilité des ressources et de la main-d'œuvre.

ÉLÉMENTS	EXEMPLES DE PARAMÈTRES À CONSIDÉRER
Sociaux et démographiques	Nature des rapports sociaux, présence d'opposition organisée, capacité de mobilisation, niveau d'engagement citoyen, densité de la population, âge, sexe, ratio villégiateurs vs résidents permanents
Territoriaux	Droits et usages consentis, tenure de terres privée ou publique, planification territoriale (plan d'affectation du territoire public, schéma d'aménagement et de développement de la MRC), fréquentation des lieux et utilisation du territoire, vision de développement du territoire par la communauté, présence de milieux naturels sensibles ou d'aires de conservation, caractère rural, urbain ou forestier, sites patrimoniaux
Gouvernance	Type de gouvernance (du bas vers le haut ou l'inverse), mise en place de conditions favorables à la prise de parole citoyenne, cadre institutionnel clairement établi (lois et règlements, politiques publiques, processus décisionnels)

Le contexte d'insertion du projet (suite)

ÉLÉMENTS	EXEMPLES DE PARAMÈTRES À CONSIDÉRER
Géographiques	Localisation, distance entre le milieu habité et le lieu visé par le projet, distance avec les cours d'eau et les sources d'eau potable, compatibilité du projet avec les qualités physico-spaciales du milieu
Économiques	Importance du domaine d'activités dans l'économie de la municipalité ou de la région, main-d'œuvre disponible, taux de chômage, taux de diplomation post-secondaire, principales activités économiques
Historiques	Expérience de la communauté à l'égard des grands projets ou du promoteur, historique de mobilisation
Historiques	Expérience de la communauté à l'égard des grands projets ou du promoteur, historique de mobilisation
Culturels	Les règles et les normes sociales privilégiées (respect, justice, liberté), la vision du monde et le rapport au territoire, au paysage, au développement, à l'entreprise privée, à l'État, à l'environnement, au bien-être, à la démocratie
Politiques	Contexte électoral (proximité d'une élection), position des décideurs publics, culture et tradition de politiques locales (confrontation, compromis, collaboration, solidarité)
Médiatiques	Multiplication des sources d'information, importance et nature positive ou négative de la couverture médiatique, évaluation des différents points de vue et des préoccupations du public, caractéristiques des contenus qui circulent le plus, intensité et visibilité médiatique

La confiance du public envers le promoteur et les institutions

La confiance du public envers le promoteur et les institutions constitue la pierre angulaire sur laquelle se construit l'opinion collective à l'égard d'un projet ou d'une filière.

La confiance du public envers le promoteur est influencée par :

- Sa réputation, sa crédibilité
- Son historique : les difficultés passées avec des communautés, telles que rapportées dans les médias, les infractions environnementales répertoriées
- La qualité de la participation publique induite par ses pratiques
- La transparence démontrée dans l'information diffusée
- La réelle prise en considération des enjeux et des attentes de la communauté
- Le respect des engagements pris envers le milieu

La confiance du public envers les institutions influence également de façon importante l'opinion qui se forgera dans la population à l'égard d'un projet. Cette confiance repose entre autres sur les éléments suivants :

- Le mode de prise de décision
- La mise en place, par l'État, de conditions qui favorisent la prise de parole des citoyens
- Le cadre législatif et institutionnel
- La qualité de la gestion, du contrôle, de la surveillance et des suivis effectués
- L'impartialité et l'indépendance des organismes régulateurs ou conseillers
- L'adoption par l'État de standards nationaux qui garantissent le respect des droits fondamentaux de la personne

Les savoirs locaux et l'expertise, la connaissance du projet

Ce facteur d'influence réfère à l'expertise et aux savoirs tacites des citoyens et de leur connaissance sur le projet.

Expertise et savoirs locaux

Les citoyens qui habitent le territoire ont parfois des connaissances plus approfondies du milieu que celles rendues disponibles par des recherches sur Internet ou sur les registres officiels, comme le Registre du domaine de l'État. La prise en considération de l'expertise et des savoirs locaux par le promoteur, pour compléter son analyse du territoire ou apporter des ajustements à son projet, apporte une plus-value inestimable.

Les savoirs locaux réfèrent aux connaissances et aux habitudes de vie (utilisation du territoire) propres à une communauté en plus des réalités et des défis spécifiques à la région.

Faire appel aux savoirs locaux favorise la découverte d'aspects du territoire autrement méconnus. Par exemple, il pourrait s'agir d'un lieu de rassemblement pour une majorité des membres de la communauté ou encore l'existence d'un projet de conservation communautaire amorcé depuis plusieurs années sur le site prévu du projet.

Connaissance du projet

Le niveau de connaissance du projet qu'ont les citoyens influence également leur perception par rapport aux risques environnementaux, technologiques ou sociaux du projet. Plus l'information rendue est pertinente, bien comprise et livrée en toute transparence, meilleure sera la compréhension des objectifs du projet et de ses impacts. Ceci favorise une participation plus éclairée aux différentes activités de participation publique mises en place dans le cadre du projet.

Les valeurs, les croyances et les attentes de la communauté

Les valeurs sociales renvoient à la notion de bien commun, aux valeurs partagées et morales qui sont, par définition, non quantifiables et non négociables. D'où l'importance pour le promoteur de tenter d'identifier celles qui prévalent au sein de la communauté visée par son projet.

Ce groupe de facteurs renvoie également à la vision de progrès, à l'attachement au lieu ou au paysage, à l'idéologie, aux traditions, ainsi qu'aux valeurs spirituelles de la communauté.

Enfin, il renvoie aussi à la valeur accordée au temps. Comme le long terme sera souvent davantage porté par les citoyens, le temps n'a pas la même valeur pour l'ensemble des parties prenantes.




L'acceptabilité sociale d'un projet pourrait être influencée négativement si les actions du promoteur devaient être perçues, à tort ou à raison, comme étant incompatibles avec les valeurs et les attentes du milieu.



Par qui? Les facteurs d'influence liés à l'identité du promoteur

 RETOUR
AU SCHÉMA

L'identité même du promoteur, l'entreprise derrière le projet, peut influencer l'opinion du public à l'égard du projet. Plus spécifiquement, les éléments suivants sont répertoriés comme facteurs d'influence de l'acceptabilité sociale liée à l'identité du promoteur.

- LA STRUCTURE INTERNE ET LA GOUVERNANCE 
- L'HISTORIQUE ET LA RÉPUTATION DE L'ENTREPRISE 
- LA PRÉSENCE LOCALE 

La confiance du public envers le promoteur sera particulièrement influencée par sa réputation et ses actions passées, son adhésion à des pratiques de gouvernance socialement responsables et sa présence dans le milieu visé par le projet.

La structure interne et la gouvernance

La montée des valeurs sociales et environnementales dans la société s'accompagne d'attentes de plus en plus élevées envers les entreprises. Le public est plus sensible aux valeurs et aux façons de faire des promoteurs. Lors de la présentation d'un projet, plusieurs s'intéresseront à la structure interne et au mode de gouvernance de l'entreprise ; ils se forgeront ainsi une opinion sur sa compétence à mener à bien le projet de manière socialement responsable.

En lien avec la structure interne de l'entreprise et son mode de gouvernance, les éléments susceptibles d'influencer l'opinion du public à l'égard d'un projet sont les suivants.

- La culture organisationnelle et managériale du promoteur, le profil et la personnalité des gestionnaires et des représentants
- Les normes, les codes d'éthique, la politique de développement durable ou de Responsabilité sociale des entreprises (RSE)⁸ adoptés, ou encore leurs engagements en matière Environnementale, Sociale et Gouvernance (ESG)
- Le mécanisme de gestion des plaintes adopté
- Les programmes de certification ou les lignes directrices auxquels l'entreprise adhère
- Les valeurs sociales et environnementales de l'entreprise
- La présence d'un poste dédié aux relations avec les communautés et à la protection de l'environnement



CONNAÎTRE DES PROGRAMMES DE CERTIFICATION ET DES LIGNES DIRECTRICES FAISANT APPEL À DES BONNES PRATIQUES D'ACCEPTABILITÉ SOCIALE

8. Le lecteur trouvera dans le guide intitulé *La responsabilité sociale des entreprises sur le territoire nord-qubécois*, produit par le Réseau entreprise et développement durable, plusieurs exemples de pratiques de RSE adaptées au contexte nord-qubécois.

L'historique et la réputation de l'entreprise

Ce facteur d'influence fait référence aux relations passées de l'entreprise avec les communautés de la région, ou autres, visée par le projet, et à la réputation qu'elle s'est construite aux yeux du public. Ils renvoient également à l'historique environnemental de l'entreprise ou de l'industrie. Il peut s'agir notamment d'infractions environnementales de l'entreprise ou d'un passif environnemental laissé par l'industrie.

La présence locale

Ce facteur d'influence se réfère au lieu d'appartenance de l'entreprise, à l'emplacement de son siège social et à la présence locale du promoteur.

Une entreprise étrangère peut être perçue comme étant moins réceptive et au fait des préoccupations citoyennes, des contextes culturels, territoriaux et autres du milieu dans lequel elle souhaite insérer son projet. Elle est également susceptible d'être moins au fait de la réglementation environnementale et des pratiques exemplaires en matière de développement durable. Enfin, elle risque aussi de rencontrer davantage de défis sur le plan de la communication avec les parties prenantes.



Comment?

Les facteurs d'influence liés à la dynamique entre le promoteur et le milieu

[RETOUR AU SCHÉMA](#)

La qualité de la dynamique promoteur – milieu constitue le quatrième groupe de facteurs d'influence de l'acceptabilité sociale. Pour le promoteur, elle se réfère à la façon d'être et à la manière de faire les choses.

Dans cette catégorie, trois principaux facteurs sont impliqués dans la construction du jugement collectif à l'égard d'un projet.

- L'ATTITUDE DU PROMOTEUR >
- LA PARTICIPATION DU PUBLIC À LA PRISE DE DÉCISION >
- LA QUALITÉ DES RELATIONS PROMOTEUR – MILIEU >

L'attitude du promoteur

L'attitude du promoteur conditionne la qualité de ses relations avec le public et les parties prenantes concernées par le projet. L'arrogance, la négation des impacts, le manque d'écoute envers les citoyens et le non-respect des engagements, notamment, sont à proscrire.

Quelle attitude adopter pour favoriser le développement d'une relation de qualité avec le public et les parties prenantes?

- Ressentir un désir sincère de bonifier son projet avec le milieu
- Adopter une attitude de respect, d'ouverture, d'écoute et de disponibilité
- Être sincère et authentique
- Démontrer de la constance
- Communiquer efficacement (pour plus de détails, voir la section 2.3)
- Démontrer une volonté à connaître le milieu, à comprendre les préoccupations locales et se montrer ouvert à modifier le projet, au besoin
- Faire preuve de transparence :
 - Dans la communication de l'information sur le projet (données techniques, impacts appréhendés, risques et incertitudes, solutions possibles, résultat des suivis environnementaux ou autres), comme en s'assurant d'être accompagné des bons experts pour répondre aux questions
 - Dans la gouvernance de son entreprise
- Ne pas nier les impacts négatifs du projet et être proactif dans la recherche de solutions et la mise en place de mesures d'atténuation efficaces
- Prendre des engagements et les respecter
- Assumer la responsabilité des moyens pour favoriser l'acceptabilité sociale à l'égard de son projet

Le point de départ d'une attitude juste consiste à ressentir une volonté et un désir sincère de bonifier son projet avec le milieu. L'absence d'une telle volonté se détecte rapidement, ce qui peut nuire au développement d'une relation de confiance.

Les qualités d'écoute, d'ouverture, de sincérité et de transparence contribuent au maintien d'un climat sain et d'échanges constructifs entre le promoteur et le milieu. C'est particulièrement important d'établir ces relations d'emblée et de les maintenir tout au long du projet. En adoptant l'attitude appropriée, le promoteur favorise le développement d'une relation de qualité avec le milieu, laquelle est essentielle à l'instauration d'un climat de confiance mutuelle.

La participation du public à la prise de décision

Les acteurs du milieu souhaitent de plus en plus être consultés bien en amont des projets qui peuvent avoir un effet sur leur qualité de vie ou leur environnement ; ils souhaitent également pouvoir participer à la prise de décision les concernant. Au Québec, l'importance de la participation du public à la prise de décision concernant les grands projets est reconnue depuis de nombreuses années.

Mettre en œuvre des mécanismes pour permettre aux citoyens qui le désirent de s'impliquer dans le processus décisionnel figure parmi les étapes essentielles à la construction d'une opinion collective favorable à l'égard de son projet.

Une grande diversité d'activités de participation publique existe. Ces activités sont souvent présentées selon le degré d'engagement et de responsabilité des citoyens dans le processus de participation publique. Les échelles de participation publique les plus souvent utilisées sont les suivantes.

■ L'échelle d'Arnstein

Sherry Arnstein, sociologue américaine, a été la première chercheuse à proposer une échelle de la participation citoyenne basée sur le degré d'engagement du public dans la prise de décision. Son échelle comporte huit échelons et trois groupes : la manipulation et la thérapie, formant le groupe de la non-participation ; l'information, la consultation et la conciliation, formant le groupe de la coopération symbolique et, enfin, le partenariat, la délégation de pouvoir et le contrôle citoyen, formant le groupe du pouvoir effectif.

■ Le [Spectrum de l'AIP2](#)

Développée par l'Association internationale pour la participation publique, cette échelle de la participation publique compte les cinq échelons suivants : l'information, la consultation, l'implication, la collaboration et l'habilitation/délégation.

■ L'échelle à trois niveaux

De plus en plus utilisée dans le milieu académique, professionnel et gouvernemental, cette échelle compte les trois échelons suivants : l'information, la consultation et la participation active. Elle intègre l'ensemble des échelons de l'échelle d'Arnstein et de celle de l'AIP2.

Aux fins du présent guide, la présentation des mécanismes de participation publique selon les trois niveaux — *information*, *consultation* et *participation active* — est retenue.

La participation du public à la prise de décision (suite)

Les activités d'**information** favorisent la communication dans un sens unique, soit du promoteur vers le public. C'est le cas par exemple d'une session d'information, d'une annonce dans les médias, de l'envoi d'une Infolettre ou de communication d'information par l'entremise du site Internet du promoteur ou de ses médias sociaux.

Les activités de **consultation** favorisent les échanges dans les deux sens ; les participants ont la possibilité de faire connaître leurs préoccupations, leurs attentes et leurs intérêts au promoteur. Les consultations peuvent être ciblées — sur invitation ou publiques, ou ouvertes au grand public — et sont souvent précédées d'activités d'information. Le promoteur est appelé à prendre en considération les résultats de ces consultations pour bonifier son projet.

Enfin, les activités de **participation active** regroupent toutes celles qui favorisent l'échange, la collaboration, la cocréation, le dialogue entre le promoteur et les parties prenantes ou entre les parties prenantes elles-mêmes. Les communications sont interactives et concourent à la coconstruction du projet.

Comme mentionné dans la Fiche-synthèse du MERN, tous les niveaux de participation ont leur importance. Toutefois, les mécanismes d'information et de consultation, utilisés sans possibilité de participation active, peuvent s'avérer insuffisants pour répondre aux attentes du public et bâtir la confiance envers le promoteur, développer des relations de qualité et, à terme, favoriser l'acceptabilité sociale à l'égard du projet. Le choix des mécanismes de participation évoluera en fonction des besoins des parties prenantes, et ce, tout au long des étapes du projet.

Étant donné l'importance de la participation à la prise de décision comme facteur d'influence de l'acceptabilité sociale, la section 2.3 du guide est consacrée à la présentation des bonnes pratiques en matière de communication et de participation publique.

LES 3 NIVEAUX DE LA PARTICIPATION PUBLIQUE

■ Information

Donne aux citoyens les informations nécessaires à leur implication dans le processus de participation à la prise de décision. Préalable à toute participation publique éclairée.

■ Consultation

Permet aux personnes intéressées d'exprimer leurs idées, leurs attentes et leurs préoccupations au sujet d'un projet et au promoteur de bien comprendre les enjeux que soulève son projet.

■ Participation active

Favorise les échanges entre chacun des intervenants (les différents acteurs du milieu et le promoteur) dans une approche de coconstruction des projets et de résolution des problèmes.

(Source : MERN, 2019c)

La qualité des relations promoteur – milieu

La qualité des relations que le promoteur entretient avec les parties prenantes et le milieu fait partie des facteurs déterminants de l'acceptabilité sociale. Des relations proactives, sincères, transparentes et respectueuses influenceront à leur tour positivement d'autres facteurs inclus dans la construction de l'acceptabilité sociale de la communauté. Mentionnons la confiance envers le promoteur, l'engagement dans les activités de participation publique, la transmission des savoirs locaux, mais aussi le partage des valeurs, des croyances et des attentes.

La mise en place d'une démarche de relations avec le milieu constitue un moyen efficace pour bâtir ces relations de qualité. La section 2.2 du Guide présente les bonnes pratiques liées à la démarche de relations avec le milieu.

Le promoteur tirera avantage à placer au cœur de sa démarche de relations avec le milieu, des mécanismes participatifs basés sur le dialogue et la coconstruction avec la communauté. Par exemple, il favorisera la collaboration des entreprises en construction avec les comités de bon voisinage mis en place dans le cadre de son projet.

Les mécanismes peuvent être temporaires, entre autres, pour convenir de solutions pour un problème donné. Ils peuvent également revêtir un caractère permanent, comme les comités de suivi constitués dans le cadre des projets miniers ou éoliens, des lieux d'enfouissement technique ou toute autre forme de comité citoyen mis en place pour toute la durée du projet.



Partie 1 – Section 1.3

Les facteurs d'influence de l'acceptabilité sociale

FICHES DE RÉFÉRENCE



Ratio villégiateurs vs résidents permanents

Le ratio entre le nombre de résidences secondaires et le nombre de résidences principales est important, car la forte présence de villégiateurs est susceptible d'augmenter le risque social. En effet, selon YATES et al. (2016), les villégiateurs sont généralement moins sensibles aux retombées économiques positives que peut générer les projets et, étant plus difficiles à joindre, les communications avec cette clientèle peuvent s'avérer plus ardues.

Voici quelques conseils pour établir une relation avec les villégiateurs et entamer le dialogue :

- Organiser des rencontres ciblées en les invitant par l'entremise des réseaux sociaux ou d'affichage dans les dépanneurs et les stations-service de la région
- Avec leur accord, colliger leurs coordonnées lors de leur participation à une rencontre ou lors d'une visite à votre bureau local
- Établir, en concertation avec eux, les modalités de communication à privilégier pour les rejoindre :
 - médias sociaux?
 - infolettre mis en ligne ou transmise par courriel?
 - téléphone?
- Planifier des rencontres :
 - avec les adeptes de chasse ou de pêche : éviter les périodes de haute saison de ces activités ; planifier les rencontres juste avant ou juste après de celles-ci
 - avec les villégiateurs : planifier vos rencontres pendant la haute-saison de villégiature, au moment où ils sont plus facilement joignables et présents sur le territoire visé par le projet



Programmes de certification et lignes directrices faisant appel à des bonnes pratiques en acceptabilité sociale

Par l'adhésion à un programme de certification ou à des lignes directrices, l'entreprise choisit de se conformer aux meilleures pratiques reconnues dans un domaine donné.

Plusieurs programmes contiennent des critères en lien avec les bonnes pratiques en acceptabilité sociale. À priori, tout programme ou ligne directrice se rapportant au développement durable, à la Responsabilité sociale des entreprises (RSE) ou aux Critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) contribuera à la reconnaissance de l'entreprise à titre d'organisation socialement responsable.

Par ailleurs, certaines normes et lignes directrices contiennent des critères spécifiques aux relations avec les communautés. En voici quelques exemples.

UL ECOLOGO est une écoétiquette attribuée à des produits et des services certifiés de façon indépendante comme réduisant les impacts environnementaux. Elle agit notamment dans les domaines de la construction et les bâtiments, les produits de nettoyage, les produits technologiques, les pratiques d'exploration minière et produits utilisés, les plastiques, les papiers et les produits issus d'énergie renouvelable.

Au Québec, les entreprises d'exploration minière désireuses d'obtenir les certifications **UL 2723 ECOLOGO** ou **UL 2724 ECOLOGO** peuvent bénéficier de l'accompagnement offert par l'[Association de l'exploration minière du Québec](#) (AEMQ). Ces normes visent entre autres à évaluer la sécurité des personnes impliquées dans le processus d'exploration minière et à assurer le bien-être des communautés touchées.

SUITE À LA PAGE SUIVANTE 

La [Norme EO100™](#), développée par Equitable Origin, est applicable à tout projet de production ou d'opération énergétique ainsi qu'à leurs infrastructures reliées. Cette norme prévoit une certification par projet et peut être implantée à n'importe quelle phase de développement, de la planification à la fermeture des sites et au réaménagement. Elle est basée sur cinq principes : gouvernance d'entreprise, transparence et éthique des affaires ; droits de la personne, impacts sociaux et développement communautaire ; droits des peuples autochtones ; travail équitable et conditions de travail ; changement climatique, biodiversité et environnement.

Les [Normes de performance en matière de durabilité environnementale et sociale](#) adoptées par l'International Finance Corporation (IFC) sont destinées aux clients qui bénéficient de ses investissements directs pour la réalisation de projets. Ces clients doivent appliquer 8 normes de performance, et ce, durant toute la durée de vie d'un investissement d'IFC. Les normes concernent l'évaluation et la gestion des risques et des impacts sociaux et environnementaux ; la main-d'œuvre et les conditions de travail ; l'utilisation rationnelle des ressources et la prévention de la pollution ; la santé, la sécurité et la sûreté des communautés ; l'acquisition de terres et la réinstallation involontaire ; la conservation de la biodiversité et la gestion durable des ressources naturelles vivantes ; les Peuples autochtones ; le patrimoine culturel. Ces normes sont appliquées par une large gamme d'institutions financières, d'investisseurs, d'assureurs et de propriétaires/exploitants.

La [Norme ISO 26000](#) sur la responsabilité sociétale est une norme d'application volontaire, non destinée à la certification, qui aborde 7 questions centrales de responsabilité sociétale soit : la gouvernance de l'organisation ; les droits de l'Homme ; les relations et les conditions de travail ; l'environnement ; la loyauté des pratiques ; les consommateurs ; les communautés et le développement local. Au niveau des communautés et du développement local, la norme aborde les thèmes de l'implication auprès des communautés, de l'éducation et de la culture, de la création d'emplois et du développement des compétences, du développement des technologies, de la création de richesses et de revenus, de la santé et de l'investissement dans la société.

PARTIE 2

LES PRATIQUES QUI FAVORISENT LA PROPOSITION DE PROJETS SOCIALEMENT ACCEPTABLES

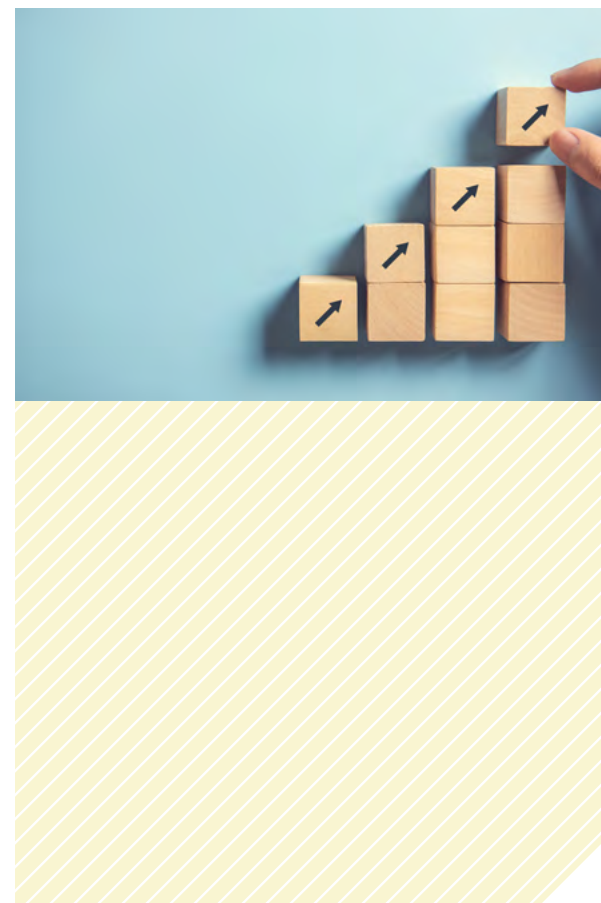
Quelles sont les pratiques à adopter pour proposer des projets socialement acceptables?

Le guide propose une démarche intégrée en trois volets.

Volet 1. La compréhension des facteurs qui influencent l'acceptabilité sociale à l'égard du projet et l'adoption des bonnes pratiques pour y répondre (section 2.1). Ce volet constitue **la base** de la démarche visant à proposer des projets socialement acceptables.

Volet 2. La mise en place d'une démarche structurée de relations avec le milieu et l'adoption des bonnes pratiques à chaque phase du cheminement du projet (section 2.2). Ce volet constitue **le cœur** de la démarche de projet socialement acceptable.

Volet 3. En soutien aux deux premiers volets, l'adoption de bonnes pratiques en matière de communication et de participation publique tout au long du projet (section 2.3). Ce volet correspond au côté **technique** de la démarche.



[Section 2.1](#) (➤)

[Section 2.2](#) (➤)

[Section 2.3](#) (➤)

Quelles sont les pratiques à adopter pour proposer des projets socialement acceptables? (Suite)

Il revient au promoteur d'adapter sa démarche en fonction de son projet, de l'ampleur des enjeux d'acceptabilité sociale susceptibles d'émerger ainsi que du contexte d'insertion de son projet dans le milieu.

Au cours de sa démarche, le promoteur qui adopte véritablement une ouverture d'esprit face aux préoccupations du milieu envisagera la possibilité de modifier son projet, de le déplacer ou encore de l'abandonner.

Une démarche intégrée de projet socialement acceptable diffère d'une démarche axée sur les relations publiques. La première est basée sur un désir sincère du promoteur de bonifier son projet avec le milieu et de l'adapter de façon à prendre en considération les préoccupations, les besoins et les attentes des citoyens. Le promoteur sait par ailleurs que sa démarche peut conduire à une non-acceptabilité sociale de son projet. La seconde repose sur la notion de promotion et de vente de son projet où le promoteur tente de « faire accepter » son projet par la communauté et les autorités gouvernementales. Les pratiques présentées dans ce guide se réfèrent à la première approche.

AUTRES EXEMPLES DE DÉMARCHE DE PROJET SOCIALEMENT ACCEPTABLE

PIÈGES À ÉVITER

- Ne réaliser que les pratiques exigées en vertu des lois et des règlements
- Mettre en œuvre les bonnes pratiques d'acceptabilité sociale sans veiller au respect des exigences légales
- Se fier uniquement aux processus mis en place par les autorités compétentes
- Présumer que son projet répond aux attentes du milieu
- Sous-estimer la capacité des citoyens à se mobiliser

Section 2.1

Les bonnes pratiques liées aux facteurs d'influence de l'acceptabilité sociale

Le premier volet d'une démarche de projet socialement acceptable consiste à adopter de bonnes pratiques portant sur les facteurs d'influence en cause dans l'acceptabilité sociale du projet. Cette démarche se réalise en deux étapes.

**ÉTAPE
1**

L'identification des facteurs d'influence propre au projet et au contexte d'insertion

Quinze facteurs d'influence ont été répertoriés et présentés à la section 1.3. Selon le promoteur, le projet et les contextes, l'un ou l'autre des facteurs ou plusieurs d'entre eux seront impliqués dans la construction du jugement collectif et ceux-ci peuvent changer dans le temps.

Il est donc essentiel d'identifier les facteurs qui concernent le projet et de les ré-évaluer périodiquement. Des moyens, des outils et des grilles d'analyse pour identifier les facteurs d'influence susceptibles d'émerger ou en cause dans un projet donné sont présentés à la section 1.3 du guide. Le promoteur verra également à identifier ces facteurs dans le cadre de sa démarche de relation avec le milieu (voir section 2.2).

**ÉTAPE
2**

L'adoption de bonnes pratiques adaptées aux différents contextes

Des pistes de réflexion sont présentées au promoteur pour chacune des catégories de facteurs d'influence de l'acceptabilité sociale. Des exemples d'actions à poser et à adapter, selon le contexte, permettent au promoteur d'augmenter ses chances de voir son projet bien accueilli par le milieu.

Que peut faire un promoteur pour favoriser la confiance du public envers son entreprise? Quelles sont les pratiques reconnues pour construire des relations de qualité avec le milieu? Des réponses à ces questions et bien d'autres encore sont disponibles en cliquant sur chacune des catégories de facteurs d'influence.



CLIQUER SUR L'UNE DES QUATRE CATÉGORIES SUIVANTES POUR OBTENIR LA DESCRIPTION DE LEURS FACTEURS D'INFLUENCE.





Quoi et pourquoi? Bonnes pratiques liées aux facteurs d'influence de la catégorie «Nature du projet»

 RETOUR
AU SCHÉMA

Pistes de réflexion

- Quelle est la justification du projet pour le promoteur (vision, plan d'affaires, intentions)?
- Comment le projet se justifie-t-il sur le plan sociétal? Est-ce que le projet constitue une amélioration par rapport à la situation actuelle ou pas? Quel est l'impact du projet sur la collectivité?
- Comment le domaine d'activité auquel est rattaché le projet est-il perçu par la communauté et le public en général? Quel est le niveau de confiance du public envers la technologie utilisée?
- Le projet risque-t-il d'entrer en conflit avec un autre projet envisagé sur le territoire? À l'inverse, est-ce que la réalisation du projet dépend d'un projet connexe?
- Quels sont les impacts appréhendés du projet sur l'environnement? Sur le milieu de vie?
- Quelles sont les mesures d'atténuation et de compensation prévues pour atténuer les impacts sur l'environnement et le milieu ou sur les usages du territoire?

RAPPEL DES FACTEURS D'INFLUENCE

- La justification du projet
 - L'historique du domaine d'activités ou de la filière
 - Les impacts sur l'environnement et la qualité de vie et les mesures d'atténuation
 - Les bénéfices et les répercussions sur la communauté
 - Les risques réels ou perçus et les incertitudes
-
- Quels sont les impacts résiduels appréhendés à la suite de la mise en place des mesures d'atténuation?
 - Comment seront gérés les nuisances et les déchets produits par les activités de construction et les opérations?
 - Quelles mesures le promoteur entend-il prendre pour remettre en état le site à la fin des activités? Quelles garanties financières offre-t-il en début de projet pour assurer la faisabilité de ces mesures? De quelle manière les préoccupations citoyennes sont-elles prises en considération dans l'élaboration du plan de fermeture?

Quoi et pourquoi?

Bonnes pratiques liées aux facteurs d'influence de la catégorie

« Nature du projet » (Suite)

- Quels sont les bénéfices économiques et sociaux du projet pour la communauté? Paraissent-ils crédibles aux yeux de celle-ci?
- De quelle façon les besoins économiques de la communauté ont-ils été pris en considération dans le projet?
- Qu'en est-il de l'approvisionnement et de l'embauche locale? Des partenariats avec des entreprises locales ou des organismes de la région sont-ils envisagés? De la formation adaptée?
- À l'opposé, quelles sont les répercussions économiques négatives pour la communauté (logement disponible, valeur des propriétés, déplacement de la main-d'œuvre, coûts additionnels d'entretien du réseau routier ou autres)? Quelles mesures le promoteur entend-il prendre pour les minimiser? Les impacts résiduels apparaissent-ils acceptables aux yeux de la communauté?
- Est-ce que le promoteur a prévu d'assurer des bénéfices à long terme pour la communauté, et ce, même après la fin des activités? Notamment :
 - Est-ce que le promoteur investit dans des projets structurants pour la communauté, comme une école, un centre de santé ou encore un centre récréatif?
 - Est-ce que le promoteur investit et participe à un programme de protection de l'héritage culturel local?
 - Est-ce que le promoteur participe à un fonds des générations local?
- Est-ce que des incertitudes persistent à la suite de l'élaboration du projet? Manque-t-il d'information pour éclairer les parties prenantes sur les tenants et les aboutissants du projet? Si oui, comment le promoteur entend-il gérer ces incertitudes?
- Y a-t-il des risques techniques ou technologiques liés au projet? Sont-ils bien documentés?
- Les risques identifiés posent-ils des enjeux de santé et de sécurité pour les travailleurs? De santé publique? Des enjeux pour l'environnement?
- Les risques d'origine naturelle, tels que les aléas dus au changement climatique, des phénomènes d'érosion ou autre ont-ils été évalués?

Exemples de bonnes pratiques à adopter

- Faire connaître l'utilité des extrants ; le cas échéant, donner des exemples d'utilisation des produits au sein de la population ou de l'industrie
- Présenter le calendrier de réalisation du projet le plus précis possible, être transparent sur les incertitudes, préciser la durée des différentes phases du projet et la durée des opérations, le cas échéant
- Éviter de cacher les composantes du projet qui ne sont pas incluses dans le processus d'examen

Quoi et pourquoi?

Bonnes pratiques liées aux facteurs d'influence de la catégorie

« Nature du projet » (Suite)

- Faire preuve de transparence dans la communication des impacts potentiels du projet, des alternatives possibles, des risques encourus et des mesures d'atténuation et de compensation envisagées
- Ouvrir au dialogue en mettant à la disposition du public un espace de communication ouverte accessible
- Dans la mesure du possible, adapter les paramètres du projet de façon à tenir compte des préoccupations, des attentes et des besoins exprimés par les parties prenantes
- Engager les parties prenantes dans le programme de suivi environnemental tout en conservant la responsabilité
- Documenter les retombées économiques positives à court et à long terme telles que :
 - Les redevances versées à l'État et les compensations versées aux communautés
 - La création d'emplois locaux
 - L'approvisionnement local
 - Le développement d'expertise par la formation adaptée de main-d'œuvre et le parrainage d'initiatives locales
- Avec les instances locales, évaluer les besoins à combler et les différents types de retombées économiques souhaitées par la population
- Mettre en place et alimenter un fonds des générations dans la localité où se trouve le projet
- Privilégier les investissements dans des projets structurants pour la communauté ; les commandites n'ont qu'un effet relatif et temporaire, elles influencent peu l'acceptabilité sociale des projets
- Faire preuve d'équité dans la répartition des retombées économiques
- Effectuer un suivi rigoureux des répercussions économiques négatives du projet, engager les parties prenantes dans l'identification des solutions à mettre en place et apporter les correctifs nécessaires dans les meilleurs délais
- Mettre en place un plan de gestion des risques :
 - Engager les services publics des instances locales lors de son élaboration et prendre en considération les préoccupations citoyennes
 - Mettre à jour le plan régulièrement
 - Rendre le plan public



Où et quand?

Bonnes pratiques liées aux facteurs d'influence de la catégorie «Milieu d'insertion du projet»

RETOUR
AU SCHÉMA

Pistes de réflexion

- Comment le projet cadre-t-il avec la vision qu'a la communauté du développement du territoire? Quelle place occupe-t-il dans la dynamique de développement de la région?
- Comment le projet s'insère-t-il dans le schéma d'aménagement et de développement (SAD) de la MRC? Dans le plan d'urbanisme de la municipalité?
- Est-ce que le projet entrave des voies de circulation empruntées par la communauté, soit en voiture, à pied ou à vélo?
- Outre les préoccupations, les attentes et les besoins de la communauté visée pour l'implantation du projet, quelles sont celles des citoyens, des organisations et des instances locales de communautés voisines?
- Est-ce que le projet bénéficie d'un encadrement institutionnel clair et rigoureux?
- Est-ce que l'entreprise a déjà fait affaire dans la région? Si oui, quelle était la qualité des relations avec le milieu?
- Existe-t-il des organismes ou des associations avec qui le promoteur pourrait communiquer pour dresser un portrait des experts présents dans la communauté?

RAPPEL DES FACTEURS D'INFLUENCE

- Contexte d'insertion du projet
 - Confiance du public envers le promoteur et les institutions
 - Savoirs locaux et l'expertise, connaissance du projet
 - Valeurs, croyances et attentes de la communauté
- Comment le projet répond-il aux besoins et aux attentes de la communauté, de la région et de la nation? Est-il en adéquation avec les valeurs du milieu?
 - Existe-t-il des organismes ou des associations que le promoteur pourrait contacter pour dresser un portrait des experts présents dans la communauté?
 - Comment le promoteur peut-il s'assurer de bien identifier la principale langue d'usage dans la communauté?

Où et quand?

Bonnes pratiques liées aux facteurs d'influence de la catégorie « Milieu d'insertion du projet » (Suite)

Exemples de bonnes pratiques à adopter

- Documenter le portrait de la communauté et du territoire visé par le projet en se basant sur les neuf éléments présentés à la section 1.3
- Réaliser une cartographie des parties prenantes
- Tenir compte des usages et de planification territoriale (PATP, SAD) dans le choix du site
- Identifier les médias locaux et dresser une liste de contacts contacts (journalistes, chroniqueurs, rédacteurs en chef)
- Faire une recherche historique, notamment dans les médias locaux, pour connaître l'opinion de la communauté à l'égard de l'entreprise
- Faire connaître au public le cadre institutionnel auquel est assujéti le projet (publications sur le site Internet du promoteur ou du projet, affiches, entrevues à la radio ou autres médias)
- Partager en ligne les réussites et histoires à succès de l'entreprise
- Démontrer les capacités du promoteur à respecter ses engagements envers le milieu (exemple d'un projet passé, partage d'un rapport de consultation en ligne)
- Inviter les parties prenantes à des rencontres d'échanges pour partager les savoirs locaux
- Inviter les experts de la communauté à partager leur savoir ou à s'engager dans des travaux d'inventaire et dans l'élaboration des solutions
- Lors de sessions d'information, s'assurer de la compréhension commune des éléments transmis, valider la compréhension en posant des questions (ex. : quelle est votre compréhension des impacts potentiels du projet sur la sécurité?)
- Préparer des résumés, des synthèses, du matériel graphique (photos, vidéos, tableaux, figures) lors des activités d'information ; au besoin, traduire les documents dans la langue d'usage de la communauté
- Consulter les publications locales, notamment celles de la Ville, pour vous imprégner des valeurs et des champs intérêts de la communauté
- Écouter la radio locale, pour connaître la langue d'usage principale et les autres langues utilisées, au besoin, ainsi que les sujets qui intéressent la communauté
- Organiser des groupes de discussion composés de différentes catégories d'acteurs pour les entendre sur leurs valeurs, leur vision de développement de la communauté et sur leurs attentes par rapport au projet



Par qui? Bonnes pratiques liées aux facteurs d'influence de la catégorie «Identité du promoteur»

 RETOUR
AU SCHÉMA

Pistes de réflexion

- Comment le promoteur est-il perçu par la communauté?
- Comment le domaine d'activités ou la filière à laquelle est rattachée le promoteur sont-ils perçus par le public?
- L'entreprise a-t-elle un historique d'infractions environnementales répertoriées? De difficultés avec les communautés rapportées dans les médias?
- Le promoteur a-t-il une réputation, des antécédents dans la région?
- Est-ce que la réputation ou l'historique de l'entrepreneur en construction ou d'autres entreprises partenaires peuvent affecter la réputation du promoteur?
- Une entreprise œuvrant dans le même secteur d'activité que le promoteur montre-t-elle un historique dans la région?
- Quels aspects de sa gouvernance interne sont en lien avec l'environnement, le développement durable, la gestion des risques, les relations avec les communautés ou autres? Notamment :
 - Le promoteur a-t-il une politique de lutte aux changements climatiques? De développement durable? Des engagements par rapport aux critères Environnement, Social et Gouvernance (ESG)
 - Le promoteur adhère-t-il à des programmes de certification? Est-il assujéti à des normes reconnues? A-t-il adopté un code d'éthique?

RAPPEL DES FACTEURS D'INFLUENCE

- Structure de l'entreprise et gouvernance interne
 - Historique et réputation de l'entreprise
 - Présence locale
- Imputabilité des relations avec les communautés :
 - Qui, au sein de l'entreprise, est responsable des relations auprès des communautés?
 - Est-ce qu'une équipe se rapportant à un gestionnaire de l'entreprise est dédiée aux relations?
 - La responsabilité est-elle plutôt confiée à un professionnel se rapportant au gestionnaire des communications?
 - L'entreprise confie-t-elle la responsabilité des relations avec les communautés à une firme de consultants? Si oui, est-ce une firme centrée « marketing » ou « participation publique »?
 - Est-ce que les activités de communication de l'entreprise sont indépendantes de celles des relations auprès de la communauté?

Par qui?

Bonnes pratiques liées aux facteurs d'influence de la catégorie « Identité du promoteur » (Suite)

- Le promoteur souhaite-t-il sincèrement bonifier son projet avec le milieu ou voit-il la démarche de relations avec le milieu comme un « passage obligé », une campagne marketing?
- Le promoteur a-t-il mis en place tous les mécanismes pour favoriser l'approvisionnement et l'embauche de travailleurs locaux?
- Comment l'entreprise choisit-elle ses experts? Comment communique-t-elle le résultat des études effectuées? Quel est son niveau de transparence?
- Adopter et diffuser une politique de Responsabilité sociale d'entreprise (RSE) ou les engagements par rapport aux critères Environnement, Social et Gouvernance (ESG) de l'entreprise
- Faire connaître le plan de gestion des risques de l'entreprise et son plan de gestion des matières résiduelles et, le cas échéant, le plan de gestion des matières dangereuses résiduelles
- Faire connaître des pratiques de santé et de sécurité des travailleurs de l'entreprise
- Pour l'élaboration de la stratégie de communication du promoteur, prendre en considération la réputation et l'historique de l'entreprise

Exemples de bonnes pratiques à adopter

- S'assurer de la présence, au sein de l'entreprise, d'un gestionnaire responsable du volet « relations avec les communautés»
- S'assurer d'inclure les engagements pris par le promoteur en réponse aux attentes et aux besoins de la communauté, dans les contrats des entrepreneurs en construction afin d'assurer une continuité de ces engagements pendant tout le cycle de vie du projet
- Sur le site Internet de l'entreprise, présenter la mission et les valeurs de l'entreprise, son code d'éthique, les normes auxquelles elle est assujettie et les programmes de certification auxquels elle adhère
- Adopter et diffuser un plan de développement durable, produire et diffuser le rapport d'activités et les budgets consentis
- Faire valoir les bons coups du promoteur en matière de :
 - Environnement
 - Relation avec les communautés
 - Mise en place de mesures d'atténuation de projets déjà réalisés
 - Retombées et bénéfiques pour les communautés et les régions
- Mettre en place un bureau permanent dans la localité où est prévu le projet :
 - Assurer une présence permanente par une personne habilitée à répondre aux questions des citoyens ; sinon, afficher les heures de présence
 - Mettre à la disposition des visiteurs un registre pour y inscrire des commentaires, des questions ou pour formuler des plaintes ; avec leur accord, prendre en note leurs coordonnées pour les échanges futurs



Comment?

Bonnes pratiques liées aux facteurs d'influence de la catégorie «Dynamique promoteur – milieu»

 RETOUR AU SCHÉMA

Pistes de réflexion

- Comment le promoteur entend-il redonner aux communautés?
- À quel moment l'entreprise devrait-elle amorcer ses échanges avec la communauté?
- Est-ce que le promoteur est transparent dans ses communications (par ex. : gouvernance interne, impacts du projet, alternatives, risques technologiques)?
- Comment les engagements pris par le promoteur sont-ils relayés aux entrepreneurs lors des travaux de construction?
- Quelles actions le promoteur entend-il réaliser pour engager toutes les parties prenantes concernées tout au long du projet? De quelle façon a-t-on ciblé les communauté à engager?
- Jusqu'à présent, quelles activités ont été mises en place pour informer les citoyens et les élus des différentes étapes du projet? Pour connaître leurs préoccupations, leurs besoins et leurs attentes?
- Comment le promoteur compte-t-il s'assurer que l'information qu'il transmet sur son projet est bien comprise?

RAPPEL DES FACTEURS D'INFLUENCE

- Attitude du promoteur
 - Participation du public à la prise de décision
 - Qualité des relations promoteur – milieu
-
- Quels sont les aspects du projet que le promoteur est prêt à moduler?
 - Est-il pertinent de mettre en place un comité de suivi pour le projet? Si oui, comment le promoteur devrait-il s'y prendre pour le mettre en place? Que devraient être son rôle et ses responsabilités?
 - Comment le promoteur entend-il traiter les plaintes?
 - Qu'en est-il de l'approvisionnement et de l'embauche locale? Des partenariats avec des entreprises locales ou des organismes de la région sont-ils envisagés? De la formation adaptée?

Comment?

Bonnes pratiques liées aux facteurs d'influence de la catégorie « Dynamique promoteur – milieu »

Exemples de bonnes pratiques à adopter

- Inciter le dialogue avec les parties prenantes, mettre à la disposition du public un moyen de communiquer avec le promoteur, de poser des questions
- Élaborer et mettre en œuvre un processus de participation publique ouvert, respectueux, transparent, inclusif, flexible et adapté aux étapes appropriées dans le cheminement du projet, de concert avec les parties prenantes, et l'inscrire dans un plan (pour plus de détails, consulter la section 2.3 du Guide)
 - Consulter en amont du projet et éviter de présenter un projet entièrement défini, inviter les commentaires afin d'améliorer le projet
 - S'assurer de l'indépendance du processus participatif
 - Prévoir une diversité d'activités
 - S'assurer d'être le plus inclusif possible en portant attention notamment aux personnes handicapées et aux communautés mal desservies sur le plan technologique
 - Débuter les activités de participation publique dès la phase d'avant-projet et les maintenir tout au long de la phase de construction
 - Favoriser les activités de participation publique axée sur le dialogue et la cocréation
 - Prendre en considération les préoccupations, les attentes et les besoins exprimés par les participants
 - Produire des rapports de consultation en indiquant comment les résultats sont pris en considération pour bonifier le projet
- Faire appel à un expert externe spécialisé en participation publique ou en relation avec les communautés pour la planification, l'organisation et l'animation des activités de participation publique.
- Identifier un porte-parole et s'assurer qu'il dispose des aptitudes et des compétences nécessaires afin d'établir des dialogues constructifs ; s'assurer d'avoir les bons experts autour de la table
- Convenir, avec les parties prenantes au projet, d'un mode de gestion des plaintes et le diffuser sur le site Internet du promoteur ; ceci inclut notamment :
 - La chaîne de communication entre le promoteur et le plaignant
 - Le niveau de confidentialité à respecter
 - Le délai de traitement de la plainte et le mécanisme de communication de la réponse du promoteur
 - Les modalités prévues en cas de contestation de la réponse du promoteur, par le plaignant
- Mettre en place des mécanismes de participation active et de communication
- Lorsque le promoteur et les parties prenantes souhaitent solliciter une expertise externe, opter pour une approche de coexpertise
- Négocier une entente de bon voisinage avec les membres de la communauté
- Négocier une entente sur les répercussions et les avantages (ERA) avec la communauté visée par le projet ; le cas échéant, prévoir également des retombées positives pour les communautés voisines

L'APPROCHE DE COEXPERTISE

Accéder au [Guide de bon voisinage du CPEQ](#).



Partie 2 – Section 2.1

Les bonnes pratiques liées aux facteurs d'influence
de l'acceptabilité sociale

FICHES DE RÉFÉRENCE



Autres exemples de démarche de projet socialement acceptable

D'autres approches que celles présentées dans ce Guide peuvent aussi être utilisées pour structurer une démarche intégrée de projet socialement acceptable. En voici deux :

Développée dans le cadre de l'acceptabilité sociale de projets miniers, la [démarche proposée par Champagne et Côté-Demers](#) repose sur 5 étapes :

- La collecte de données
- L'identification des parties prenantes
- L'analyse des facteurs d'acceptabilité sociale en répondant à 170 questions
- L'identification des enjeux et des préoccupations
- L'élaboration des mesures en fonction des enjeux et préoccupations identifiées

Avec quelques adaptations au niveau des questions, cette démarche peut être appliquée à tout type de projet.

[Transfert Environnement et Société \(TES\) propose une démarche](#) de projet socialement acceptable fondée sur la participation citoyenne à toutes les étapes du projet. Cette démarche repose notamment sur l'intégration de l'ensemble des actions concernant l'implantation d'un projet, laquelle est assurée par un comité de coordination composé des responsables des diverses fonctions reliées au projet, dans l'entreprise :

- Au niveau corporatif (enjeux de développement durable et de responsabilité sociale)
- Au niveau de l'évaluation environnementale (enjeux environnementaux, sociaux et communautaires du projet)
- Au niveau du contentieux (enjeux juridiques, réglementaires et légaux du projet)
- Au niveau du lobby et des relations gouvernementales (enjeux politiques et éthiques)
- Au niveau des communications et des relations publiques (information du public et image de l'entreprise)
- Au niveau des relations communautaires (enjeux d'information et de consultations des parties prenantes)

| L'approche de coexpertise

Le promoteur, tout comme les parties prenantes organisées, a parfois recours à l'expertise externe pour mener des études servant à documenter des aspects spécifiques du projet.

Les résultats des études commandées par les parties prenantes sont ensuite utilisés en appui à leurs propositions ou à leurs opinions. De son côté, le promoteur fait de même avec les résultats des études réalisées par les experts qu'il a sollicités. Il arrive alors que l'on assiste à des discussions complexes, parfois stériles, qui n'aident pas à l'avancement des échanges.

Afin d'éviter la non-reconnaissance des résultats d'une part et d'autres, une approche de collaboration entre le promoteur et les parties prenantes s'avère plus efficace et productive tout en permettant l'embauche d'experts crédibles. Selon cette approche, ensemble, ils conviennent des éléments suivants :

- Le mandat de l'expert
- L'identification des firmes à inviter
- L'évaluation des répondants
- La sélection de l'expert qui sera retenu

«La démarche de coexpertise, où le promoteur demeure le donneur d'ordre et le payeur et dans laquelle les membres du comité de suivi participent à l'élaboration du mandat, au choix de l'expert et parfois même à la réalisation de l'étude, constitue une alternative gagnante, réduisant considérablement les risques que les résultats soient contestés par le comité ou les acteurs locaux.»

(Adapté de MERN, 2019d)

Section 2.2

Les bonnes pratiques de relations avec le milieu

Plus que jamais les citoyens souhaitent être engagés dans le processus d'autorisation des projets susceptibles de modifier leur milieu de vie ou l'environnement, et ce, le plus tôt possible dans le cheminement des projets. Pour répondre à cette exigence, le promoteur est amené à mettre en œuvre une démarche structurée de relations avec le milieu et ce, tout au long de son projet. Celle-ci s'intégrera dans la démarche de projet socialement responsable de l'entreprise.

LA DÉMARCHÉ DE RELATIONS AVEC LE MILIEU REQUIERT, ENTRE AUTRES, LES ÉLÉMENTS SUIVANTS :

- Une bonne identification des parties prenantes à engager dans la démarche
- Une planification rigoureuse, adaptative et continue dans le temps, élaborée de concert avec les parties prenantes
- Un départ tôt dans le cheminement du projet, soit dès la phase d'avant-projet
- La réalisation d'actions concrètes à chaque étape de cheminement du projet en y engageant les parties prenantes
- Des moyens de communication diversifiés et adaptés aux contextes
- Une diversité d'activités de participation publique qui inclut des activités de participation active à toutes les phases du projet
- Une planification qui tient compte des différentes échelles territoriales, soit des activités prévues à l'échelle locale, régionale et nationale

Le promoteur est encouragé à consigner ses objectifs et ses engagements en matière de relations avec le milieu dans un document qui, par exemple, peut être nommé « Plan d'engagement communautaire ». Ce plan d'engagement communautaire fait partie intégrante de la démarche de relations avec le milieu et devrait être élaboré en concertation avec les parties prenantes au projet.

PLAN D'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE

Connaître [les bonnes pratiques recommandées par le CCEBJ en matière de Plan d'engagement et de participation du public dans le territoire de la Baie-James](#).

Quelles sont les bonnes pratiques reconnues en matière de relations avec le milieu?




CLIQUER SUR L'UNE DES SIX PHASES DU CHEMINEMENT D'UN PROJET POUR LIRE LA DESCRIPTION ET ACCÉDER AU LIEN SUR LES BONNES PRATIQUES ASSOCIÉES À CELLES-CI.

PHASES DU PROJET

Démarche de relations avec le milieu, étape par étape



 COMMENT TRAITER AVEC LES OPPOSANTS À UN PROJET ET RÉPONDRE AUX OBJECTIONS DE FAÇON EFFICACE ET RESPECTUEUSE

 EXEMPLE DE MÉTHODE DE RÉOLUTION DES PROBLÈMES SYSTÉMIQUES

Études de cas : [bonnes pratiques d'engagement et de préparation des communautés dans le domaine minier](#)

Phase 1

Phase d'avant-projet

 RETOUR
AU SCHÉMA

Il est reconnu qu'une démarche de relations avec le milieu, menée le plus tôt possible, contribue à l'acceptabilité sociale du projet. Mais que veut dire «le plus tôt possible»? Cela signifie que le promoteur peut démarrer sa démarche dès la phase d'avant-projet.

Aux fins du guide, la phase d'avant-projet comprend tout élément préalable au projet de même que la phase d'incubation où le promoteur décide d'entreprendre un projet et d'en définir les grandes lignes. Il a une idée de l'endroit où il souhaite le réaliser.

 DÉFIS

Les principaux défis d'acceptabilité sociale rencontrés à cette phase sont en lien avec une amorce de relation promoteur – milieu réussie ; une attitude adéquate de la part du promoteur et une bonne réputation ; une gouvernance interne socialement responsable ; un historique d'entreprise irréprochable et une bonne connaissance du milieu d'insertion.

Durant cette phase et dans le cadre de sa démarche de relations avec le milieu, le promoteur :

- Détermine la portée du projet et établit les objectifs généraux
- Identifie un site, une localité ou une région pour son implantation
- Se familiarise avec le milieu d'insertion du projet
- Établit les premiers contacts avec les instances locales et un premier groupe de parties prenantes⁹
- Démontre une volonté d'établir un dialogue ouvert et respectueux avec la communauté et de s'engager dans une démarche gagnant-gagnant
- Trace l'ébauche du *Plan d'engagement communautaire*
- S'assure de communiquer sur son site Internet les informations pouvant contribuer à établir ou maintenir la bonne réputation de l'entreprise

 OBJECTIF

Informers et établir les premiers contacts avec le milieu.

CONSULTER LES BONNES PRATIQUES À
ADOPTER PENDANT LA PHASE D'AVANT-PROJET



9. Dans un premier temps, le promoteur peut rencontrer les instances locales et les MRC, les organismes de développement économique, les conseils régionaux de l'environnement, les chambres de commerce et tout autre organisme très actif dans la communauté. Il peut s'agir de rencontres individuelles ou groupées.

Phase 2

Phase d'élaboration du projet

 RETOUR
AU SCHÉMA

Aux fins du guide, la phase d'élaboration du projet correspond à la période de planification et de réalisation des études, démarches préalables au dépôt d'un avis de projet ou d'une demande d'autorisation par le promoteur.

 **DÉFIS**


Les principaux défis d'acceptabilité sociale rencontrés à cette phase sont en lien avec le maintien de la qualité des relations promoteur — milieu, une attitude adéquate de la part du promoteur, la reconnaissance de la justification du projet par le public, la transparence dans l'information et la gouvernance interne, la gestion adéquate des risques perçus ou réels et des incertitudes.

Durant cette phase et dans le cadre de sa démarche de relations avec le milieu, le promoteur :

- Complète la description du projet et sa planification jusqu'à la phase de démantèlement et de remise en état du site
- Finalise l'analyse du contexte du milieu, au besoin
- Prend contact avec toutes les parties prenantes identifiées et les invite à s'impliquer dans différentes études préparatoires
- Complète son plan d'engagement communautaire et amorce sa mise en œuvre
- Réalise des activités d'information, de consultation et de cocréation auprès de la communauté et prend en considération les résultats de ces activités pour bonifier son projet
- Met en place un comité de suivi

 **OBJECTIF**

Débuter les consultations et amorcer le processus de cocréation du projet avec le milieu

[CONSULTER LES BONNES PRATIQUES À ADOPTER PENDANT LA PHASE D'ÉLABORATION DU PROJET](#) 

 [CONNAÎTRE LE GUIDE SUR LES COMITÉS DE SUIVI](#)

Phase 3

Phase d'analyse et d'évaluation du projet

[RETOUR
AU SCHÉMA](#)

Cette phase correspond à la période de réalisation de l'étude d'impact du promoteur, à la période d'analyse et d'évaluation du projet par les autorités gouvernementales, et à celle de la décision rendue. Elle inclut la période d'examen par le BAPE et l'Agence d'évaluation d'impact du Canada, le cas échéant.

Durant cette phase, les démarches du promoteur dans ses relations avec le milieu se poursuivent afin de maintenir le contact avec les parties prenantes et de nourrir les communications pour des relations de qualité. Le promoteur réalise également des activités préparatoires en prévision de la phase suivante de son projet.

 **DÉFIS**


Les principaux défis d'acceptabilité sociale rencontrés à cette phase sont en lien avec le maintien de la qualité des relations promoteur – milieu ; la transparence dans la transmission d'informations; la réduction des impacts sur l'environnement et le milieu de vie; et la participation du public à la prise de décision.

Durant cette phase et dans le cadre de sa démarche de relations avec le milieu, le promoteur :

- Maintient une présence locale
- Participe aux audiences du BAPE et de l'Agence d'évaluation d'impact du Canada, le cas échéant
- Apporte les ajustements requis à son projet
- Informe les parties prenantes des changements demandés par les autorités gouvernementales
- Informe les parties prenantes de la décision gouvernementale rendue et, le cas échéant, des conditions qui l'accompagnent
- Établit les maillages avec les entreprises et les fournisseurs locaux
- Poursuit la mise en œuvre de son plan d'engagement communautaire

 **OBJECTIF**

Bonifier le projet en réponse aux préoccupations citoyennes et aux analyses environnementales effectuées

[CONSULTER LES BONNES PRATIQUES À ADOPTER PENDANT LA PHASE D'ANALYSE ET D'ÉVALUATION DU PROJET](#) 

Phase 4

Phase de construction des infrastructures

 RETOUR
AU SCHÉMA

Cette phase correspond aux activités d'aménagement de site (ex. : aménagement de chemins d'accès, travaux de préparation de terrain, réseau d'aqueduc et de drainage) et de construction des infrastructures (par ex. : complexe industriel, construction de route, aménagement de quai, agrandissement d'installation portuaire, construction de lignes de transport d'énergie, installation d'une tour de télécommunication, bâtiment) prévues au projet.

 DÉFIS

Les principaux défis d'acceptabilité sociale rencontrés à cette phase concernent le maintien de la qualité des relations promoteur — milieu ; l'embauche locale ; l'acquisition de biens et de services auprès d'entreprises locales ; la gestion efficace des nuisances et des plaintes ; le maintien de la circulation et des accès au territoire ; et de bons résultats de suivi environnemental.


Durant cette phase et dans le cadre de sa démarche de relations avec le milieu, le promoteur :

- Offre de la formation adaptée en prévision de la mise en service des opérations
- Implique les parties prenantes dans le programme de suivi environnemental, le cas échéant

SUITE À LA PAGE SUIVANTE 

 OBJECTIF

Renforcer le lien de confiance avec le milieu, notamment en répondant adéquatement aux demandes et aux plaintes formulées

CONSULTER LES BONNES PRATIQUES
À ADOPTER PENDANT LA PHASE DE
CONSTRUCTION DES INFRASTRUCTURES 

 CONSULTER LES BONNES PRATIQUES
EN MATIÈRE DE GESTION DES PLAINTES

Phase 4

Phase de construction des infrastructures (suite)

 RETOUR
AU SCHÉMA

DÉFIS (SUITE)

- En lien avec l'entrepreneur impliqué dans l'exécution des travaux de construction :
 - S'assure d'informer et de sensibiliser l'entrepreneur aux besoins et aux attentes de la communauté
 - S'assure d'inclure ses engagements pris dans les contrats avec l'entrepreneur afin de s'assurer qu'ils sont exécutés en cours de construction
 - Clarifier le partage des rôles et des responsabilités en matière de communications et de gestion des demandes et plaintes avec l'entrepreneur
 - S'assure que l'entrepreneur implante une signalisation adéquate
- Communique et informe les citoyens et la communauté de manière proactive de tous travaux importants ou pouvant générer des nuisances
- S'assure de la sécurité du site des travaux
- Favorise la sélection de projets de compensation dans le milieu local
- Poursuit les travaux engagés avec le comité de suivi, en collaboration avec l'entrepreneur
- Gère les plaintes et met en place des mesures d'atténuation des nuisances rapides et efficaces
- Poursuit la mise en œuvre de son plan d'engagement communautaire et s'assure de sa continuité pendant les travaux de construction

Phase 5

Phase de mise en service et d'opérations

[RETOUR
AU SCHÉMA](#)

Cette phase correspond à la période d'exploitation du projet, tel qu'un complexe minier ou un site récréotouristique d'envergure.

DÉFIS

Les principaux défis d'acceptabilité sociale rencontrés au cours de cette phase sont en lien avec le maintien de la qualité des relations promoteur – milieu ; la protection de la santé des travailleurs et de la population ; la réduction des impacts sur le milieu de vie et l'environnement ; la gestion efficace des plaintes et des nuisances ; la gestion des risques d'accident technologique ; et la transparence dans l'information.

Durant cette phase et dans le cadre de sa démarche de relations avec le milieu, le promoteur :

- Procède à l'embauche locale
- Établit des partenariats d'affaires avec la communauté
- Implique les parties prenantes dans le suivi environnemental
- Le cas échéant, poursuit les travaux engagés avec le comité de suivi
- Gère les plaintes et met en place des mesures d'atténuation des nuisances
- Le cas échéant, prépare la phase de démantèlement et de remise en état du site venir :
 - Rappelle la planification initialement prévue pour les travaux de cette phase et implique les parties prenantes et la population dans la révision et la finalisation de son plan de démantèlement et de remise en état du site
 - Consulte la population sur les usages souhaités sur le site, après la remise en état
- Poursuit la mise en œuvre de son plan d'engagement communautaire

OBJECTIF

Par des actions concrètes, démontrer le souci du bien-être des travailleurs, de la communauté et de l'environnement

[CONSULTER LES BONNES PRATIQUES À ADOPTER PENDANT LA PHASE DE MISE EN SERVICE ET D'OPÉRATIONS](#) 

Phase 6

Phase de démantèlement et de remise en état du site

 RETOUR
AU SCHÉMA

Cette phase correspond à la fin des activités des travaux d'aménagements des infrastructures (routières, énergétiques, tour de télécommunication et autres), ainsi qu'au démantèlement et à la remise en état du site. Le cas échéant, le promoteur a déjà fait approuver un plan de démantèlement et de remise en état du site par les autorités gouvernementales. Ce plan pourra être ajusté pour tenir compte des préoccupations, des besoins et des attentes de la communauté.

 DÉFIS


Les principaux défis d'acceptabilité sociale rencontrés à cette phase sont en lien avec le maintien de la qualité des relations promoteur – milieu ; le respect de la vision de développement qu'a la communauté du territoire qu'elle habite ; la gestion efficace des plaintes et des nuisances ; de bons résultats de suivi environnemental ; et des retombées à long terme du projet pour la communauté. Il importe de bien réussir cette transition qui marquera l'opinion collective envers le promoteur même après que celui-ci ait quitté le territoire.

Durant cette phase et dans le cadre de sa démarche de relations avec le milieu, le promoteur :

- Informe la population de l'arrêt des activités et de la fermeture du site
- Diffuse un bilan de ses activités et des retombées du projet pour la communauté
- Met en œuvre son plan de démantèlement et de remise en état du site
- Consulte la population sur les usages souhaités sur le site, après la remise en état
- Implique les parties prenantes dans le suivi environnemental
- Convient, avec les membres, des suites à donner au comité de suivi
- Tient un événement de clôture et organise une visite du site

 OBJECTIF

Favoriser la satisfaction de la communauté à l'égard du legs du promoteur dans la communauté

CONSULTER LES BONNES PRATIQUES
À ADOPTER PENDANT LA PHASE DE
DÉMANTÈLEMENT ET DE REMISE EN ÉTAT
DU SITE 

Phase 1

Bonnes pratiques à adopter pendant la phase d'avant-projet

CATÉGORIES DE FACTEUR D'INFLUENCE	ACTIONS À POSER	REMARQUES
Qui? L'identité du promoteur	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place un cadre de référence en responsabilité sociale portant sur les pratiques et les engagements de l'entreprise en matière de gouvernance, d'éthique, d'environnement, de relation avec les communautés et de gestion de risques et publier les rapports annuels d'activités des plans mis en œuvre 	<ul style="list-style-type: none"> Plusieurs entreprises ont déjà adopté des pratiques de RSE ou de ESG et disposent d'autres documents liés à la gouvernance de l'entreprise. Il serait avantageux pour l'entreprise que ceux-ci soient connus du public
	<ul style="list-style-type: none"> Adhérer à des programmes de certification ou à des directives 	<ul style="list-style-type: none"> Pour des exemples de programmes de certification ou de directives, voir la section 1.3
	<ul style="list-style-type: none"> Actualiser le site Internet du promoteur et le maintenir à jour 	<ul style="list-style-type: none"> L'objectif est de faire connaître les bonnes pratiques du promoteur en matière de gouvernance interne et des bons coups, et ce, avant de commencer à parler de son projet à l'externe
	<ul style="list-style-type: none"> Dresser un portrait des relations qu'a pu avoir l'entreprise avec la communauté et la région visées, dans le passé 	<ul style="list-style-type: none"> Une recherche à l'interne de même que des échanges avec des groupes bien implantés dans la communauté peuvent être de bonnes sources d'information

CATÉGORIES DE FACTEUR D'INFLUENCE	ACTIONS À POSER	REMARQUES
Qui? L'identité du promoteur (suite)	<ul style="list-style-type: none"> ■ S'assurer de construire et de maintenir, de façon proactive, la réputation de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Selon le Cirano (2012)¹⁰, face à un facteur déclencheur accidentel, l'entreprise aura le soutien de toutes les parties prenantes si elle a une bonne réputation. À l'inverse, la démarche visant à rebâtir la réputation sera beaucoup plus laborieuse si les facteurs déclencheurs sont de nature criminelle ou liés à de mauvaises décisions
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Au sein de l'entreprise, identifier la personne responsable des relations avec les communautés, pour ce projet 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Cette personne sera responsable des relations avec la communauté et des activités de participation publique ■ S'assurer que la personne responsable est en mesure de prendre un certain niveau de décision au sein de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Au sein de l'entreprise, identifier la personne responsable des relations publiques pour ce projet 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Cette personne sera notamment responsable d'élaborer le plan de communication et des relations avec les médias
Quoi et pourquoi? Le projet	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se renseigner sur les enjeux d'acceptabilité sociale posés par la filière ou le domaine d'activités auquel se rattache le projet : <ul style="list-style-type: none"> – De façon générale – Dans la communauté ou la région visée par le projet 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ces questions peuvent, entre autres, être abordées lors de la première rencontre avec les instances locales et les parties prenantes

CATÉGORIES DE FACTEUR D'INFLUENCE	ACTIONS À POSER	REMARQUES
Quoi et pourquoi? Le projet (suite)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Préparer une description du projet la plus détaillée possible 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les éléments connus devraient être précisés et communiquer aux parties prenantes
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Identifier les aspects encore inconnus du projet 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les éléments inconnus du projet devraient être identifiés et communiquer aux parties prenantes
Où et quand? Le milieu d'insertion du projet	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se familiariser avec les lois et les règlements applicables au niveau municipal, régional, provincial et fédéral de même que sur le contexte politique 	<ul style="list-style-type: none"> ■ L'encadrement légal et réglementaire des 3 paliers de gouvernement doit être maîtrisé ■ La revue de presse (traditionnelle et numérique) permettra de se faire une idée sur le contexte politique actuel
	<ul style="list-style-type: none"> ■ S'enquérir des droits et usages consentis sur le territoire 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les bureaux régionaux du MERN tiennent des registres des droits et des usages consentis sur le territoire. Les chargés de projet sont en mesure d'accompagner le promoteur dans la réalisation de son analyse territoriale
	<ul style="list-style-type: none"> ■ S'informer des autres projets de développement en cours ou prévus sur le territoire visé 	<ul style="list-style-type: none"> ■ L'information sera utile pour pouvoir tenir compte des impacts cumulatifs potentiels du projet et des possibilités de « compétition » avec d'autres entreprises, dans la détermination des enjeux d'acceptabilité sociale ■ Les instances locales, la Chambre de commerce locale et une revue de presse peuvent provenir de sources d'information utiles

CATÉGORIES DE FACTEUR D'INFLUENCE	ACTIONS À POSER	REMARQUES
<p>Où et quand? Le milieu d'insertion du projet (suite)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se documenter sur le contexte social et économiques de la région, les enjeux et la langue d'usage, s'informer de la vision qu'a la communauté du développement du territoire qu'elle habite utilise, la sensibilité locale et politique 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Peut être réalisée par immersion dans le milieu, une étude ethnographique ou une cartographie des enjeux
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Prendre connaissance du <i>Schéma d'aménagement et de développement (SAD)</i> de la MRC et du <i>Plan d'affectation du territoire public (PATP)</i> de la région administrative ; le cas échéant, il convient également de consulter le plan d'urbanisme de la municipalité 	<ul style="list-style-type: none"> ■ L'objectif est de s'assurer de l'adéquation entre le type de projet envisagé et le zonage territorial en cours
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Établir un portrait initial des parties prenantes et des rapports d'influence entre eux par l'une ou l'autre des méthodes suivantes: <ul style="list-style-type: none"> – Immersion dans la communauté – Étude ethnographique de la communauté – Consultation du milieu 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Pour documenter le portrait des parties prenantes, les organismes régionaux⁷ peuvent s'avérer très utiles. ■ Revue de presse ■ Compte-rendu d'assemblées publiques et de consultations passées ■ Consulter des conseils d'administration d'organismes

11. Les organismes suivants peuvent aider à dresser le portrait des parties prenantes : les représentants gouvernementaux en région dont les chargés de projet du MERN et les représentants du MELCC, du MFFP, du MAMH ou du MEI, les instances locales, en particulier les agents de développement des municipalités concernées par le projet, les organismes de développement économique de la région concernée, les organismes communautaires travaillant dans les CLSC ou les organismes de concertation actifs dans le milieu (comme les Organismes de Bassin Versant, les Tables de concertation régionale et les Tables de gestion intégrée des ressources et du territoire).

CATÉGORIES DE FACTEUR D'INFLUENCE	ACTIONS À POSER	REMARQUES
<p>Où et quand? Le milieu d'insertion du projet (suite)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Analyser les risques et les enjeux d'acceptabilité sociale liés à son projet 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Utiliser les outils présentés à la section 1.3
<p>Comment? Les relations avec le milieu</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Avec l'aide d'un expert indépendant dans le domaine des relations avec le milieu, tracer l'ébauche d'un plan d'engagement communautaire ou d'une démarche de relations avec le milieu ■ Présenter le concept du projet aux instances locales ainsi qu'aux bureaux régionaux du MERN, du MELCC ou de tout autre organisme gouvernemental susceptible de fournir de l'information pertinente quant au contexte d'insertion du projet 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Cette ébauche devrait comprendre, au minimum, une description des détails connus et inconnus du projet et les intentions du promoteur quant à la démarche de participation publique et d'engagement auprès de la communauté ■ Ces rencontres peuvent servir à : <ul style="list-style-type: none"> – Valider la cohérence entre le type de projet envisagé et la vision de développement du territoire de la communauté – Valider le portrait des parties prenantes – Valider l'analyse des différents contextes ■ Ces rencontres se veulent plutôt informelles

CATÉGORIES DE FACTEUR D'INFLUENCE	ACTIONS À POSER	REMARQUES
<p>Comment? Les relations avec le milieu (suite)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Après avoir rencontré les instances locales, rencontrer très rapidement les parties prenantes afin de : <ul style="list-style-type: none"> – Prendre contact et faire connaissance – Leur présenter le concept du projet – S'enquérir des principaux enjeux à considérer dans l'élaboration de son projet ■ Après la rencontre, transmettre un courriel de remerciement aux participants en rappelant les éléments d'entente et les suites convenues 	<ul style="list-style-type: none"> ■ À cette étape, l'attitude du promoteur est déterminante en ce qui a trait à l'intérêt que porteront les parties prenantes à ces premiers échanges et, plus tard, au projet ■ Attention, trop tarder pour rencontrer les parties prenantes après avoir rencontré les instances locales peut générer, au sein de la population, une perception de « copinage » entre les élus et le promoteur qui peut facilement dégénérer en sentiment de méfiance envers le promoteur et les autorités ■ Bien que cette première rencontre se veuille plutôt informelle, les bonnes pratiques en matière de communication sont de mises (remerciement, rétro-information, etc.)
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Avec les instances locales et les parties prenantes, évaluer la pertinence de mettre en place un mécanisme de participation publique qui s'inscrira dans le temps tel qu'un comité de suivi 	<ul style="list-style-type: none"> ■ La mise en place d'un comité de suivi par le promoteur, de façon volontaire, envoie un signal clair de désir de travailler son projet avec le milieu

Phase 2

Bonnes pratiques à adopter pendant la phase d'élaboration du projet

CATÉGORIES DE FACTEUR D'INFLUENCE	ACTIONS À POSER	REMARQUES
Qui? L'identité du promoteur	<ul style="list-style-type: none"> ■ Si ce n'est déjà fait, procéder à l'embauche d'un expert en participation publique 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Dans l'éventualité de la mise en place d'un comité de suivi, l'expert devrait être choisi en concertation avec l'ensemble des membres du comité
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Identifier, dans l'organisation, le porte-parole en matière de communication externe 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Cette personne sera en charge de communication avec les médias ; elle n'assume pas les mêmes fonctions que la personne responsable des relations avec les communautés
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mettre en place un bureau local et un agent de liaison, dans la communauté 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Assurer la présence d'un agent de liaison sur une base permanente ou, à tout le moins, afficher un horaire des présences. Prévoir un registre pour les questions, les commentaires ou les plaintes ; avec leur accord, inscrire les coordonnées des visiteurs
Quoi et pourquoi? Le projet	<ul style="list-style-type: none"> ■ Prendre contact avec des partenaires d'affaires potentiels dans la région et évaluer les opportunités d'affaires 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Penser aux fournisseurs et aux services professionnels (avocats, comptables, firmes d'ingénieurs, entreprises en construction, firmes de communication ou autres) ■ Explorer les collaborations possibles avec des gens d'affaires de la région

CATÉGORIES DE FACTEUR D'INFLUENCE	ACTIONS À POSER	REMARQUES
<p>Quoi et pourquoi? Le projet (suite)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sur la page Internet de l'entreprise ou sur un microsite Internet dédié au projet, diffuser l'information sur le projet et la mettre à jour en continu, notamment : <ul style="list-style-type: none"> – Le calendrier des activités de participation publique et les comptes-rendus – Un endroit pour écrire des commentaires ou formuler des questions – Le mode de gestion des plaintes – Une foire aux questions 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Le site pourrait également héberger les informations relatives au comité de suivi, le cas échéant
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Identifier les produits certifiés (Écologo ou autres) et les intégrer dans la stratégie d'approvisionnement 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Consulter le site Internet de ÉCOLOGO
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Analyser les possibilités d'embauche locale et, le cas échéant, explorer la possibilité d'offrir des formations adaptées 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Favoriser l'embauche locale avec des emplois de qualité
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Identifier les principaux enjeux environnementaux, sociaux et économiques susceptibles d'émerger en fonction du milieu d'insertion du projet 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Cette phase peut être réalisée en impliquant les parties prenantes au projet

CATÉGORIES DE FACTEUR D'INFLUENCE	ACTIONS À POSER	REMARQUES
Où et quand? Le milieu d'insertion du projet	<ul style="list-style-type: none"> ■ Compléter l'analyse du milieu d'insertion du projet, notamment la cartographie des parties prenantes 	<ul style="list-style-type: none"> ■ À partir des suggestions des membres du comité de suivi et des listes ou inscriptions aux différentes activités de participation publique
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Avant de débiter les travaux sur le terrain, communiquer avec les principales parties prenantes pour discuter des conditions du site et des contraintes 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Cette vérification préalable peut réduire les risques d'incidents ou d'accidents, favorise la transparence et réduit les risques de « surprendre » les citoyens avec un projet « inattendu » dans son milieu
Comment? Les relations avec le milieu	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mettre en œuvre le plan d'engagement communautaire ou la démarche de relation avec le milieu 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ce plan se poursuivra à toutes les phases du projet
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mettre en place un comité de suivi: <ul style="list-style-type: none"> – Recruter les membres – Compléter la composition du comité – Répartir les tâches de coordination, secrétariat, porte-parole – Embaucher un animateur – Définir le mandat, les objectifs du comité et le calendrier de travail – Convenir des règles de fonctionnement ■ Débuter les travaux du comité 	<ul style="list-style-type: none"> ■ La mise en place et le fonctionnement d'un comité de suivi exigent des connaissances de base importantes ■ Faire appel à un expert externe et prendre connaissance des bonnes pratiques présentées dans le guide du MERN constituent des atouts
Comment? Les relations avec le milieu (suite)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Finaliser et amorcer la mise en œuvre du plan d'engagement communautaire 	<ul style="list-style-type: none"> ■ S'assurer d'engager les parties prenantes dans l'élaboration du plan d'engagement communautaire

CATÉGORIES DE FACTEUR D'INFLUENCE	ACTIONS À POSER	REMARQUES
<p>Comment? Les relations avec le milieu (suite)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Engager les parties prenantes dans l'élaboration du projet, notamment sur les volets suivants: <ul style="list-style-type: none"> – Réalisation de certaines études (inventaires terrain, identification des autres options, identification des enjeux et des opportunités, etc.) – Identification préliminaire des enjeux environnementaux, sociaux et économiques – Identification préliminaire des enjeux d'acceptabilité sociale – Identification des tracés ou d'autres options – Calendrier de réalisation 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Engager les parties prenantes à cette étape peut faire gagner du temps, contribue à bâtir la confiance mutuelle, diminue les risques d'omettre des enjeux importants et facilite la prise en considération des savoirs locaux ■ En engageant les parties prenantes, le calendrier de réalisation peut être adapté pour tenir compte des activités en cours sur le territoire ■ Ces échanges peuvent prendre forme par le biais d'un comité de suivi, des ateliers d'échanges ou encore des groupes de travail ponctuels
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Diffuser de l'information au public, sur le projet en élaboration 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Distribuer des dépliants, avec adresse de retour pour des commentaires ■ Publier dans les journaux locaux et les médias sociaux ■ Faire des messages à la radio ■ Transmettre de l'information sur le site Internet de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Tenir des portes ouvertes dans la communauté 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Peut se faire au bureau local ■ Occasion d'échanger et de consulter le public sur la planification des activités de participation publique, les infrastructures, les travaux, les possibilités d'emploi et de formation

Phase 3

Bonnes pratiques à adopter pendant la phase d'analyse et d'évaluation

CATÉGORIES DE FACTEUR D'INFLUENCE	ACTIONS À POSER	REMARQUES
Qui? L'identité du promoteur	<ul style="list-style-type: none"> Faire preuve de transparence sur les impacts positifs et négatifs du projet 	<ul style="list-style-type: none"> Il importe de ne pas omettre délibérément les impacts potentiels négatifs ou les risques associés au projet ; il en va de la confiance du public envers le promoteur
	<ul style="list-style-type: none"> Répondre clairement et avec empressement à toutes les questions du public et des organismes gouvernementaux engagés dans le processus d'analyse 	<ul style="list-style-type: none"> Adapter le niveau de langage selon les interlocuteurs en présence (langage technique, explications scientifiques, explications vulgarisées)
Quoi et pourquoi? Le projet	<ul style="list-style-type: none"> Expliquer les motifs qui justifient le projet et en quoi sa réalisation est préférable au <i>statu quo</i> 	<ul style="list-style-type: none"> La justification du projet est un paramètre important dans la construction de l'opinion collective à l'égard d'un projet à fort impact
	<ul style="list-style-type: none"> Démontrer la plus-value du projet pour la communauté, la région ou la population générale 	<ul style="list-style-type: none"> Décrire et quantifier, lorsque possible, les impacts sociaux et économiques positifs du projet
	<ul style="list-style-type: none"> Ajuster le projet de façon à prendre en considération les préoccupations, attentes et besoins exprimés par les participants lors des différentes activités de participation publique déjà réalisées 	<ul style="list-style-type: none"> En présentant aux autorités gouvernementales un projet initialement travaillé en cocréation avec le milieu, le promoteur diminue le risque que le projet soit refusé pour cause de manque d'acceptabilité sociale

CATÉGORIES DE FACTEUR D'INFLUENCE	ACTIONS À POSER	REMARQUES
Quoi et pourquoi? Le projet (suite)	<ul style="list-style-type: none"> ■ S'assurer de répondre, au minimum, à l'ensemble des exigences requises de la part des autorités gouvernementales engagées dans le processus de décision 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Une étude d'impact incomplète ou insuffisamment étoffée est susceptible d'engendrer la méfiance envers l'entreprise et d'entacher sa réputation
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Diffuser de l'information sur l'état d'avancement du projet 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Diffuser sur le site Internet de l'entreprise, le calendrier des principales étapes du projet et des activités de consultation prévues
Où et quand? Le milieu d'insertion du projet	<ul style="list-style-type: none"> ■ Intégrer les savoirs locaux lors de la réalisation de l'étude d'impact 	<ul style="list-style-type: none"> ■ S'assurer d'obtenir l'accord des personnes ou des organismes concernés avant de diffuser les informations ainsi obtenues ; respecter la confidentialité demandée, le cas échéant
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Démontrer en quoi le projet présenté concorde avec les valeurs et les attentes de la communauté et concilie les différents points de vue rencontrés 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Penser à explorer cette question lors des échanges avec les différentes parties prenantes
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Démontrer comment le projet s'harmonise avec les planifications territoriales (schéma d'aménagement et de développement, plan d'urbanisme, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Appuyer l'analyse avec des cartes et des illustrations ■ Vérifier si les planifications adoptées ont été concertées avec le milieu
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Décrire comment le projet s'harmonise avec la vision qu'a la communauté du développement du territoire qu'elle habite 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Penser à explorer cette question lors des échanges avec les différentes parties prenantes

CATÉGORIES DE FACTEUR D'INFLUENCE	ACTIONS À POSER	REMARQUES
<p>Comment? Les relations avec le milieu</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Poursuivre la mise en œuvre du plan d'engagement communautaire 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Cette démarche doit accompagner toutes les phases du projet
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Organiser des rencontres et des consultations publiques ■ Être à l'écoute des préoccupations et des besoins des citoyens et, dans la mesure du possible, y répondre en ajustant le projet en conséquence 	<ul style="list-style-type: none"> ■ À la suite d'une consultation, informer les participants de la manière dont les résultats de celle-ci ont été pris en considération dans la bonification du projet ■ Prendre l'habitude de procéder à une rétro-information auprès des participants après chaque activité de consultation ■ Utiliser les médias sociaux pour échanger avec les parties prenantes (espace de clavardage, blogue, sites de consultation, foire aux questions)
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Impliquer la communauté dans la réalisation de l'étude d'impact 	<ul style="list-style-type: none"> ■ L'implication volontaire des membres de la communauté peut se faire à divers niveaux tel que participer à des inventaires terrain, documenter des usages du territoire qui ne sont pas répertoriés ou partager des savoirs locaux ■ En tout temps, le promoteur conserve l'entièreté de la responsabilité relative à l'étude d'impact

CATÉGORIES DE FACTEUR D'INFLUENCE	ACTIONS À POSER	REMARQUES
Comment? Les relations avec le milieu (suite)	<ul style="list-style-type: none">■ Sur le site Internet du projet, diffuser un sommaire vulgarisé de l'étude d'impact dans la langue d'usage des citoyens concernés et en y incluant des cartes, des graphiques, des photos, etc.	<ul style="list-style-type: none">■ Au Québec, la langue d'usage la plus répandue est le français. Toutefois, dans certaines communautés autochtones, l'anglais ou une langue autochtone peut être plus répandue. Dès lors, il peut s'avérer utile de produire un sommaire dans cette autre langue d'usage
	<ul style="list-style-type: none">■ Informer le comité de suivi de la décision rendue par les autorités et, le cas échéant, des conditions assorties au décret	<ul style="list-style-type: none">■ Ces renseignements sont souvent réclamés par les citoyens engagés dans le suivi des projets. La transparence à cet égard est de mise.
	<ul style="list-style-type: none">■ Participer à des instances de concertation dans le milieu, s'il y a lieu	<ul style="list-style-type: none">■ La participation du promoteur à ces instances permet au promoteur de s'impliquer dans la vie de la communauté et de mieux comprendre les enjeux en présence

Phase 4

Bonnes pratiques à adopter pendant la phase de construction des infrastructures

CATÉGORIES DE FACTEUR D'INFLUENCE	ACTIONS À POSER	REMARQUES
Qui? L'identité du promoteur	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sur le site des travaux, afficher les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> – Nom et coordonnées du promoteur et de son représentant (agent de liaison) ainsi que le nom de ses entrepreneurs – Calendrier des travaux – Autre information pertinente au besoin 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les citoyens qui le souhaitent doivent pouvoir communiquer facilement avec le promoteur par l'entremise de son agent de liaison ou des entrepreneurs qui assument la responsabilité des communications avec le milieu, le cas échéant
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Faire connaître le plan de gestion des risques de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> ■ L'information peut être mise en ligne sur le site Internet de l'entreprise
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Faire connaître le plan de mesure d'urgence établi pour le projet 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Le plan doit parfois être développé de concert avec les instances locales ; or, celles-ci ne détiennent pas toujours les moyens pour être en mesure de le mettre en œuvre. Cet aspect est à surveiller.
Quoi et pourquoi? Le projet	<ul style="list-style-type: none"> ■ Réduire le plus possible les nuisances (bruit, luminosité, poussières, vibration, trafic) ■ Éviter les travaux bruyants le soir et la nuit ■ Respecter les horaires 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Afin qu'elles soient mieux acceptées par le milieu, convenir des mesures d'atténuation à mettre en place avec les parties prenantes ■ Informer les résidents à l'avance des travaux bruyants ou ayant des impacts

CATÉGORIES DE FACTEUR D'INFLUENCE	ACTIONS À POSER	REMARQUES
Quoi et pourquoi? Le projet (suite)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Favoriser la participation des entreprises et des fournisseurs locaux dans l'approvisionnement des services de chantier (mobilier, location de bureaux, services traiteurs, imprimerie, etc.), ainsi que la réalisation des travaux 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Cette pratique est considérée maintenant comme naturelle et légitime, de la part de la communauté
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Privilégier l'embauche locale ■ Dans l'éventualité d'un déplacement de la main-d'œuvre locale, convenir de solutions à mettre en œuvre avec les entreprises de la région 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les emplois dans l'industrie sont parfois mieux rémunérés que certains emplois dans des régions dévitalisées. Le déplacement de la main-d'œuvre fait partie des répercussions négatives à éviter, sinon, à minimiser et à compenser
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Évaluer les besoins en formation et, le cas échéant, offrir des formations adaptées, et ce, en prévision de la mise en service 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Prendre contact avec les centres d'emploi et de formation de la région pour établir des partenariats potentiels
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Participer à des événements locaux 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mettre en place un programme de dons et de commandites et en diffuser les règles sur le site Internet du promoteur
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Contribuer aux coûts additionnels d'entretien du réseau routier municipal ou du plan de mesure d'urgence de la municipalité, le cas échéant 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Convenir avec la municipalité, du partage des coûts additionnels engendrés par le projet

CATÉGORIES DE FACTEUR D'INFLUENCE	ACTIONS À POSER	REMARQUES
<p>Quoi et pourquoi? Le projet (suite)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité du public pendant le transport des matériaux <ul style="list-style-type: none"> – Signaliser la fermeture de routes et de pistes cyclables – Éviter les périodes d'ouverture et de fermeture des écoles – Planifier l'horaire des travaux de manière à éviter les heures de pointe des usagers – Ajouter des signaleurs aux intersections et aux traverses vulnérables et utilisées par la communauté – Faire des rappels de réduction de vitesse, auprès des camionneurs et des sous-traitants – Éventuellement, prévoir une voie de contournement 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Le transport des matériaux pendant cette phase constitue souvent un enjeu d'acceptabilité sociale au sein de la communauté
<p>Où et quand? Le milieu d'insertion du projet</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Tenir compte des particularités locales pour la planification des travaux, en particulier le transport des matériaux (proximité des services de garde, des milieux d'enseignement, des hôpitaux, des trottoirs et des pistes cyclables, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Faire appel aux savoirs locaux pour compléter le portrait des milieux sensibles peut s'avérer des plus utiles (présence d'un parc non répertorié, garderie nouvellement implantée, intersections achalandées, etc.)

CATÉGORIES DE FACTEUR D'INFLUENCE	ACTIONS À POSER	REMARQUES
Où et quand? Le milieu d'insertion du projet (suite)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Faire connaître les mesures mises en place pour assurer la sécurité des riverains et des usagers de la route pendant la durée des travaux 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les citoyens sont particulièrement sensibles aux enjeux de sécurité que posent parfois les projets pendant la phase de construction ; la diffusion des mesures mises en place par le promoteur devrait faire partie intégrante de son plan de communication, incluant la signalisation sur le terrain
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Éviter les périodes de chasse ou de villégiature pour la réalisation de travaux à proximité de sites utilisés pour ces activités ■ Maintenir la circulation et la sécurité des bateaux lors de travaux dans les plans d'eau ; mettre en place la signalisation maritime nécessaire 	<ul style="list-style-type: none"> ■ S'informer auprès du MFFP des périodes de chasse dans la zone visée ■ Rencontrer les pourvoyeurs, les gestionnaires de ZEC et les autres entreprises récréotouristiques de la région pour convenir d'un calendrier de travaux et des mesures d'atténuation, le cas échéant
Comment? Les relations avec le milieu	<ul style="list-style-type: none"> ■ Prévoir des mécanismes favorisant les échanges en continu avec les parties prenantes 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les médias sociaux offrent d'excellentes possibilités d'échanges en temps réel
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Tenir des portes ouvertes pour faire visiter le site 	<ul style="list-style-type: none"> ■ La visite devrait être ouverte à toute personne souhaitant y participer
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Convenir, avec les parties prenantes, du mode de gestion des plaintes et le diffuser ■ Diffuser de l'information sur le suivi des plaintes 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Le mode de gestion des plaintes devrait permettre la prise en considération de l'avis des parties prenantes quant aux mesures à mettre en place pour y répondre

CATÉGORIES DE FACTEUR D'INFLUENCE	ACTIONS À POSER	REMARQUES
Comment? Les relations avec le milieu (suite)	<ul style="list-style-type: none">■ Rencontrer les parties prenantes régulièrement pour faire un suivi du projet et pour recueillir leurs commentaires	<ul style="list-style-type: none">■ Des avis ponctuels, comme des dépliants distribués aux portes ou des infolettres sont des mesures appréciées lors de travaux particulièrement dérangeants pour le milieu avoisinant
	<ul style="list-style-type: none">■ Participer aux travaux du comité de suivi	<ul style="list-style-type: none">■ À moins d'indication contraire de la part des membres, participer à toutes les réunions de travail du comité ; respecter les volontés du comité à cet égard
	<ul style="list-style-type: none">■ Partager avec le comité de suivi les résultats du programme de suivi environnemental et les rendre publics	<ul style="list-style-type: none">■ Les citoyens souhaitent parfois être engagés dans la mise en œuvre des programmes de suivi environnemental ; les impliquer dans cette activité constitue un atout

Phase 5

Bonnes pratiques à adopter pendant la phase de mise en service et d'opérations

CATÉGORIES DE FACTEUR D'INFLUENCE	ACTIONS À POSER	REMARQUES
Qui? L'identité du promoteur	<ul style="list-style-type: none"> Sur le site Internet de l'entreprise et ses médias sociaux, rendre visibles les coordonnées pour joindre l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> La transmission de commentaires, questions ou plaintes doit être facilitée
Quoi et pourquoi? Le projet	<ul style="list-style-type: none"> Faire connaître les résultats du programme de suivi environnemental et discuter, avec le milieu, des mesures d'atténuation à mettre en place 	<ul style="list-style-type: none"> Le comité de suivi peut aussi être consulté sur les mesures à mettre en place
	<ul style="list-style-type: none"> Élaborer et mettre en œuvre un programme de dons et de partenariats d'ordre financier 	<ul style="list-style-type: none"> Les dons et les partenariats d'ordre financier, bien qu'ils soient appréciés, doivent être accompagnés de retombées économiques structurantes et à plus long terme pour la communauté
	<ul style="list-style-type: none"> Diffuser de l'information sur les redevances versées à l'État et à la communauté 	<ul style="list-style-type: none"> Les informations colligées sur le site SEDAR ne sont pas facilement accessibles ; s'assurer de présenter une information vulgarisée sur le site Internet de l'entreprise ou du projet
	<ul style="list-style-type: none"> Diffuser de l'information sur les retombées en matière d'emplois (quantité, qualité) 	<ul style="list-style-type: none"> Distinguer les emplois locaux, les types d'emplois (journaliers, techniques, administratifs, professionnels, gestionnaires, etc.), le sexe et l'âge des employés

CATÉGORIES DE FACTEUR D'INFLUENCE	ACTIONS À POSER	REMARQUES
Quoi et pourquoi? Le projet (suite)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Participer à un fonds des générations local 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Valider auprès des instances locales, l'existence d'un tel fonds ou le besoin d'en créer un et y contribuer
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Présenter au comité de suivi et à la population, le plan de démantèlement et de remise en état du site initialement prévu 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Discuter notamment des ajustements à apporter, de l'échéancier, des impacts et mesures d'atténuation
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Finaliser le plan de démantèlement et de remise en état du site 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Prendre en considération les usages souhaités par la population et les obligations légales applicables
Où et quand? Le milieu d'insertion du projet	<ul style="list-style-type: none"> ■ Identifier les besoins économiques de la communauté 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Consulter les instances locales, les organismes communautaires, les comités de citoyens
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Planifier, avec le milieu, les éléments qui pourraient être mis en place dans la communauté, à la suite de la cessation des activités 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Tenir des consultations publiques de même que des tables d'échanges avec des acteurs clé du milieu

CATÉGORIES DE FACTEUR D'INFLUENCE	ACTIONS À POSER	REMARQUES
<p>Comment? Les relations avec le milieu (suite)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Participer aux travaux du comité de suivi 	<ul style="list-style-type: none"> ■ À moins d'indication contraire de la part des membres, participer à toutes les réunions de travail du comité ; respecter les volontés du comité à cet égard
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Participer à la rédaction du rapport du comité de suivi, et le diffuser 	<ul style="list-style-type: none"> ■ La rédaction de la partie « rapport d'activités » devrait être sous la responsabilité du comité de suivi ■ La rédaction de la partie « rapport financier » devrait être sous la responsabilité du promoteur
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Diffuser de l'information sur le suivi des plaintes 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Réaliser cette diffusion selon le mode prévu au plan de gestion
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Impliquer la communauté dans l'élaboration d'un plan de diversification économique 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Avec l'aide des instances locales, identifier les acteurs à impliquer dans le processus d'élaboration du plan

Phase 6

Bonnes pratiques à adopter pendant la phase de démantèlement et de remise en état du site

CATÉGORIES DE FACTEUR D'INFLUENCE	ACTIONS À POSER	REMARQUES
Toutes catégories confondues	<ul style="list-style-type: none"> Prendre connaissance des préoccupations du milieu quant aux travaux qui seront effectués 	<ul style="list-style-type: none"> Apporter les ajustements au plan de démantèlement et de remise en état du site prévu, au besoin
	<ul style="list-style-type: none"> Informers les parties prenantes et la population sur le déroulement des travaux 	<ul style="list-style-type: none"> Diffuser l'information sur le site Internet de l'entreprise et auprès du comité de suivi
	<ul style="list-style-type: none"> Établir un plan de réduction des nuisances 	<ul style="list-style-type: none"> À la fin des travaux, réaliser un bilan du plan de réduction des nuisances et le diffuser
	<ul style="list-style-type: none"> Présenter à la population ce qui sera fait après la fermeture du site 	<ul style="list-style-type: none"> Il est question ici du legs à la communauté ou à la région
	<ul style="list-style-type: none"> Comité de suivi : <ul style="list-style-type: none"> Réaliser et diffuser un bilan et une évaluation des travaux du comité de suivi Convenir du devenir du comité de suivi 	<ul style="list-style-type: none"> Le comité peut être dissous ou bien être mis à profit avec d'autres mandats (par ex. : participer au suivi environnemental ou au suivi de l'utilisation du site)

CATÉGORIES DE FACTEUR D'INFLUENCE	ACTIONS À POSER	REMARQUES
Toutes catégories confondues (suite)	■ Tenir un événement de clôture	■ Faire un bilan des activités et des retombées structurantes du projet pour la communauté, remercier la population locale
	■ Organiser une visite de terrain	■ Toutes les parties prenantes au projet apprécieront une invitation personnalisée (téléphone, courriel) ; la visite ne devrait pas être réservée uniquement aux « dignitaires » de la région



Section 2.2

Les bonnes pratiques de relations avec le milieu

FICHES DE RÉFÉRENCE



Le Plan d'engagement communautaire

Le promoteur engagé dans une démarche de relations avec le milieu gagnera à consigner ses engagements dans un plan. Rappel de ses objectifs et de ses priorités en matière de relations avec les communautés ainsi que de ses ententes avec le milieu, le plan d'engagement communautaire devient le compagnon de route du promoteur soucieux d'alimenter des relations de qualité avec les citoyens tout au long de son projet.

Un plan d'engagement communautaire peut contenir, sans s'y limiter, ces éléments :

- Une description du projet, de ses impacts potentiels et des mesures d'atténuation envisagées
- Les objectifs visés par la démarche de relations avec le milieu
- La démarche de participation publique qui sera mise de l'avant par le promoteur :
 - Le degré d'engagement souhaité de la part des parties prenantes
 - Les aspects du projet sur lesquels les parties prenantes seront consultées ou impliquées (par ex. : devis d'étude, étude d'impact, transmission des savoirs locaux, suivi environnemental, avis sur les autres options, mécanisme de gestion des plaintes)
 - Les mécanismes qui seront mis en place par le promoteur aux différentes phases du projet (par ex. : séances publiques d'information, consultation en ligne, comité de suivi)
 - Le soutien qui sera accordé pour faciliter la participation du plus grand nombre (par ex. : budget de déplacement, garderie sur place, horaires adaptés)
- Les limites de la participation publique (par ex. : les aspects du projet qui ne sont pas négociables et ceux qui le sont, la possibilité, ou non, que le promoteur abandonne le projet ou le réalise ailleurs)
- Les ententes à développer et celles conclues avec les parties prenantes dans le cadre du projet, comme :
 - Une entente de bon voisinage
 - Une entente sur les répercussions et les avantages (ERA)
 - Une entente de partenariat avec les fournisseurs locaux de biens et de services (ingénierie, arpentage, environnement, entreprises en construction et services connexes à la construction)
- Les modalités d'embauche du personnel

Il est suggéré que le promoteur trace un premier jet de son plan d'engagement communautaire lequel sera enrichi par ses échanges avec les parties prenantes tout au long du projet. Ainsi, une mise à jour périodique du plan s'avérera nécessaire.



Comment traiter avec les personnes s'opposant à un projet et répondre aux objections de façon efficace et respectueuse?

Au cours des dernières décennies, l'opposition de grands projets s'est pratiquement systématisée, les entreprises doivent maintenant intégrer tout autant les opposants que les partisans au projet, dans leur démarche de relations avec les communautés. Voici quelques règles générales à respecter dans ses relations avec les opposants.

- Traiter les opposants avec respect, ne pas les ridiculiser
- Éviter de dénigrer ou de discréditer les opposants et les journalistes
- Éviter de judiciaireiser les conflits
- Accueillir les opposants autant que les partisans au projet dans les activités de participation publique et les inviter à s'impliquer dans le processus du développement du projet, dès sa conception
- Comprendre clairement les interrogations, les motifs et les besoins des opposants afin d'être en mesure de concilier les points de vue
- Préparer des réponses aux questions et aux commentaires que pourraient formuler les opposants, lors des activités de participation publique

(Sources : Bergeron, 2016 ; Transfert Environnement et Société, 2019 ; ACER, 2019)

SUITE À LA PAGE SUIVANTE 



Comment répondre aux objections de façon efficace et respectueuse?

Dans son guide sur les bonnes pratiques en matière d'engagement des Autochtones et du public, l'Association canadienne de l'énergie renouvelable présente 4 règles à suivre pour répondre aux opposants au projet de manière efficace et respectueuse lors d'une manifestation durant le déroulement d'une activité de participation publique (assemblée publique, porte ouverte ou autres). Ces règles sont les suivantes.

1. Comprendre les intérêts des membres de la communauté. Lors de la première rencontre avec les instances locales, demander si elles s'attendent à une opposition de la part du milieu. Si oui, d'où proviendrait-elle. Communiquer avec les opposants pressentis afin d'établir une relation et de comprendre leurs préoccupations.
2. Préciser les faits. Organiser votre information avant de commencer à parler de votre projet dans la communauté en considérant les idées fausses les plus courantes et en démystifiant votre projet. Les membres de la communauté devraient pouvoir trouver facilement des réponses aux questions les plus fréquemment posées (par ex. : site Web de l'entreprise ou microsite Web du projet, feuillet d'information, présentoir d'information au bureau local)
3. Réagir aux manifestations avec respect. Adopter un comportement respectueux envers les protestataires; ceux-ci ont le droit de manifester à l'extérieur des bâtiments. La personne qui occupe le plus haut rang chez le promoteur devrait sortir saluer les manifestants, en restant calme, polie et ouverte à la discussion. Offrir des rafraîchissements aux manifestants et les inviter à exprimer, par écrit ou verbalement, leurs préoccupations. Les inviter à entrer à l'intérieur du bâtiment pour entendre les informations sur le projet puis proposer d'organiser des rencontres en personne à une date ultérieure pour un suivi.
4. Faire face aux réactions émotionnelles avec considération. Pour désamorcer une situation où des personnes sont agressives ou tenteraient d'interrompre votre activité, adopter les comportements suivants : cesser de parler et passer en mode écoute ; instaurer un pied d'égalité en descendant de l'estrade, par exemple ; sur un ton aimable, faire parler la personne et poser des questions ouvertes ; rechercher les causes possibles de ses sentiments ; verbaliser ce que vous percevez et faire preuve d'empathie ; être à l'écoute de signes indiquant que la charge émotionnelle commence à baisser ; et tenter alors d'établir un lien (par ex. : je n'ai pas de réponse à votre question ce soir mais je peux prendre vos coordonnées et vous revenir plus tard). Répéter la séquence jusqu'à ce que la personne soit calmée. Donner de l'information et examiner les options possibles pour les suites.

(Extrait de : ACER, 2019)



Exemple d'une méthode de résolution de problèmes systémiques

Dans son bulletin de janvier 2022, le cabinet d'avocats en droit de l'environnement Sodavex a publié un article sur les limites de l'acceptabilité sociale des grands projets de développement. Les auteurs y proposent entre autres une méthode pour résoudre les problèmes systémiques souvent rencontrés dans le développement de projets à fort impact environnemental. Celle-ci se décline en 7 étapes.

1. Analyser le contexte législatif, historique et les pratiques locales afin d'identifier les facteurs d'influence de l'acceptabilité sociale
2. Partager de l'information en amont et en continu
3. Identifier et inviter les parties prenantes clé
4. Tenir des consultations publiques animées par une personne neutre et expérimentée
5. Réaliser des études d'impacts et des analyses scientifiques afin d'analyser le cadre du conflit et mettre à disposition une version vulgarisée pour une compréhension généralisée
6. Organiser des séances de remue-méninges et de solutions de remplacement
7. Identifier une zone d'entente possible

Les auteurs réfèrent par ailleurs le lecteur à l'approche *Facility Siting Credo* développée par le MIT-Harvard Public Disputes Program, comme exemple d'approche qui intègre entre autres ces étapes, et ce, pour les projets d'installations qui répondent à des besoins régionaux mais qui génèrent des impacts négatifs dans l'entourage immédiat.

(Source : FINN et SÉGUIN, 2022)

Consulter l'approche [Facility Siting Credo](#).



Le Guide sur les comités de suivi

Le [Guide des bonnes pratiques sur les comités de suivi et obligations légales des promoteurs pour des projets miniers et d'hydrocarbures](#) publié par le ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles en 2019 est un outil complet pour le promoteur qui souhaite implanter un mécanisme de dialogue qui s'inscrit dans la durée. Le guide présente en détails les pratiques reconnues en matière de mise en place et de fonctionnement d'un comité. Mentionnons d'entrée de jeu qu'il est de la responsabilité du promoteur de mettre en place un tel comité et que la maîtrise des bonnes pratiques en la matière constitue, certes, un atout majeur pour la réussite de son projet.

Le document se présente en deux parties : la première sur les bonnes pratiques reconnues et la seconde, sur les obligations légales pour les titulaires de baux miniers et de licences d'hydrocarbures.

Dans la partie « bonnes pratiques », le guide aborde les thèmes suivants :

- La mise en place du comité de suivi (quoi faire avant et à quel moment)
- Le recrutement des membres du comité (par quelles méthodes, comment assurer la représentativité, le nombre visé de sa composition pour un fonctionnement efficace)
- L'adoption du mode de gouvernance interne (lequel choisir, le document de constitution et les éléments pouvant y apparaître)
- Les mandats et les objectifs du comité (comment les définir)
- Les règles d'éthique
- Les rôles et les responsabilités des membres et des non-membres (experts externes, observateurs et les ministères et organismes gouvernementaux), incluant ceux du représentant du promoteur et du porte-parole du comité
- L'animation du comité et le choix de l'animateur
- Le secrétariat et la coordination
- Le financement des activités du comité
- La concertation, comme mode de fonctionnement
- Les règles pour la tenue des réunions, les communications internes
- Les communications externes, notamment la préparation des communications avec les médias
- La rétro-information sur les activités du comité

La partie 2 du Guide présente un résumé des obligations d'un titulaire de bail minier ou d'une licence d'exploration, de production ou de stockage d'hydrocarbures. Elle répond aux exigences de la mise en place d'un comité de suivi et de son fonctionnement.

(MERN, 2019d)



Bonnes pratiques de gestion des plaintes

Les phases de construction et d'opération d'une installation industrielle, par exemple, comportent habituellement leur lot de nuisances (bruit, vibration, état des chemins, trafic, poussières, odeurs, pollution lumineuse), lesquelles sont susceptibles de générer des plaintes de la part des citoyens riverains au projet.

La mise en œuvre de bonnes pratiques en matière de gestion des plaintes, en plus de limiter les impacts négatifs et les nuisances liés au projet, favorise la confiance du public envers le promoteur, et ce, dans la mesure où le mécanisme de gestion des plaintes a été élaboré de concert avec les parties prenantes et que les plaintes sont traitées efficacement. Ces pratiques sont :

- Nommer une personne responsable de la réception, du traitement et du suivi des plaintes et des commentaires
- Élaborer et mettre en œuvre une politique de gestion des plaintes (réception, traitement et suivi des plaintes) en concertation avec les parties prenantes ; à cet effet, la participation du comité de suivi peut s'avérer utile. Cette politique devrait notamment traiter des éléments suivants :
 - Les modalités de réception de la plainte : mettre à la disposition du public, un moyen simple et rapide pour la transmission d'une plainte ou d'un commentaire (par ex. : site Internet de l'entreprise ou du projet, ligne téléphonique, adresse courriel ou postale) ; accuser réception de la plainte
 - Les modalités d'analyse de la plainte et le délai de traitement (par ex. : le plaignant est contacté au plus tard 48 heures ouvrables après réception de la plainte afin de s'assurer d'une bonne compréhension des éléments de sa plainte puis une visite de terrain est effectuée pour corroborer les faits et enfin, la source de la nuisance est identifiée et évaluée)
- Les modalités d'identification et de mise en place des mesures correctrices : il importe de prendre en compte les avis des parties prenantes quant aux mesures à mettre en place en réponse aux plaintes formulées par le milieu
- Les modalités de rétroaction et de suivi auprès des plaignants
- Tenir et diffuser (sur le site Internet de l'entreprise ou auprès du comité de suivi) un registre indiquant la nature de la plainte ou du commentaire, le délai de réponse, les actions ou les mesures entreprises, la justification des décisions prises et les communications effectuées avec les personnes concernées
- Mettre en place un système d'alerte, ou tout autre mécanisme visant à aviser les citoyens riverains au projet, d'un épisode de nuisance à venir ou en cours ; un tel système d'alerte a pour effet de réduire les impacts négatifs perçus par les citoyens (par ex. : créer une rubrique risques de nuisances sur le site Internet de l'entreprise)
- De façon proactive, mettre en place un programme de surveillance des paramètres susceptibles de faire l'objet de plaintes (par ex. : mesure de bruit, suivi des activités de dynamitage ou de l'augmentation de la circulation) et rendre les résultats accessibles sur le site Web de l'entreprise

Section 2.3

Les bonnes pratiques de communication et de participation publique

Tout au long de sa démarche de projet socialement acceptable, les bonnes pratiques en matière de communication et de participation publique accompagnent le promoteur dans ses activités d'information, de consultation et de participation active, le tout formant sa [démarche de participation publique](#).

QUELS SONT LES BÉNÉFICES, POUR LE PROMOTEUR, DE S'ENGAGER DANS UNE DÉMARCHE DE PARTICIPATION PUBLIQUE?

Selon le MDDELCC (2018), ces bénéfices sont les suivants :

- Permettre de diversifier les sources d'information
- Aider à acquérir des connaissances venant du milieu, le savoir local
- Permettre de sensibiliser les citoyens aux contraintes auxquelles le promoteur doit faire face
- Aider à connaître les contraintes auxquelles font face les acteurs consultés
- Favoriser la construction d'une relation de confiance avec le milieu
- Favoriser une reconnaissance du promoteur à titre d'intervenant du milieu pouvant contribuer au mieux-être de la communauté
- Aider à prévenir les conflits, à réduire les risques de contestation et de rejet et à faire émerger le consensus

Quels sont les conditions de réussite et les principes essentiels à respecter pour assurer la crédibilité et la légitimité des dispositifs mis en place? Comment choisir son professionnel de la participation publique et quels sont les [mécanismes de participation](#)? Quelles sont les clés pour aborder les communications avec les médias traditionnels et les réseaux sociaux? Enfin, quels sont les outils pertinents à connaître? Cette section tentera de répondre à ces questions.

QUELQUES PIÈGES À ÉVITER

- Croire que la communication peut se faire sans ressource et qu'elle est nécessairement dispendieuse
- Croire que la communication intégrée à une démarche de participation publique peut être relayée au marketing
- Tarder à répondre aux commentaires transmis via les médias sociaux



CLIQUER SUR UNE DES CASES POUR ACCÉDER AU THÈME DE CETTE SOUS-SECTION.

Conditions pour réussir sa démarche de participation publique

Planifier sa démarche de participation publique

Choisir son professionnel de la participation publique

Les mécanismes de participation publique

 POUR CONNAÎTRE LES RÈGLES POUR UNE PARTICIPATION PUBLIQUE ÉTHIQUE ET LES CONDITIONS DE SUCCÈS, SELON TRANSFERT ENVIRONNEMENT ET SOCIÉTÉ

 POUR CONNAÎTRE LES RÈGLES DE L'ART DE LA PARTICIPATION CITOYENNE, SELON L'INSTITUT DU NOUVEAU MONDE

Communiquer avec les médias traditionnels et les réseaux sociaux

Outils additionnels de participation publique

Conditions pour réussir sa démarche de participation publique

 RETOUR
AU SCHÉMA

Réussir sa démarche de participation publique nécessite certaines conditions qui, bien que simples, favorisent la crédibilité et la légitimité de la démarche aux yeux des parties prenantes. Ces conditions sont les suivantes.

Attitude du promoteur


L'attitude du promoteur dans la conduite de son projet est de première importance : l'empathie, l'écoute, l'ouverture, le respect, la flexibilité et la patience dont fera preuve le promoteur sont essentiels pour assurer la crédibilité de sa démarche auprès du public.

Participation précoce

Il importe d'impliquer les parties prenantes tôt dans le processus d'élaboration du projet afin qu'elles soient en mesure d'en influencer les paramètres. *« Cette approche permet de bâtir la confiance entre les participants, de renforcer la cohésion et d'arriver à des propositions constructives au lieu d'alimenter la méfiance. »* ([Visiter la source](#))

Neutralité, crédibilité et rigueur

Pour assurer la neutralité, la crédibilité et la rigueur de la démarche, la mise en œuvre de la démarche de participation publique doit être confiée à un expert externe.

POUR PLUS DE DÉTAILS, VOIR LA SOUS-SECTION
CHOISIR SON PROFESSIONNEL DE LA PARTICIPATION
PUBLIQUE 

Démarche en continu

La démarche de participation publique du promoteur doit s'échelonner sur toutes les phases du projet, de l'avant-projet jusqu'à la fermeture, au démantèlement et la remise en état du site.

Planification structurée de la démarche

Cette planification doit respecter un certain nombre de principes et, lorsque possible, être élaborée en collaboration avec les parties prenantes au projet (voir section suivante).

Clarté du processus

Les règles entourant l'activité de participation publique doivent être clairement diffusées dès le départ.

Transparence et partage d'information

Le promoteur doit s'efforcer de transmettre toute l'information qu'il détient, et ce, au fur à mesure que le projet avance. Cette information doit être fiable, pertinente et rédigée dans un langage compréhensible par tous. Les moyens utilisés doivent être diversifiés. Un public mal éclairé peut difficilement transmettre des commentaires ou des recommandations ou des commentaires pertinents et constructifs.

Conditions pour réussir sa démarche de participation publique (suite)

Diversité, équité et inclusion

Les processus mis en place doivent permettre la participation de tous, incluant les groupes habituellement sous-représentés tels que les jeunes, les personnes âgées ou les personnes handicapées.

Flexibilité

Le promoteur doit être en mesure d'adapter sa démarche de participation publique au contexte, aux objectifs poursuivis ainsi qu'aux contraintes des parties prenantes. Il peut s'agir entre autres du calendrier des activités, des mécanismes choisis, du lieu et des moyens utilisés.

Recherche de collaboration

Les mécanismes de participation active sont à privilégier. Ces mécanismes impliquent le promoteur et les parties prenantes dans une dynamique de cocréation du projet. Ils permettent au promoteur, d'une part, de bien comprendre les préoccupations, les attentes et les besoins de la communauté et de bénéficiaire de son expertise et des savoirs locaux et, d'autre part, de faire connaître ses propres contraintes aux participants.

Reddition de compte

Une démarche de participation publique doit nécessairement inclure des modalités pour rendre compte auprès du public, de la manière dont les résultats des activités de participation ont été pris en considération dans le processus de décision. Ces modalités doivent être connues du public dès l'annonce des activités. Elles renforcent la crédibilité de la démarche et la confiance du public envers les futures activités de participation publique du promoteur.

Ces conditions de réussite sont adaptées de [CCEBJ, 2019](#) ; [MELCC, 2021](#) et [MAMH, page Internet sur la participation publique \(voir bibliographie\)](#).

Planifier sa démarche de participation publique

 RETOUR
AU SCHÉMA

Une démarche de participation publique réussie impose qu'elle soit au préalable bien planifiée. Les éléments à traiter dans cette planification sont l'engagement du promoteur, l'engagement des parties prenantes, le choix des mécanismes de participation publique, l'information, la promotion de la démarche, la rétroinformation et l'évaluation.

Ces éléments sont adaptés des principes présentés dans le Cadre de référence gouvernemental sur la participation publique, publié par le Gouvernement du Québec (ministère du Conseil Exécutif, 2017).

PRINCIPE 1 L'engagement du promoteur face au public

Lorsqu'il amorce une démarche de participation publique, le promoteur doit s'engager à ce que celle-ci soit une réelle occasion, pour les parties prenantes, d'influencer ses décisions ; dans l'entreprise, les décideurs doivent s'engager à prendre en considération les résultats de la démarche de participation pour bonifier le projet. Le degré d'engagement auquel il adhère déterminera par la suite le choix des mécanismes de participation à mettre en place. Les degrés d'engagement vont de l'information à la délégation des décisions. « *...plus le degré d'implication du public est élevé, meilleures seront les chances que le projet soit accepté et bien intégré au sein de son milieu d'accueil.* » (MELCC, 2021).

 [POUR CONNAÎTRE LES DEGRÉS D'ENGAGEMENT SELON L'ASSOCIATION INTERNATIONALE POUR LA PARTICIPATION PUBLIQUE](#)

PRINCIPE 2 L'engagement des parties prenantes

Les personnes qui s'engagent dans une démarche de participation publique doivent respecter certaines règles et s'y engager de bonne foi afin de faire connaître leurs opinions, leurs préoccupations, leurs attentes et leurs besoins dans un climat d'échanges respectueux et équitables.

PRINCIPE 3 Le choix des mécanismes de participation publique

Les mécanismes de participation publique de même que les outils mis à la disposition du public doivent être diversifiés et adaptés au degré d'engagement recherché. L'animation des activités de participation doit être confiée à une ressource externe, neutre et spécialisée dans le domaine de la participation publique. Les mécanismes choisis doivent être inclusifs et permettre de rejoindre le plus grand nombre possible ainsi que les parties prenantes concernées par le projet. Des délais suffisants doivent être alloués aux participants pour susciter leur adhésion et leur permettre de transmettre leur avis, leurs commentaires ou leur mémoire.

Planifier sa démarche de participation publique (suite)

PRINCIPE 4 L'information

Le promoteur doit rendre facilement disponible l'information en lien avec son projet et ce, dans un délai raisonnable avant la démarche de participation publique. L'information doit être diffusée de façon transparente, objective et impartiale, et ce, à toutes les phases du cheminement du projet. Des sources d'information complémentaires devraient être rendues accessibles, lorsque cela s'avère pertinent.

PRINCIPE 5 La promotion de la démarche

L'annonce de la démarche de participation publique doit être faite en utilisant des moyens susceptibles d'atteindre et d'interpeller le public visé, et ce, dans un délai raisonnable avant la démarche. Le plan de communication de la démarche devrait notamment présenter clairement, et ce, dès l'annonce de la démarche, les modalités de participation, la portée et les objectifs de celle-ci, le public ciblé, les étapes du processus participatif et les dates correspondantes, les coordonnées des personnes responsables de la démarche et les modalités de suivi et de reddition de compte prévues.

PRINCIPE 6 La rétroinformation

La rétroinformation permet aux participants d'évaluer le degré d'influence qu'ils ont eu à travers le processus de participation ; elle constitue un facteur de motivation et d'engagement. Cette rétroinformation doit être réalisée dans un délai raisonnable. Le document de rétroinformation est souvent appelé *rapport de consultation*.

RAPPORT DE CONSULTATION

De plus, il est requis de prévoir un mode de consentement pour la diffusion des avis, des commentaires et des mémoires qui seront transmis afin de respecter les règles de protection des renseignements personnels.

EXEMPLES DE MODALITÉS À METTRE EN PLACE POUR PERMETTRE AUX PARTICIPANTS D'INDIQUER S'ILS CONSENTENT OU NON À LA DIFFUSION DE LEUR AVIS, COMMENTAIRES OU MÉMOIRES

PRINCIPE 7 L'évaluation

Les participants et le promoteur devraient être en mesure d'évaluer la démarche de participation publique. Les critères, les moyens utilisés et la fréquence de l'évaluation devraient être déterminés au moment de la conception de la démarche de participation publique. Différentes méthodes d'évaluation peuvent être utilisées, notamment une analyse des trente-huit critères du Cadre de référence gouvernemental sur la participation publique, un sondage auprès des participants, une analyse du taux d'inclusion des commentaires dans le projet ou la mise à disposition d'un questionnaire d'évaluation aux participants.

Choisir son professionnel de la participation publique

 RETOUR AU SCHÉMA

Le choix d'un expert pour mener à bien ses activités de participation publique constitue l'un des défis auquel sera confronté le promoteur désireux de réussir démarche. Pour ce faire, il devra nécessairement se tourner vers un expert externe à son organisation afin d'assurer la neutralité des processus et la crédibilité de la démarche aux yeux des parties prenantes.

Les professionnels de la participation publique possèdent les compétences et les aptitudes nécessaires pour concevoir, mettre en œuvre et évaluer la démarche de participation publique du promoteur.

En outre, l'expert en participation publique doit répondre aux exigences suivantes.

- La personne doit être un tiers neutre et impartial et ne pas présenter de conflit d'intérêts, réel ou apparent, avec l'un ou l'autre des participants
- La personne doit être neutre par rapport au projet et crédible aux yeux du public
- La personne doit être en mesure de saisir et d'analyser les enjeux d'acceptabilité sociale
- Elle doit être en mesure d'établir des relations harmonieuses avec l'ensemble des parties prenantes et maîtriser les différents processus d'information, de consultation et de concertation
- Son expertise doit être axée sur la coconstruction de projet plutôt que sur la vente de projet ; la maîtrise des mécanismes de concertation est essentielle
- Dans le cas d'animation d'un comité de citoyen, la personne devrait être choisie par l'ensemble des membres du comité, y compris avec le promoteur.
- La personne doit être en mesure de faire une rétroinformation auprès du promoteur et de faire des recommandations sur les suites à donner

Pour connaître [les 31 critères d'évaluation des candidats à la certification CP3 \(Professionnel \(le\) certifié\(e\) en participation publique\)](#)

Dans le cadre de ses fonctions, l'expert en participation publique est appelé entre autres à collaborer à l'élaboration et à la planification de la démarche de participation publique et à animer des activités de consultation, ciblée ou publique ainsi que des activités de participation active ponctuelles, tels que des rencontres de groupes de discussion et des ateliers, ou des activités en continu tels que des tables de concertation ou des comités de suivi. Dans ce dernier cas, il importe que l'expert soit choisi en concertation avec l'ensemble des parties prenantes aux activités.

Les mécanismes de participation publique



Le promoteur a avantage à utiliser une diversité de moyens de façon à rejoindre et à impliquer le plus grand nombre de participants possibles. Les moyens utilisés seront notamment déterminés en fonction des contextes et du public ciblé.

MÉTHODES D'INFORMATION

Différents moyens de communication peuvent être privilégiés pour transmettre de l'information. Le choix sera fonction de la nature du projet visé, de l'ampleur de la démarche de participation publique retenue et du type d'information à transmettre.

- L'assemblée d'information
- La journée « portes ouvertes »
- Le bureau d'information local

- Le courrier direct, le dépliant ou le prospectus distribué directement aux personnes
- Les publicités (dans les publications imprimées traditionnelles, à la radio, à la télévision et en ligne) et le publipostage
- Le communiqué de presse
- Une présence dans les expositions locales, dans les événements spéciaux
- Des affiches sur les babillards de la communauté
- Les journaux, la radio locale
- La ligne téléphonique sans frais
- La liste de diffusion électronique ou postale
- La visite d'un site de projet similaire
- La publication sur les réseaux sociaux (Twitter, LinkedIn et Facebook)
- Le site Internet de l'entreprise ou le microsite du projet
- Le blogue
- L'infolettre, le flux Internet et l'alerte SMS
- La visioconférence

CONSEILS

- Désigner clairement une personne-ressource pour toutes les questions sur le projet
- Indiquer une façon précise pour les personnes de donner des avis ou de demander des renseignements supplémentaires lors de chaque activité d'information
- Diversifier les outils de communication
- Utiliser un langage simple, clair et concis ; éviter le jargon trop technique
- Utiliser des photos, des vidéos, des schémas, des graphiques
- Utiliser la langue d'usage dans la communauté ou, à tout le moins, mettre à disposition des documents synthèses traduits dans cette langue
- Fournir des réponses aux questions dans un délai maximum de 24 à 48 heures ; sur les réseaux sociaux, ne pas dépasser quelques minutes ou quelques heures

Les mécanismes de participation publique (suite)

MÉTHODES DE CONSULTATION

La consultation sert à recueillir l'opinion de la population et à permettre aux parties prenantes d'exprimer leurs préoccupations, leurs attentes et leurs besoins. Elle prend souvent la forme d'un processus formel mais aussi, parfois, informel. Bien que des échanges entre le promoteur et les participants puissent intervenir au cours de la consultation, ceux-ci sont généralement limités. Voici quelques-unes des méthodes les plus couramment utilisées.

- Le groupe de discussion ou rencontre de travail
- L'assemblée publique de consultation
- L'audience publique
- La consultation ciblée
- Le comité consultatif citoyen
- Le comité d'experts
- L'atelier thématique
- L'assemblée de cuisine¹²
- Le café urbain¹³
- La plateforme de consultation en ligne
- La consultation sur le site Internet du promoteur
- La visioconférence (Zoom, Teams, GoToMeeting ou autres)
- Les médias sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn, communautés, surveillance de mots-clés associés au projet, vidéo en direct)

CONSEILS

- Utiliser des méthodes de consultation appropriées aux objectifs visés
- Combiner différentes méthodes
- Identifier les obstacles à la participation et adapter les méthodes en conséquence
- Transmettre des questions qui laissent des choix et la possibilité de présenter d'autres options
- Présenter clairement les règles de procédure
- Gérer les outils numériques :
 - Avoir les ressources humaines et les connaissances techniques suffisantes
 - Éviter la surcharge d'information
 - Mettre en place une netiquette
 - Modérer les échanges

12. Assemblée de cuisine : rencontre ayant pour objectif de favoriser les discussions en petit groupe, dans un environnement convivial et peu encadré, comme la cuisine de l'un des participants.

13. Café urbain : rencontre ayant pour but de réunir des personnes de différents milieux autour d'une table pour échanger sur un thème particulier. Les participants font une rotation entre les tables pour favoriser la discussion, la circulation d'idées et le partage de compétences.

MÉTHODES DE PARTICIPATION ACTIVE

Les méthodes de participation active utilisent des processus qui permettent le dialogue, les interactions entre les parties prenantes. Elles fournissent un cadre sécuritaire et respectueux pour débattre des opinions et pour construire des consensus autour d'enjeux préalablement définis. Dans un objectif de favoriser l'acceptabilité sociale, les méthodes de participation active sont à privilégier.

Voici quelques-unes des méthodes les plus couramment utilisées :

- L'atelier participatif
- Le comité de suivi
- La charrette¹⁴ ou carrousel
- Le jury citoyen¹⁵
- Le café urbain
- Les médias sociaux (communauté fermée, vidéo en direct)
- Les plateformes de consultation en ligne
- Les outils collaboratifs en ligne (Google Drive, Microsoft Teams, Dropbox, etc.)

CONSEILS

- Multiplier les occasions d'engagement
- Tester les méthodes avant de les déployer à plus grande échelle
- Impliquer davantage les parties prenantes les plus concernées (atelier de cocréation, groupe de discussion, entretien individuel)
- S'assurer de la représentativité des comités permanents, y éviter la participation « passive » et limiter la participation à 20 membres environ
- Les sondages sont peu efficaces pour améliorer les projets et ne concourent pas à l'acceptabilité sociale. Réserver ces méthodes pour les cas de conflit ou de crise lorsque le dialogue est impossible à établir
- Intégrer des outils numériques dans la planification de la démarche de participation publique ; des formations à cet effet sont disponibles auprès de certaines organisations

14. Charrette : exercice ponctuel et intensif qui rassemble des professionnels, des représentants d'intérêts divers et des citoyens dans l'objectif de définir une vision ou de régler une problématique propre à un projet (MERN, 2019)

15. Jury citoyen : groupe de consultation formé de citoyens choisis par tirage au sort ; les citoyens choisis reçoivent une formation pour pouvoir s'acquitter de leurs tâches

Communiquer avec les médias traditionnels et les réseaux sociaux

 RETOUR
AU SCHÉMA

Comme vue précédemment, la couverture médiatique peut influencer de façon significative l'opinion collective à l'égard d'un projet. Il appartient donc au promoteur de maîtriser les bonnes pratiques en matière de communication avec les médias, les médias traditionnels tout autant que les réseaux sociaux.

COMMUNIQUER AVEC LES MÉDIAS TRADITIONNELS

Aux fins du présent guide, les médias traditionnels réfèrent aux revues spécialisées et aux journaux nationaux et locaux, en versions imprimées et électroniques, aux entrevues journalistiques de même qu'aux apparitions à la radio ou à la télévision.

Une stratégie de communication avec les médias traditionnels devrait notamment inclure les éléments suivants :

- Recenser et mettre à jour régulièrement une liste des personnes-ressources dans les différents médias identifiés : journalistes, éditorialistes, rédacteurs en chef et chroniqueurs des médias imprimés et électroniques
- Fixer les objectifs du plan de communication (améliorer la réputation de l'entreprise, transmettre de l'information sur le projet, etc.)
- Adapter la stratégie selon la nouvelle à annoncer

CONSEILS

- Allouer une ressource dédiée aux relations avec les médias :
 - Avant de s'adresser aux médias, le porte-parole doit avoir une formation en communication avec les médias
 - Dans certains cas, il peut être utile de confier la communication à un expert du sujet visé, de votre entreprise
- Être proactif dans ses relations avec les médias, rechercher les occasions de contact
- Avant de s'adresser à un média :
 - Déterminer les objectifs de la communication
 - S'assurer de bien maîtriser le contenu de l'information ou du message à livrer
 - Connaître l'identité de la personne à rencontrer
 - Préparer des citations et des messages-clés qui pourront être repris par le journaliste

Communiquer avec les médias traditionnels et les réseaux sociaux (suite)

COMMUNIQUER AVEC LES RÉSEAUX SOCIAUX

L'avènement des médias numériques a changé la façon dont les gens communiquent, collaborent et accèdent à de l'information. Les réseaux sociaux sont maintenant une composante inéluctable de toute stratégie de communication et de relations avec le public et les communautés. D'une part, le promoteur peut s'en servir pour partager du contenu, ce qui inclut aussi ses campagnes publicitaires. D'autre part, il peut cibler et obtenir de l'information en temps réel sur les impressions des citoyens face à son projet, comme les enjeux et les préoccupations qui les animent.

Près de 50 % des Canadiens tirent leurs nouvelles des réseaux sociaux, selon la firme de communication National. Dans un contexte où tout individu et organisme peut générer du contenu, les voix minoritaires disposent maintenant d'un espace où elles peuvent mieux se faire entendre. Pour le promoteur engagé dans une démarche de projet socialement acceptable, la gestion des réseaux sociaux devient un incontournable qui nécessite des efforts auxquels il doit consentir.

« Dans ce contexte d'instantanéité, les organisations doivent donc se préparer stratégiquement à faire face à l'opposition sur les réseaux sociaux. Ainsi, en plus de l'exigence de transparence qui prévaut, répondre aux inquiétudes rapidement afin d'éviter que le débat s'échelonne dans le temps apparaît comme un bon moyen d'éviter le bad buzz à l'avantage des opposants ». (Morrisette, nd)

CONSEILS

- Établir des liens avec le public cible en amont des médias sociaux, car un lien de confiance avec le milieu est plus difficile à maintenir par le biais d'outils numériques
- Dédier une ressource à la gestion des réseaux sociaux en général et des communications auprès de vos communautés en particulier
- Identifier le public cible
- Éviter d'être présent partout
- Déterminer les objectifs de chaque communication pour choisir les meilleurs canaux et le moment opportun pour les utiliser
- Générer du contenu de façon proactive et en continu
- Rendre accessible des documents publics ; prévoir des versions synthétisées et vulgarisées (étude d'impact, rapport de consultation, rapport d'expert, etc.)
- Répondre aux enjeux rapidement et avec soin (en temps réel ou dans un délai de quelques heures)
- Gérer vos médias sociaux en ayant à l'esprit qu'ils sont aussi utilisés par les médias traditionnels pour chercher de l'information

Communiquer avec les médias traditionnels et les réseaux sociaux (suite)

Conseils spécifiques pour informer et échanger

- Intégrer à vos [réseaux sociaux](#) les #motsclics, @mentions et hyperliens qui renvoient au projet
- Créer un groupe Facebook fermé réservé aux parties prenantes
- Utiliser du contenu commandité (audience, ciblage)
- Diffuser des vidéos en direct (vidéo *live*); analyser les impressions de l'audience
- organiser une Foire aux questions (FAQ) accessible en ligne pour les questions fréquentes
- Intégrer la fonction de clavardage à vos outils numériques

Conseils pour réaliser une veille stratégique

- Déterminer les canaux sur lesquels les publics cibles sont les plus actifs
- Assurer une surveillance de mots-clés associés au projet à l'aide de logiciel d'écoute sociale¹³

RÉDACTION DANS LES RÉSEAUX SOCIAUX

Au Québec, les médias sociaux des entreprises doivent respecter les dispositions de la Charte de la langue française si les conditions suivantes sont notamment présentes :

- L'entreprise est établie au Québec
- Le média social est celui qui est officiellement utilisé et publicisé par l'entreprise
- Le contenu du média social vise le marché québécois
- Le contenu diffusé est soumis aux dispositions de la Charte, notamment lorsqu'il s'agit d'informations destinées au marché québécois et d'informations de nature commerciale faisant la promotion d'un bien ou d'un service

La Vitrine linguistique du Gouvernement du Québec offre de l'information sur les principes et les pratiques à adopter en matière de rédaction dans les réseaux sociaux.

Ainsi, le promoteur soucieux de respecter les règles de la rédaction dans les réseaux sociaux adoptera d'abord les principes de base suivants :

- Respecter les règles du français
- Aller à l'essentiel
- Éviter les techniques d'écriture attribuables au langage texto

Il s'intéressera ensuite aux règles entourant les abréviations, les signes et les symboles, l'écriture des nombres, les émoticônes et émojis, le mot-clic et l'hyperlien, la nétiquette de même que la typographie et la ponctuation.

Pour obtenir de l'information plus détaillée sur la [rédaction dans les réseaux sociaux](#)

Pour un [aide-mémoire téléchargeable sur la rédaction dans les réseaux sociaux](#)

Pour des conseils sur la [création de plateformes numériques professionnelles en français](#)

16. Il existe plusieurs logiciels d'écoute sociale ; le choix sera fonction des objectifs visés. Certains outils sont spécialisés dans l'identification des influenceurs clés, d'autres permettent la veille pour la e-réputation de l'entreprise ou la détection de contenus tendances. Pour amorcer sa recherche de logiciel d'écoute sociale, [ce site](#) peut s'avérer utile.

Outils additionnels de participation publique



Le guide à l'intention du promoteur pour l'information et la consultation du public dans le cadre de la PÉEIE

Publié en 2018 par le ministère de l'Environnement et de la Lutte aux changements climatiques puis réédité en 2021, [ce guide](#) est destiné au promoteur assujéti à la procédure d'évaluation et d'examen des impacts sur l'environnement (PÉEIE) dans le Québec méridional. Il présente la démarche d'information et de consultation du public recommandée par le Ministère pendant la phase d'avant-projet c'est-à-dire lors de la planification du projet. Il énonce également les actions attendues de la part du promoteur pendant la phase d'examen par le BAPE puis propose une série d'activités qu'il peut mettre de l'avant à la suite de l'autorisation gouvernementale. L'annexe 1 du document présente un tableau exhaustif de méthodes d'information et de consultation publique, en y indiquant les points forts et les points faibles de chacun de même que le moment où il est opportun de les utiliser soit avant le dépôt de l'avis de projet, avant le dépôt de l'étude d'impact ou à la suite de l'autorisation gouvernementale.

Note : le BAPE diffuse son propre [Guide à l'intention de l'initiateur de projet à propos du processus de participation publique](#)

Les dispositifs de la participation publique

En soutien aux municipalités pour l'élaboration de leur démarche de développement durable, le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation présente divers [dispositifs de participation publique](#) correspondant aux activités d'information, de consultation et de participation active. Pour chacune des trois catégories de mécanismes de participation, un ou deux types d'activité y sont décrits en quelques lignes, incluant une présentation de leurs avantages et de leurs limites ainsi que des conseils pratiques pour une activité de participation réussie.

Il vaut la peine de consulter l'hyperlien « Autres idées ingénieuses », au bas de chaque page, pour connaître une plus grande diversité de mécanismes de participation.

Pratiques d'excellence en matière d'engagement des Autochtones et du public, dans le domaine éolien

Dans son [recueil des pratiques d'excellence](#) mis à jour en 2019, l'Association canadienne de l'énergie éolienne présente les pratiques reconnues dans l'industrie éolienne en matière de programme d'engagement communautaire, de consultation publique, de communication avec les médias et de techniques de présentation. Elle fournit également des indications sur la manière de répondre aux objections de façon efficace et respectueuse. Enfin, elle partage de nombreuses listes de vérification et de modèles utiles dans le cadre d'une démarche de relations avec les communautés tel qu'une liste de vérification pour les conférences de presse, une liste de vérification pour l'inauguration d'installation, les bases d'une stratégie de médias numériques et sociaux, un modèle d'avis aux médias et des modèles de feuilles de commentaires pour des journées portes ouvertes ou pour une présentation officielle.

Guide de bonnes pratiques en matière de participation citoyenne en ligne

Dans le contexte pandémique des dernières années, le monde du travail s'est vu imposer l'adoption de pratiques de télétravail et d'échanges virtuels en matière de participation publique. En 2020, Transfert Environnement et Société a ainsi publié un guide de bonnes pratiques afin de maintenir des liens avec les parties prenantes en proposant des méthodes efficaces d'information, de consultation et de participation active tenues en ligne.

Le [Guide sur la participation citoyenne et l'engagement en ligne](#) peut être consulté sur leur site Web. Il présente des conseils présente également des conseils pour assurer l'équité et l'accessibilité des démarches de participation publique auprès des personnes moins familières avec ces techniques.

Formation Webinaire sur les outils numériques de participation publique

« Dans ce webinaire, Stéphane Dubé, directeur, projets spéciaux et civic tech à l'INM [Institut du Nouveau Monde], présente comment les outils numériques peuvent permettre de consulter les citoyennes et les citoyens. Les objectifs de la présentation : mieux comprendre comment les outils numériques peuvent être utilisés dans différents contextes, présenter quelques-uns des outils les plus utilisés et permettre aux décideurs publics de choisir les outils les mieux adaptés à leurs besoins. »

Ce [webinaire](#) de 40 minutes est notamment destiné aux personnes responsables des relations avec les citoyens de même que celles responsables des communications.

Des activités d'animation mobilisantes et participatives

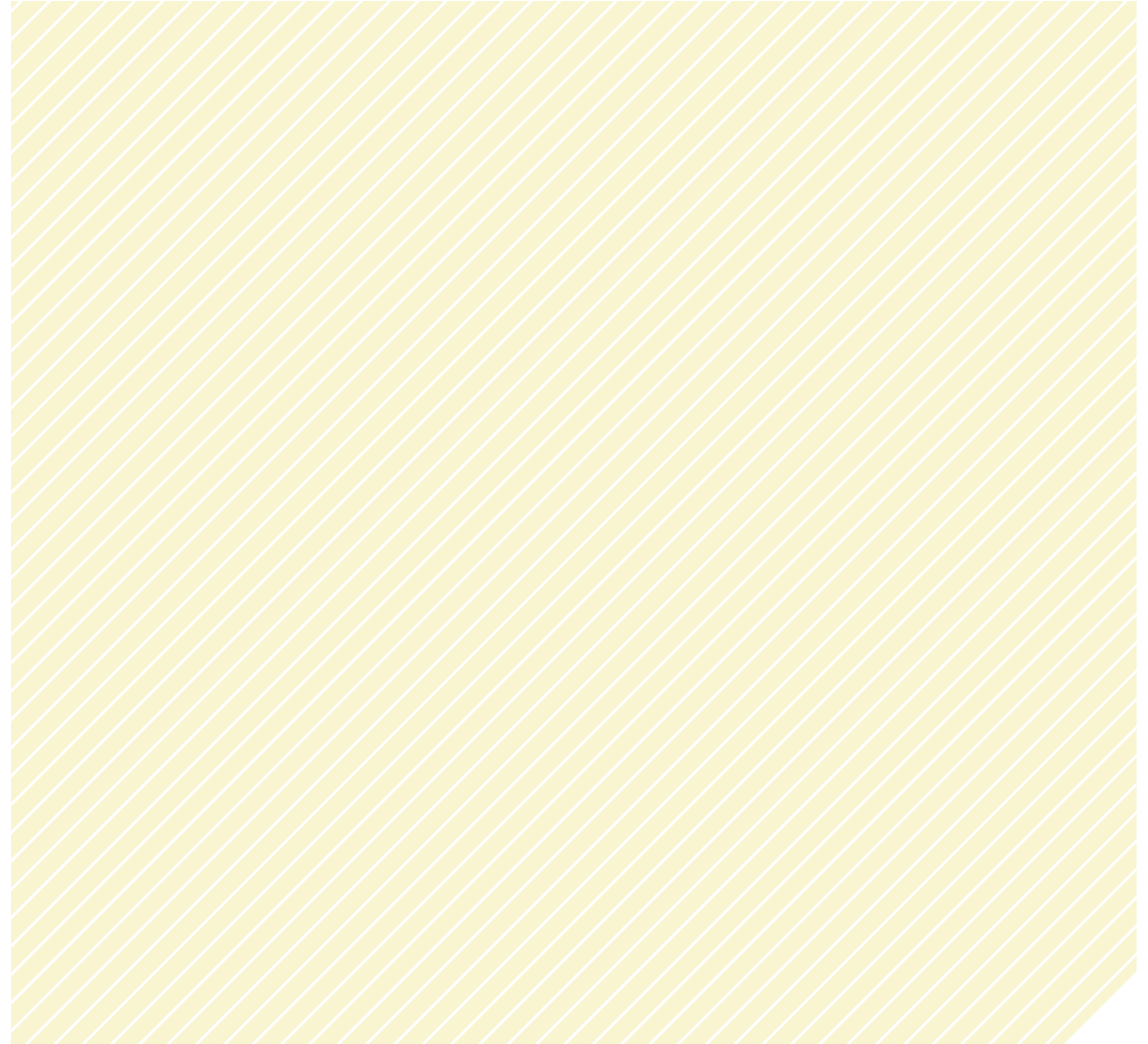
Communagir, une organisation à but non lucratif vouée au développement des collectivités, propose de la formation, du contenu et des outils en ligne. Cette boîte à outils performante et innovante guide les personnes, les organisations ou les entreprises engagées dans des activités d'animation structurées à l'aide de contenus sur des sujets variés comme les bonnes pratiques pour une rencontre réussie. Leurs nombreux outils d'animation sont regroupés en fonction de l'objectif, de la durée et du nombre de participants présentis à la rencontre, en plus de fournir des stratégies de réussite.

Les outils proposés par [Communagir](#) sont présents sur leur site web.

Fiches pratiques sur les mécanismes de participation publique

En appui à ses membres et au public en général, le *Regroupement des organismes de bassin versant du Québec (ROBVQ)* offre en ligne [une boîte à outils](#) venant soutenir la préparation et la tenue d'activités d'information, de consultation, d'implication, de codécision et d'autonomisation. Le lecteur a donc à sa disposition des fiches techniques, pour chaque mécanisme de participation publique, qui présentent : les ressources matérielles et humaines requises, un résumé, les points forts et les points faibles, les objectifs, la durée, le nombre maximal de personnes, un ordre de grandeur du coût, le déroulement de l'activité (avant, pendant et après) et les pièges à éviter.

Des fiches détaillées sont disponibles pour, entre autres, les méthodes suivantes : le carrousel, le jury citoyen, l'assemblée de cuisine et le MEAG. Le lecteur y trouvera également des explications détaillées pour plusieurs autres mécanismes de participation publique.





Section 2.3

Les bonnes pratiques de communication et
de participation publique

FICHES DE RÉFÉRENCE



Règles pour une participation publique éthique et conditions de succès d'une démarche de participation citoyenne, selon Transfert Environnement et Société

Dans son blogue sur l'approche citoyenne et communautaire, Transfert Environnement et Société (TES) énonce six règles pour une participation publique éthique.

1. L'indépendance du processus démontrée par le recours à des animateurs et facilitateurs externes neutres et impartiaux et par les engagements du promoteur à respecter la démarche et tenir compte de ses résultats
2. La représentativité des participants passe par la mobilisation des citoyens, l'ensemble des intérêts en présence, des opinions exprimées, des groupes socio-économiques, environnementaux et communautaires, des caractéristiques géographiques et démographiques des communautés
3. Le respect de toutes les parties participantes et de toutes les opinions exprimées en favorisant des échanges harmonieux et des débats constructifs entre les participants
4. L'engagement du promoteur à rendre disponible toute l'information requise et à permettre aux participants d'influencer ses décisions
5. La transparence, l'accès et la rigueur de l'information fournie aux participants dans une forme compréhensible et non partisane ou promotionnelle
6. L'intégrité des animateurs et facilitateurs démontrée aux participants par la référence aux règles éthiques de la participation

(Extrait du blogue par [Transfert Environnement et Société](#), 2019)



Règles de l'art de la participation publique, selon l'Institut du Nouveau Monde

Dans sa boîte à outils mise à la disposition du public, l'Institut du Nouveau Monde dresse une liste de huit règles de l'art, ou conditions essentielles, pour une participation publique réussie.

1. Adéquation entre les objectifs, les mécanismes et les ressources investies
2. Indépendance
3. Qualité et accessibilité de l'information
4. Accès au processus et diversité de participation
5. Communications adéquates
6. Clarté des modalités de participation
7. Prise en compte de la participation dans la décision
8. Transparence et suivi

(Extrait de [la boîte à outils INM](#), 2013)



Les degrés d'engagement, selon l'Association internationale pour la participation publique (AIP2) — Canada

Un des outils couramment utilisés pour illustrer la gradation des degrés d'implication du public dans le processus de décision est le Spectrum du degré d'engagement du public de AIP2 — Canada.

Le Spectrum compte 5 degrés. Voici leur accord avec les trois niveaux de participation publique utilisés dans le Guide.

Niveaux de participation utilisés dans le guides	■ Information	■ Consultation	■ Participation active
Degrés d'engagement de l'AIP2 — Canada	■ Information	■ Consultation	■ Implication ■ Collaboration ■ Habilitation/délégation

SUITE À LA PAGE SUIVANTE 

Informer	Le promoteur fournit au public l'information sur son projet pour l'aider à en comprendre les enjeux, les options possibles, les impacts et les solutions possibles. Son engagement se limite à tenir au courant le public.
Consulter	Le promoteur obtient la rétroaction du public sur les analyses, les impacts, les options possibles, les mesures d'atténuation ou les décisions. Le promoteur s'engage à être attentif aux préoccupations du public et à l'informer de la façon dont il aura influencé la décision.
Impliquer	Le promoteur travaille son projet avec le public, dans une démarche de cocréation. Il s'assure ainsi de bien comprendre et de prendre en considération les préoccupations et aspirations du public. Le promoteur s'engage à ce que les préoccupations, attentes et besoins du public se reflètent directement dans les options élaborées. Il s'engage également à informer le public sur la façon dont il aura influencé la décision.
Collaborer	Le promoteur travaille en partenariat avec le public, à toutes les étapes du projet. Le promoteur s'engage à trouver conseils et innovations auprès du public pour trouver des solutions et les prendre en compte le plus possible dans la prise de décision.
Habiliter/Déléguer	Le promoteur confie au public le soin de prendre la décision finale. Le promoteur s'engage à mettre en œuvre les décisions prises par le public.

(Source : [Valeurs, code d'éthique et spectrum d'engagement](#) de l'AIP2)



Le rapport de consultation

Le rapport de consultation constitue un moyen simple et efficace de rendre compte des résultats de l'activité de participation publique et de l'influence que les participants ont eue sur les décisions prises par la suite.

Ce rapport devrait contenir les éléments suivants :

- Les modalités de la consultation
 - Un rappel du contexte de la démarche et des objectifs
 - Les modalités relatives à l'annonce de l'événement, aux stratégies de communication pour atteindre le public visé, au mécanisme de transmission des commentaires
 - Le mode de consentement utilisé
 - Les dates importantes : début de la période de consultation, échéance pour transmettre des commentaires
- Les données de participation
 - Nombre de demandes d'information reçues
 - Nombre de mémoires et de commentaires reçus
- La synthèse des commentaires reçus, par thèmes, peut comporter 3 sections :
 - Un rappel de la proposition initiale du promoteur
 - La synthèse des commentaires reçus
 - Les changements apportés au projet en réponse aux commentaires reçus
- Les remerciements et la présentation des prochaines étapes
- En annexe
 - Une liste des mémoires et commentaires reçus
 - Un tableau des suggestions et commentaires recueillis

Le rapport de consultation devrait être achevé et diffusé le plus tôt possible, soit dans les semaines suivant la fin de l'activité. Il peut être publié sur le site Web de l'entreprise ou sur celui dédié à l'activité, le cas échéant. Lorsque c'est possible, l'envoi du rapport de consultation aux participants est grandement apprécié.

Parfois, il peut s'avérer difficile de diffuser le rapport de consultation dans des délais raisonnables. C'est le cas notamment lorsque la consultation est suivie d'une phase d'analyse et d'évaluation par le gouvernement ou bien d'une consultation à effectuer auprès des communautés autochtones. Dans ce cas, il est suggéré de diffuser un rapport préliminaire de consultation dans les semaines suivant la consultation. Le rapport devrait contenir ces informations : le résumé du déroulement de l'activité, les données de participation (voir plus haut), les résultats préliminaires (thèmes abordés par les participants et quelques lignes descriptives) et les étapes à venir. Par la suite, le rapport final de consultation sera publié, en même temps que la décision finale.



Mode de consentement relatif à la diffusion des avis, commentaires et mémoires dans le cadre d'une démarche de participation publique

Le promoteur doit déterminer dès le début de la démarche de participation publique, le mode qui sera utilisé pour permettre aux participants de consentir, ou non, à la diffusion des avis, des commentaires ou des mémoires qu'ils transmettront dans le cadre de l'activité de participation publique.

Voici des exemples d'actions adaptés du [Guide pour la planification d'une démarche de participation publique](#), publié par le Gouvernement du Québec.

- Inviter les participants à indiquer, au moment de la transmission de leur document, si elles souhaitent ou non que ce dernier soit publié sur le site Web du promoteur
- Dans le cas de l'usage d'un formulaire, prévoir une case à cocher pour consentir à sa diffusion
- À même l'annonce de l'activité de participation publique, faire connaître les modalités de diffusion des contributions des participants tout en offrant à ceux-ci la possibilité de refuser
- Lors du dépôt électronique des commentaires, des avis ou des mémoires des participants, automatiser une autorisation de publication

ANNEXE

BIBLIOGRAPHIE

Références citées

1. ARBOUR, M. (2016). « Le point de vue des parties prenantes sur les processus de consultation dans une démarche d'acceptabilité sociale de projets urbains : exemples de deux cas montréalais » Mémoire. Montréal (Québec, Canada), Université du Québec à Montréal, Maîtrise en communication. 185 p. En ligne [<https://archipel.uqam.ca/8851/1/M14481.pdf>] (page consultée le 02/09/2021).
2. ASSOCIATION CANADIENNE DE L'ÉNERGIE RENOUVELABLE (2019). Pratiques d'excellence en matière d'engagement des Autochtones et du public. 75 p. En ligne [<https://renewablesassociation.ca/wp-content/uploads/2020/06/Pratiques-d%E2%80%99excellence-en-mati%C3%A8re-d%E2%80%99engagement-communautaire-juin2020.pdf>] (page consultée le 12/01/2022).
3. BABA, S. et M. DUNN (2020). Veto autochtone : recentrer le débat autour de l'acceptabilité sociale. Dans *La Presse*, 29 août 2020. En ligne [<https://www.lapresse.ca/debats/opinions/2020-08-29/veto-autochtone-recentrer-le-debat-autour-de-l-acceptabilite-sociale.php>] (page consultée le 20/01/2022).
4. BAPE (2022). L'état des lieux et la gestion des résidus ultimes. Rapport d'enquête et d'audience publique no 364. 696 p. En ligne [<https://www.bape.gouv.qc.ca/fr/dossiers/etat-lieux-et-gestion-residus-ultimes/>] (page consultée le 06/03/2022).
5. BEAUDOIN-TARDIF, M. (2018). Analyse du processus de participation publique d'un projet de ligne électrique : le cas de la Chamouchouane-Bout-de-L'Île. Essai présenté au Centre universitaire de formation en environnement et développement durable en vue de l'obtention du grade de maître en environnement (M. Env.), Université de Sherbrooke. 129 p. En ligne [https://savoirs.usherbrooke.ca/bitstream/handle/11143/12376/Beaudoin_Tardif_Mariane_MEnv_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y] (page consultée le 01/09/2021).
6. DELISLE, A. (2020). Strateco et l'acceptabilité sociale : analyse du jugement. *Transfert Environnement et Société*. En ligne [<https://transfertconsult.ca/blogue-expertise/ressources-strateco-cour-appel/>] (page consultée le 30/08/2021).
7. FASKEN (2019). Acceptabilité sociale : une réalité incontournable pour tout investisseur et promoteur de projet. *Bulletin responsabilité sociale d'entreprise*. 5 décembre 2019. En ligne [<https://www.fasken.com/fr/knowledge/2019/12/acceptabilite-sociale-une-realite-incontournable-pour-tout-investisseur>] (page consultée le 27/08/2021).
8. FRISER A. et S. YATES (2021). « Article introductif – L'acceptabilité sociale, une question de démocratie participative ? », *Revue internationale de psychosociologie et de gestion des comportements organisationnels*, 2021/69 (Vol. XXVII), p. 5-16. DOI : 10.3917/rips1.069.0005. En ligne [<https://www.cairn.info/revue-internationale-de-psychosociologie-de-gestion-des-comportements-organisationnels-2021-69-page-5.htm>] (page consultée le 03/09/2021).
9. GENDRON, C. (2014). Penser l'acceptabilité sociale : au-delà de l'intérêt, les valeurs», *Communiquer en ligne* [<https://journals.openedition.org/communiquer/584#:~:text=L'acceptabil%C3%A9%20sociale%20r%C3%A9f%C3%A8re%20%C3%A0,forger%20et%20de%20le%20transformer>] (page consultée le 09/02/2022).
10. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. Acceptabilité sociale. En ligne [<https://www.quebec.ca/gouv/politiques-orientations/acceptabilite-sociale>] (page consultée le 30/08/2021).
11. HYDRO-QUÉBEC (2021). Rapport de développement durable 2021. En ligne [<https://www.hydroquebec.com/data/documents-donnees/pdf/rapport-developpement-durable.pdf>] (page consultée le 23/06/2022).

12. INVESTISSEMENT QUÉBEC (2021). Politique d'investissement responsable et de finance durable. 12 p. En ligne [https://www.investquebec.com/documents/fr/acces_a_information/IQ_PolitiqueIRFD23fevrier21_ApprouveCA_externe.pdf] (page consultée le 08/09/2021).
13. MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE ET DES RESSOURCES NATURELLES (2019d). Guide des bonnes pratiques sur les comités de suivi et obligations légales des promoteurs pour des projets miniers et d'hydrocarbures. 72 p. En ligne [<https://www.quebec.ca/gouv/ministere/energie-ressources-naturelles/publications/#c13876>] (page consultée le 25/08/2021).
14. MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES ET DE L'HABITATION. La participation publique. En quoi consiste la participation publique? En ligne [<https://www.mamh.gouv.qc.ca/municipalite-durable/entreprendre-une-demarche/participation-publique/>] (page consultée le 27/08/2021).
15. MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT ET DE LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES (2021). L'information et la consultation du public dans le cadre de la procédure d'évaluation et d'examen des impacts sur l'environnement : guide à l'intention de l'initiateur de projet. 33 pages. En ligne [<https://www.environnement.gouv.qc.ca/evaluations/documents/guide-initiateur-projet.pdf>] (page consultée le 23/06/2022).
16. MORRISSETTE, M. (non daté). Médias sociaux et acceptabilité sociale. Blogue Observatoire des médias sociaux en relations publiques. En ligne [<http://www.omsrp.com.ulaval.ca/non-classe/medias-sociaux-et-acceptabilite-sociale/>] (page consultée le 26/01/2022).
17. *Ressources Strateco Inc. c. Procureure générale du Québec*, 2020 QCCA 18. En ligne [<http://t.soquij.ca/k5Eso>] (page consultée le 21/09/2021).
18. *Ressources Strateco Inc. c. Procureure générale du Québec*, 2017 QCCS 2679. En ligne <http://t.soquij.ca/t5ASs> (page consultée le 21/09/2021).
19. SIMARD, L. (2021). « L'acceptabilité sociale au Québec : nouvel instrument normatif d'action publique », *Revue internationale de psychosociologie et de gestion des comportements organisationnels*, 2021/69 (Vol. XXVII), p. 17-44. DOI : 10.3917/rips1.069.0017. En ligne [<https://www.cairn.info/revue-internationale-de-psychosociologie-de-gestion-des-comportements-organisationnels-2021-69-page-17.htm>]

Références consultées

1. ANIM'ACTION (2010). L'art d'animer, de décider et d'agir. Solidarité rurale du Québec – Série Action. 12 p. En ligne [https://robvq.qc.ca/wp-content/uploads/2020/07/art_animer.pdf] (page consultée le 20/01/2022)
2. AIP2 Canada (2018). Notre Spectrum. Degré d'engagement du public. En ligne [<https://aip2canada.ca/valeursetethiques/>] (page consultée le 27/08/2021).
3. AIP2 - CANADA. Formations. En ligne [<https://aip2canada.ca/formations-de-laip2/>] (page consultée le 27/08/2021).
4. ANTIGNY, É. (2017). Analyse de l'acceptabilité sociale au Québec : étude de cas avec le projet d'oléoduc Énergie Est. Essai présenté au Centre universitaire de formation en environnement et développement durable en vue de l'obtention du grade de maître en environnement (M. Env.), Université de Sherbrooke. 134 p. En ligne [https://savoirs.usherbrooke.ca/bitstream/handle/11143/10151/Antigny_Eric_MEnv_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y] (page consultée le 01/09/2021).
5. ASSOCIATION DE L'ALUMINIUM DU CANADA. Rapport sur le développement durable 2020. Dons et investissements communautaires. En ligne [https://aac.metrio.net/indicators/social_societe/communautes_locales/donations_investissements_communautaires] (page consultée le 23/06/2022).
6. ASSOCIATION DE L'ALUMINIUM DU CANADA. Rapport de développement durable 2019. Communautés locales – Dialogue avec les communautés et autorités locales. En ligne [https://aac.metrio.net/indicators/social_societe/communautes_locales/dialogue_communautes] (page consultée le 27/08/2021).
7. Association de l'exploration minière du Québec. La certification UL ECOLOGO pour l'exploration minière. En ligne [<https://aemq.org/certification-a-propos/>] (page consultée le 27/08/2021).
8. ASSOCIATION MINIÈRE DU QUÉBEC. Bonnes pratiques En ligne [https://amq.metrio.net/indicators/bonnes_pratiques] (page consultée le 09/09/2021).
9. ASSOCIATION QUÉBÉCOISE POUR L'ÉVALUATION D'IMPACTS (2018). Commentaires sur le projet de Règlement découlant de la Loi sur la qualité de l'environnement (LQE) et concernant la Procédure d'évaluation et d'examen des impacts sur l'environnement de certains projets. Document remis au Ministère de l'Environnement, du Développement durable et de la Lutte aux Changements climatiques. 14 p. En ligne [<https://www.aqei.qc.ca/bibliotheque?id=2>] (page consultée le 27/08/2021).
10. BAPE (2021). Projet d'agrandissement du lieu d'enfouissement technique de Bury. Rapport d'enquête et d'audience publique 365. 121 p. En ligne [<https://transfertconsult.ca/blogue-expertise/guide-participation-publique-engagement-ligne/>] (page consultée le 11/07/2022).
11. BATELLIER, P. (2020). « Le rôle de l'État au regard de l'acceptabilité sociale de grands projets à fort impact socio-environnemental : repères pour examiner les interventions du gouvernement du Québec » Thèse. Montréal (Québec, Canada), Université du Québec à Montréal, Doctorat en sciences de l'environnement. 444 p. En ligne [<https://archipel.uqam.ca/13506/1/D3785.pdf>] (page consultée le 02/09/2021).
12. BATELLIER, P. et M.-È. MAILLÉ (2017). Acceptabilité sociale : sans oui, c'est non. Écosociété, Collection régulière. 304 p. En ligne [<https://ecosociete.org/livres/acceptabilite-sociale-sans-oui-c-est-non>] (page consultée le 23/06/2022)
13. BATELLIER, P. (2016). Acceptabilité sociale des grands projets à fort impact socio-environnemental au Québec : définitions et postulats. [*Vertigo*] La revue électronique en sciences de l'environnement, 16(1). En ligne [<https://www.erudit.org/en/journals/vertigo/2016-v16-n1-vertigo02678/1037565ar>] (page consultée le 31/08/2021).

14. BATELLIER, Pierre (2015). L'acceptabilité sociale – Cartographie d'une notion et de ses usages. Montréal (UQAM) : Les Éditions du Centr'ERE. ISBN 978-2-924367-22-3
15. BERGERON, C. (2016). Pour une meilleure acceptabilité sociale des projets énergétiques. Essai présenté au Centre universitaire de formation en environnement et développement durable en vue de l'obtention du grade de maître en environnement (M. Env.), Université de Sherbrooke. 123 p. En ligne [https://savoirs.usherbrooke.ca/bitstream/handle/11143/8845/Bergeron_Caroline_MEnv_2016.pdf?sequence=5&isAllowed=y] (page consultée le 01/09/2021).
16. BERGERON, K. M. (2021). Consulter quand c'est compliqué : comment bien identifier les enjeux et obtenir une participation significative en contexte technique. 88^e congrès de l'ACFAS, Colloque 402 – Acceptabilité sociale et controverses : repenser la participation citoyenne au débat public.
17. BERGERON, K. M. et al (2015). « Mesurer l'acceptabilité sociale d'un projet minier : essai de modélisation du risque social en contexte québécois ». [*Vertigo*] *La revue électronique en sciences de l'environnement*, 15(3). En ligne [<https://archipel.uqam.ca/12732/1/Mesurer%20l%E2%80%99acceptabilit%C3%A9%20sociale%20d%E2%80%99un%20projet%20minier.pdf>] (page consultée le 02/09/2021).
18. BERGERON, K. M., et M. JÉBRAK (2017). L'indice de risque social : un nouvel outil d'évaluation des projets miniers dans un contexte de développement durable. Dans L'industrie minière et le développement durable – Une perspective internationale francophone. Ouvrage collectif sous la direction et la coordination d'Alain Rouleau et de Dominique Gasquet, Université du Québec à Chicoutimi et Institut de la Francophonie pour le développement durable. pp. 31-39. En ligne [https://constellation.uqac.ca/4165/1/L_industrie_minier_e_et_le_developpement_durable.pdf#page=38] (page consultée le 03/02/2022).
19. BERGERON, K. M., M. JÉBRAK et N. MERVILLE (2016). Colloque 432 : L'acceptabilité sociale : mouvements sociaux, démocratie participative et visions du développement. 84^e Congrès de l'ACFAS. En ligne [<https://www.youtube.com/watch?v=RUVJ7n6TuaY>] (vidéo consultée le 07/09/2021).
20. BOUCHARD-BASTIEN, E. et V. PARÉ (2019). Exploration des changements de perception de l'énergie éolienne chez des propriétaires terriens du Michigan (États-Unis) après la construction. Institut national de santé publique du Québec. Résumé scientifique. En ligne [<https://www.inspq.qc.ca/bise/exploration-des-changements-de-perception-de-l-energie-eolienne-chez-des-proprietaires-terriens-du-michigan-etats-unis-apres-la-construction>] (page consultée le 25/08/2021).
21. BURGESS, B. (2019). L'acceptabilité sociale à l'ère des médias sociaux. *Revue électronique National*. En ligne [<https://www.national.ca/fr/perspectives/detail/l-acceptabilite-sociale-a-l-ere-des-medias-sociaux/>] (page consultée le 26/01/2022)
22. CADIEUX, M. (2021). Proposition de modèles de gouvernance flexibles favorisant l'acceptabilité sociale des aires marines protégées au Canada. Essai présenté au Centre universitaire de formation en environnement et développement durable en vue de l'obtention du grade de maîtrise en environnement (M. Env.), Université de Sherbrooke. 93 p. En ligne [https://savoirs.usherbrooke.ca/bitstream/handle/11143/18358/cadieux_marie_MEnv_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y] (page consultée le 01/09/2021).
23. CAMPOS, A. S., M. HA-DUONG et M. MERAD. Synthèse de la littérature sur l'acceptabilité sociale du captage et du stockage du CO₂. Le captage et le stockage du CO₂. Enjeux techniques et sociaux en France, Quae, pp. 111-132, 2010, Update Sciences & Technologies. En ligne [<https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00455971/document>] (page consultée le 08/09/2021).

24. CARBONNEAU, C. (2014). « Le projet urbain à l'ère de l'acceptabilité sociale : les tenants et aboutissants de la gestion des parties prenantes au fil du cycle de vie des projets » Mémoire. Montréal (Québec, Canada), Université du Québec à Montréal, Maîtrise en gestion de projet. 203 p. En ligne [<https://archipel.uqam.ca/6750/1/M13563.pdf>] (page consultée le 02/09/2021).
25. CARDINAL, É. (2021). Résumé. Les Autochtones ne sont pas des parties prenantes. Programme du 88^e congrès de l'ACFAS, Colloque 402 – Acceptabilité sociale et controverses : repenser la participation citoyenne au débat public.
26. CARDINAL, É. (2017). Les autochtones ne sont pas des parties prenantes. Publié sur le site Internet de Cabinet de relations publiques National, le 31 octobre 2017. En ligne [<https://www.national.ca/fr/perspectives/detail/les-autochtones-ne-sont-pas-des-parties-prenantes/>] (page consultée le 20/01/2022).
27. CARON, J. (2014). Vers une certification dans le domaine de l'exploration minière basée sur des principes de développement durable. (Mémoire de maîtrise). Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue. 232 p. En ligne [<https://depositum.uqat.ca/id/eprint/614/>] (page consultée le 03/09/2021).
28. CARREFOUR ACTION MUNICIPALE ET FAMILLE, Les conditions gagnantes pour la concertation. En ligne [https://espacemuni.org/wp-content/themes/espace-muni/assets/page-concertation/assets/files/espace_muni_outil_concertation.pdf] (page consultée le 21/09/2021).
29. CHAMPAGNE, M. et M. CÔTÉ-DEMERS (coll.) (2020). Acceptabilité sociale d'un projet de développement minier – Questionnaire d'analyse. Les Éditions JFD Inc. 100 p.
30. CHASSIN, Y. et G. Belzile (coll.) (2017). Les trois dérives de l'acceptabilité sociale. Institut économique de Montréal. 4 p. En ligne [https://www.iedm.org/sites/default/files/pub_files/note0217_fr.pdf] (page consultée le 03/09/2021).
31. CHIASSON, É. (2016). Stratégie de participation publique visant l'implantation de projets de piétonnisation porteurs d'acceptabilité sociale à Montréal. Essai présenté au Centre universitaire de formation en environnement et développement durable en vue de l'obtention du grade de maître en environnement (M. Env.), Université de Sherbrooke. 89 p. En ligne [https://savoirs.usherbrooke.ca/bitstream/handle/11143/9643/Chiasson_Emilie_MEnv_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y] (page consultée le 01/09/2021).
32. COALITION POUR QUE LE QUÉBEC AIT MEILLEURE MINE! Position de la Coalition pour que le Québec ait meilleure mine sur l'acceptabilité sociale. En ligne [<http://www.quebecmeilleuremine.org/position-de-la-coalition-pour-que-le-qu-bec-ait-meilleure-mine-sur-lacceptabilite-sociale>] (page consultée le 23/06/2022).
33. COGESAF (2015). Intégration des savoirs locaux dans l'élaboration des plans directeurs de l'eau des OBV. Fiche produite dans le cadre du projet ARUC – Défi des communautés côtières. Sherbrooke, 10p. En ligne [https://cogesaf.qc.ca/wp-content/uploads/2015/05/Outil_integration_savoirs_locaux_PDE_ARUC-DCC.pdf] (page consultée le 08/02/2022).
34. COMITÉ CONSULTATIF POUR L'ENVIRONNEMENT DE LA BAIE-JAMES (2019). Pratiques exemplaires pour les promoteurs de projets. Participation et implication du public dans le cadre de projets dans le territoire de la Baie-James. 32 p. En ligne [<https://www.ccebj-jbace.ca/fr/pratiques-exemplaires-pour-les-promoteurs-de-projets>] (page consultée le 03/03/2022).
35. COMMUNAGIR POUR EMPORTER. Des activités d'animation mobilisantes et participatives. En ligne [<https://communagir.org/contenus-et-outils/communagir-pour-emporter>] (page consultée le 02/09/2021).

36. CONSEIL PATRONAL DE L'ENVIRONNEMENT DU QUÉBEC (2012), Guide des bonnes pratiques afin de favoriser l'acceptabilité sociale des projets, 68 p. En ligne [[https://cdn.ca.yapla.com/company/CPYWtKnk25YhzdGw0AODbRjC3/asset/files/Guides%20du%20CPEQ/Guide%20de%20bonnes%20pratiques%20-%20acceptabilit%20%80%9A%20sociale%20-%20FR\(1\).pdf](https://cdn.ca.yapla.com/company/CPYWtKnk25YhzdGw0AODbRjC3/asset/files/Guides%20du%20CPEQ/Guide%20de%20bonnes%20pratiques%20-%20acceptabilit%20%80%9A%20sociale%20-%20FR(1).pdf)] (page consultée le 21/09/2021).
37. CONSEIL RÉGIONAL DE L'ENVIRONNEMENT ET DU DÉVELOPPEMENT DURABLE DU SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN (2016). Mémoire sur l'étude d'impact environnemental du projet de terminal maritime en rive nord du Saguenay. 115 p. En ligne [<https://www.ceaa-acee.gc.ca/050/documents/p80103/115975F.pdf>] (page consultée le 07/09/2021).
38. CÔTÉ, G. (2018). Les éléments constitutifs de l'acceptabilité sociale comme facteurs explicatifs de l'émergence et de l'évolution des controverses publiques. Actes du Colloque international de Paris 2018. Secrétariat international francophone pour l'évaluation environnementale (SIFÉE). 2 p. En ligne [https://www.sifee.org/static/uploaded/Files/ressources/actes-des-colloques/paris_2018/COTE_resume.pdf] (page consultée le 07/09/2021).
39. CÔTÉ-DEMERS, M. (2018). Processus de dialogue avec les communautés – Le cas de la mine Renard. Transtaïga et CBleue, Éditeurs. 91 p. En ligne [<https://www.erudit.org/fr/revues/raq/2019-v49-n1-raq05082/1066767ar/>]
40. CSN (2016). L'acceptabilité sociale. 19 p. En ligne [https://www.csn.qc.ca/wp-content/uploads/2018/03/acceptabilite_sociale_2016_dec.pdf] (page consultée le 03/09/2021).
41. DESGROSEILLIERS, J. F. (2015). Acceptabilité sociale - Quelques leçons et plusieurs questions tirées de projets urbains et éoliens. Présentation faite au Colloque de l'APDPIQ, 7 mai 2015. En ligne [[http://www.apdpiq.qc.ca/registres/2015/Acceptabilite%20sociale%20\(Jean-Francois%20Desgroseilliers\).pdf](http://www.apdpiq.qc.ca/registres/2015/Acceptabilite%20sociale%20(Jean-Francois%20Desgroseilliers).pdf)] (page consultée le 01/09/2021).
42. DESPRÉS TASSÉ, N. (2019). La portée juridique de l'acceptabilité sociale dans la procédure d'évaluation et d'examen des impacts sur l'environnement de certains projets. Essai, Faculté de droit, Université Laval. 64 p. En ligne [https://www.academia.edu/41011980/La_portee_juridique_de_lacceptabilite_sociale_dans_la_proc%C3%A9dure_d%C3%A9valuation_et_dexamen_des_impacts_sur_lenvironnement_de_certains_projets] (page consultée le 03/09/2021).
43. DUBOIS, G. (2021). Plan de communication permettant d'augmenter le taux de participation à la collecte de matières organiques au niveau municipal. Essai présenté au Centre universitaire de formation en environnement et développement durable en vue de l'obtention du grade de maîtrise en environnement (M. Env.), Université de Sherbrooke. 82 p. En ligne [https://savoirs.usherbrooke.ca/bitstream/handle/11143/18416/dubois_gabriel_MEnv_2021.pdf?sequence=3&isAllowed=y] (page consultée le 01/09/2021).
44. ENGLOBE (2017). Obtenez et maintenez l'acceptabilité sociale en mettant en place une démarche structurée de consultation. Atelier Les Affaires *Acceptabilité sociale – Bâissez une communication de confiance pour engager la communauté*, 30 novembre 2017.
45. E & Y (2021). Top 10 business risks and opportunities for mining and metals in 2022. 44 p. En ligne [https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-com/en_gl/topics/mining-metals/ey-final-business-risks-and-opportunities-in-2022.pdf] (page consultée le 13/01/2022).
46. E & Y (2019). L'acceptabilité sociale des activités déloge l'efficacité du numérique en tête des principaux risques courus dans le secteur des mines et des métaux. Quatre nouveaux risques figurent au classement des risques d'entreprise d'EY de 2019-2020. Communiqué. En ligne [https://www.ey.com/fr_ca/news/2019/01/2019-ey-license-to-operate-overtakes-digital-effectiveness-as-top-risk-in-mining-and-metals-sector] (page consultée le 08/09/2021).

47. FANUCCHI, D. (2015). Guide méthodologique pour une démarche d'acceptabilité sociale dans le cadre d'un projet environnemental pour les municipalités ayant une usine d'épuration d'eaux usées. Essai présenté au Centre universitaire de formation en environnement et développement durable en vue de l'obtention du grade de maître en environnement (M. Env.), Université de Sherbrooke. 94 p. En ligne [https://savoirs.usherbrooke.ca/bitstream/handle/11143/7967/Fanucchi_Delia_MEnv_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y] (page consultée le 01/09/2021).
48. FASKEN. Domaines de pratique – Responsabilité sociale d'entreprise. En ligne [<https://www.fasken.com/fr/solution/practice/corporate-social-responsibility-law#sort=%40fclientworksorthdate75392%20descending>] (page consultée le 27/08/2021).
49. FERRARIS, F. S. G (2017). L'acceptabilité sociale. Un long et large chemin. Magazine Constas, article paru le 4 mai 2017. En ligne [<https://magazineconstas.com/2017/05/04/lacceptabilite-sociale/>] (page consultée le 27/08/2021).
50. FINN, H. et M. A. SÉGUIN (2022). Le potentiel et les limites de l'acceptabilité sociale des grands projets de développement. SODAVEX, Bulletin du 12 janvier 2022 - Environnement Énergie. 9 p. En ligne [<https://www.sodavex.com/wp-content/uploads/bulletin-20220112-le-potentiel-et-les-limites-de-lacceptabilite-sociale.pdf>] (page consultée le 13/01/2022).
51. FORTIN, M. J. et Y. Fournis (2015). Acceptabilité sociale : où en sommes-nous au Québec? Actes du forum sur l'acceptabilité sociale tenu le 20 mars à l'Université du Québec à Rimouski. Éditions du GRIDEQ - Tendances et débats en développement régional. 74 p. En ligne [<https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/2495208>] (page consultée le 07/09/2021).
52. FOULQUIER, A. (2019). Étude de l'influence des actions de participation sur l'acceptabilité sociale des projets éoliens. Mémoire présenté comme exigence partielle du DESS en Éco-Conseil, Université du Québec à Chicoutimi. 98 p. En ligne [<https://eweb.uqac.ca/bibliotheque/archives/travaux/032287651.pdf>] (page consultée le 03/09/2021).
53. GAUTHIER, M., G. CHIASSE, M. ROBITAILLE, C. DOUCET et L. GAGNON (2015). Analyse des facteurs d'influence de l'acceptabilité sociale des activités de mise en valeur des hydrocarbures et propositions relatives au mode de gouvernance territoriale – Volume I, Étude GSOC-03 réalisée dans le cadre des évaluations environnementales stratégiques sur les hydrocarbures, Centre de recherche sur la gouvernance des ressources naturelles et des territoires (CRGRNT), Université du Québec en Outaouais, 172 pages. En ligne [<https://mern.gouv.qc.ca/energie/filiere-hydrocarbures/etudes/GSOC03.pdf>] (page consultée le 03/09/2021).
54. GENDRON, C. (2014). Penser l'acceptabilité sociale : au-delà de l'intérêt, les valeurs. Communiquer En ligne, 11 | 2014, mis en ligne le 21 avril 2015 [<https://archipel.uqam.ca/12726/1/CG%20Penser%20l%27acceptabilit%C3%A9%20sociale%20au-del%20des%20int%C3%A9r%C3%AAts%20les%20valeurs.pdf>] (page consultée le 01/09/2021).
55. GENDRON, C., et A. FRISER (2015). Revue de littérature critique sur l'acceptabilité sociale du développement des hydrocarbures. Étude réalisée dans le cadre de l'évaluation environnementale stratégique globale sur les hydrocarbures au Québec, Chaire de responsabilité sociale et de développement durable, Université du Québec à Montréal, 121 p. En ligne [<https://mern.gouv.qc.ca/wp-content/uploads/Chantier-societe-EES-globale.pdf>] (page consultée le 07/09/2021).

56. GENDRON, C., et al. (2016). Tenir compte de l'acceptabilité sociale dans la gouvernance du territoire et la mise en valeur des ressources. Commentaires sur le livre vert intitulé Orientations du ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles en matière d'acceptabilité sociale. Présenté à la Commission de l'agriculture, des pêcheries, de l'énergie et des ressources naturelles, 18 p. En ligne [<http://www.assnat.qc.ca/Media/Process.aspx?MediaId=ANQ.Vigie.Bll.DocumentGenerique-112857&process=Default&token=ZyMoxNwUn8ikQ+TRKYwPCjWrKwg+vlv9rjjj7p3xLGTZDmLVSmJLoqe/vG7/YWzz>] (page consultée le 07/09/2021).
57. GENDRON, C., S. YATES et B. MOTULSKY (2016). L'acceptabilité sociale, les décideurs publics et l'environnement. *Vertigo - la revue électronique en sciences de l'environnement* En ligne, Volume 16 Numéro 1 | mai 2016, mis en ligne le 09 mai 2016. En ligne [<http://journals.openedition.org/vertigo/17123>] (page consultée le 07/09/2021).
58. GNABOA, R. G. (2018). L'acceptabilité sociale comme une nouvelle norme à atteindre pour l'adhésion de plusieurs types d'acteurs dans un projet minier : Cas du projet d'exploitation d'uranium par la firme Strateco à Matoush dans les territoires des Cris. Mémoire de maîtrise, Université d'Ottawa, 87 p. En ligne [https://ruor.uottawa.ca/bitstream/10393/37615/1/Gnaboa_Romuald_Guikawuih%c3%a9_2018_memoire.pdf] (page consultée le 11/07/2022).
59. GOLLIER, C. (nd). Risque et incertitude. En ligne [<http://ses.ens-lyon.fr/ses/fichiers/Articles/ac15e.pdf>] (page consultée le 10/03/2022).
60. GOUIN, J. (2019). « Regard en coulisse d'une démarche de participation publique : le cas du complexe aquatique de Brossard » Mémoire présenté comme exigence partielle de la maîtrise en communication. 193 p. En ligne [<https://archipel.uqam.ca/12608/1/M15950.pdf>] (page consultée le 02/09/2021).
61. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2020). Habiter notre Nord. Plan d'action nordique 2020-2023. 52 p. En ligne [https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/org/spn/Publications/Plans_action/A-Plan_d_action_2020-2023_LOWRES.pdf?1633614319] (page consultée le 25/08/2021).
62. GROUPE DE TRAVAIL INTERGOUVERNEMENTAL SUR L'INDUSTRIE MINÉRALE (2016). Bonnes pratiques d'engagement et de préparation des communautés : recueil d'études de cas du Secteur canadien des minéraux et des métaux, deuxième édition, novembre 2016, 89 p. En ligne [https://www.nrcan.gc.ca/sites/www.nrcan.gc.ca/files/mineralsmetals/files/pdf/rmd-rrm/GoodPractices2ed_Fr.pdf] (page consultée le 24/08/2021).
63. GROUPE DE TRAVAIL PREMIERES NATIONS (2015). Guide des bonnes pratiques pour la mise en place de partenariats d'affaires durables entre la communauté innue et le milieu régional. Groupe de travail mis sur pied dans le cadre du Sommet économique régional tenu le 18 juin 2015. 46 p. En ligne [https://www.mamh.gouv.qc.ca/fileadmin/publications/sommet_economique_regional_2015/guide_bonnes_pratiques_premiere_nation_reference.pdf] (page consultée le 25/08/2021).
64. HAJIB, S. (2021). Les facteurs de l'acceptabilité sociale de l'efficacité énergétique au Québec dans le contexte de la Covid-19 seront-ils favorisés ou défavorisés? Essai présenté au Centre universitaire de formation en environnement et développement durable en vue de l'obtention du grade de maîtrise en environnement (M. Env.), Université de Sherbrooke. 137 p. En ligne [https://savoirs.usherbrooke.ca/bitstream/handle/11143/18586/hajib_soumia_MEnv_2021.pdf?sequence=3&isAllowed=y] (page consultée le 01/09/2021).

65. HYDRO-QUÉBEC (2021). Directive d'engagement social. Approuvée le 1^{er} janvier 2019 et mise à jour le 26 mars 2021. En ligne [<https://www.hydroquebec.com/data/dons-commandites/directive-engagement-social.pdf>] (page consultée le 27/08/2021).
66. HYDRO-QUÉBEC (2018). Politique *Notre rôle social*. 2 p. En ligne [<https://www.hydroquebec.com/data/a-propos/pdf/politique-role-social.pdf>] (page consultée le 27/08/2021).
67. HYDRO-QUÉBEC (2017). Hydro-Québec et la responsabilité sociale. Communiqué de presse. En ligne [<http://nouvelles.hydroquebec.com/fr/communiqués-de-presse/1268/hydro-quebec-et-la-responsabilite-sociale>] (page consultée le 27/08/2021).
68. HYDRO-QUÉBEC (2016). Hydro-Québec effectuera des travaux de maîtrise de la végétation près de son réseau électrique. Communiqué de presse, 30 juin 2016. En ligne [<http://nouvelles.hydroquebec.com/fr/communiqués-de-presse/1073/blainville-vegetation-saint-jerome-laurentides/>] (page consultée le 27/08/2021).
69. HYDRO-QUÉBEC (2015). Le développement durable - pilier de notre industrie. Feuillet synthèse 2014. 12 p. En ligne [<https://www.hydroquebec.com/data/documents-donnees/pdf/rapport-developpement-durable-2014-feuillet-synthese.pdf>] (page consultée le 27/08/2021).
70. HYDRO-QUÉBEC. Consultation sur les projets de construction. En ligne [<https://www.hydroquebec.com/administrations-municipales/communications-projets-construction.html>] (page consultée le 27/08/2021).
71. HYDRO-QUÉBEC. Critères essentiels à tout projet de conversion des réseaux autonomes. En ligne [https://conversation.hydroquebec.com/projet-idlm/news_feed/criteres] (page consultée le 27/08/2021).
72. HYDRO-QUÉBEC. Soutien financier aux projets du milieu. En ligne [<https://www.hydroquebec.com/administrations-municipales/soutien-projets.html>] (page consultée le 27/08/2021).
73. INGARAO, C. (2020). La Cour d'appel se prononce sur l'importance de l'acceptabilité sociale pour la réussite d'un projet en vertu du Titre II de la Loi sur la qualité de l'environnement (LQE). Site Internet de Beauregard Avocats. En ligne [<https://www.beauregardavocats.com/acceptabilite-sociale-la-cour-dappel-se-prononce-sur-limportance-de-ce-concept-pour-la-reussite-dun-projet-en-vertu-du-titre-ii-de-la-loi-sur-la-qualite-de-lenvironnement>] (page consultée le 07/09/2021).
74. INSTITUT DU NOUVEAU MONDE. Boîte à outils. Les règles de l'art de la participation publique, Méthodes et expériences, Guide, manuels et références. En ligne [<https://inm.qc.ca/boite-a-outils/>] (page consultée le 23/06/2022).
75. INSTITUT DU NOUVEAU MONDE et CORPORATION DE PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT DE SEPT-ÎLES (coll.) 2013. Étude sommaire sur les processus et les facteurs d'acceptabilité sociale pour le secteur industriel. 54 p. En ligne [https://archives.bape.gouv.qc.ca/sections/mandats/mine_apatite_sept-iles/documents/DC11.pdf] (page consultée le 21/09/2021).
76. Institut du Nouveau Monde (2017). Diagnostic des pratiques de participation publique dans la Ville de Québec. 90 p. En ligne [https://www.ville.quebec.qc.ca/publications/docs_ville/diagnostic-participation-publique.pdf] (page consultée le 02/09/2021).
77. INSTITUT NATIONAL DE SANTÉ PUBLIQUE DU QUÉBEC (2021). L'acceptabilité sociale des projets d'élimination des résidus ultimes. Audiences publiques sur l'environnement : L'État des lieux et la gestion des résidus ultimes. Présenté par Emmanuelle Bouchard-Bastien. 31 mars 2021. En ligne [<https://voute.bape.gouv.qc.ca/dl/?id=00000244574>] (page consultée le 11/07/2022).

78. Institut national de santé publique du Québec (2020). Guide de soutien destiné au réseau de la santé : l'évaluation des impacts sociaux en environnement. Direction de la santé environnementale et de la toxicologie. 72 p. En ligne [https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/publications/2675_evaluation_impacts_sociaux_environnement.pdf] (page consultée le 25/08/2021).
79. Institut national de santé publique du Québec (2013). Éoliennes et santé publique. Synthèse des connaissances – Mise à jour. 157 p. En ligne [https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/publications/1633_eoliennesp_synthconn_maj.pdf] (page consultée le 25/08/2021).
80. ISO 26000 (2010). Orientation sur la responsabilité sociale – Définitions. En ligne [<https://iso26000.info/definitions/>] (page consultée le 23/06/2022).
81. JODOIN, T. (2017). Communication responsable et principes connexes : recommandations à Hydro-Québec. Essai présenté au Centre universitaire de formation en environnement et développement durable en vue de l'obtention du grade de maître en environnement (M. Env.), Université de Sherbrooke. 83 p. En ligne [https://savoirs.usherbrooke.ca/bitstream/handle/11143/10548/Jodoin_Tommy_MEnv_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y] (page consultée le 01/09/2021).
82. JUNG, D. (2018). Les avocats se préparent aux nouvelles règles environnementales. Droit-Inc., 10 avril 2018. En ligne [<https://www.droit-inc.com/article22310-Les-avocats-se-preparent-aux-nouvelles-regles-environnementales>] (page consultée le 03/09/2021).
83. KROLIK, C. (2019). Les meilleures pratiques juridiques et l'acceptabilité sociale par l'équipe Canada. Colloque *Les meilleures pratiques juridiques au service de l'acceptabilité sociale des projets miniers* (23 septembre 2019). Organisé par la Chaire de recherche et d'innovation Goldcorp en droit des ressources naturelles et de l'énergie, Université Laval. (<https://www.youtube.com/watch?v=oH01qnzQ14U&list=PLziKaQbSTxypMKR5WkekuRZ04PgUw9xb&index=1>)
84. LAJOIE, A. (2021). Perceptions des propriétaires fonciers envers les démarches pour favoriser la conservation de la biodiversité dans la gestion des friches de la Côte-de-Beaupré. Mémoire. Québec (Québec, Canada), Université Laval, Maîtrise en sciences géographiques. 147 p. En ligne [<https://corpus.ulaval.ca/jspui/bitstream/20.500.11794/69521/1/37301.pdf>] (page consultée le 02/09/2021).
85. LAVAL EN TRANSITION. Acceptabilité sociale et environnementale des grands projets immobiliers et d'aménagement du territoire lavallois – Grille d'évaluation. 14 p. En ligne [<https://lavaltransition.org/acceptabilite-sociale>] (page consultée le 07/09/2021).
86. LAVOIE-ISEBAERT, A. (2016). Proposition d'une stratégie en matière d'acceptabilité sociale à l'intention du gouvernement québécois. Essai présenté au Centre universitaire de formation en environnement et développement durable en vue de l'obtention du grade de maître en environnement (M. Env). Université de Sherbrooke, 93 p. En ligne [https://savoirs.usherbrooke.ca/bitstream/handle/11143/8834/Lavoie_Isebaert_Anouk_MEnv_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y] (page consultée le 08/09/2021).
87. LEBLANC, C. (2020). Qu'est-ce qui influence l'acceptabilité sociale? 2e partie : Les facteurs liés à la nature du projet et à la participation du public. Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles. Dans *Ressources, Mines et Industrie*, 6(3), 39-45. En ligne [https://mern.gouv.qc.ca/documents/ministere/acceptabilite-sociale/ART_nature-projet-participation-public.pdf] (page consultée le 02/09/2021).
88. LEBLANC, C. (2019). L'acceptabilité sociale : du concept à l'enjeu pour l'industrie. Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles. Dans *Ressources Mines et Industrie*, 6(1). 3 p. En ligne [https://mern.gouv.qc.ca/documents/ministere/acceptabilite-sociale/ART_concept-enjeu-industrie.pdf] (page consultée le 02/09/2021).

89. LEBLANC, C. (2019). Qu'est-ce qui influence l'acceptabilité sociale? 1ère partie : les facteurs liés au contexte dans lequel s'insère le projet. Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles. Dans *Ressources Mines et Industrie*, 6(2). En ligne [https://mern.gouv.qc.ca/documents/ministere/acceptabilite-sociale/ART_facteurs-contexte-projet.pdf] (page consultée le 02/09/2021).
90. MAHER, L. (2019). Acceptabilité sociale des projets miniers par les communautés autochtones du Québec. Colloque *Les meilleures pratiques juridiques au service de l'acceptabilité sociale des projets miniers* (23 septembre 2019). Organisé par la Chaire de recherche et d'innovation Goldcorp en droit des ressources naturelles et de l'énergie, Université Laval (<https://www.youtube.com/watch?v=wBVTxGw7YWg>)
91. MARCELLIN-WARIN, N. et S. TEODORESCO (2012). La réputation de votre entreprise : est-ce que votre actif le plus stratégique est en danger? 52 p. En ligne [<https://cirano.qc.ca/files/publications/2012RB-02.pdf>] (Page consultée le 22 février 2022)
92. MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE ET DES RESSOURCES NATURELLES (2021). Acceptabilité sociale – Démarche du Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (MERN). Présentation faite dans le cadre du dossier du BAPE : *L'état des lieux et la gestion des résidus ultimes*, le 31 mars 2021. 8 p. En ligne [<https://voute.bape.gouv.qc.ca/dl/?id=00000244582>] (page consultée le 25/08/2021).
93. Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (2019a). Les orientations en acceptabilité sociale du MERN. De quelle démarche s'agit-il? 27^e Congrès annuel de l'AQEI, 9 et 10 mai 2019.
94. Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (2019b). Guide du promoteur. Attribution des droits fonciers sur les terres du domaine de l'État à des fins commerciales et industrielles. 23 p. En ligne [<https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/environnement/territoire/Documents/GM-Guide-du-promoteur-MERN.pdf?1591996924>] (page consultée le 25/08/2021).
95. Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (2019c). Participation à la prise de décision En ligne [https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/energie-ressources-naturelles/publications-adm/documents-ministeriels/AS-facteurs-Influence_participationPriseDecision.pdf?1575470117] (page consultée le 08/09/2021).
96. Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (2019e). Rapport synthèse-Consultation du public et des ministères et organismes gouvernementaux. Guide des bonnes pratiques sur les comités de suivi et obligations légales des promoteurs pour des projets miniers et d'hydrocarbures. 24 p. En ligne [<https://www.quebec.ca/gouv/politiques-orientations/acceptabilite-sociale/>] (page consultée le 25/08/2021).
97. Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (2018). Offre de service en matière d'acceptabilité sociale. En ligne [https://mern.gouv.qc.ca/wp-content/uploads/afficheQME2018_formatLettre.pdf] (page consultée le 21/09/2021).
98. Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles. Facteurs d'influence de l'acceptabilité sociale. Fiche synthèse. 1 p. En ligne [https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/energie-ressources-naturelles/publications-adm/documents-ministeriels/AS-Aide-memoire_facteurs-Influence.pdf?1575470117] (page consultée le 25/08/2021).
99. Ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les Changements Climatiques (2021a). Guide sur la méthode d'analyse des impacts structurée par enjeux. 32 p. [<https://www.environnement.gouv.qc.ca/evaluations/documents/eie-guide-par-enjeu.pdf>] (page consultée le 25/08/2021).

100. Ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les Changements Climatiques (2021b). Rapport d'analyse environnementale pour le projet d'agrandissement du lieu d'enfouissement technique (section sud-ouest du secteur nord) situé sur le territoire de la ville de Terrebonne par Complexe Enviro Connexions Ltée. Direction de l'évaluation environnementale des projets terrestres. Dossier 3211-23-087. 65 p. En ligne [<https://www.environnement.gouv.qc.ca/evaluations/decret/2021/759-2021-rae.pdf>] (page consultée le 25/08/2021).
101. Ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les Changements Climatiques (2021c). Rapport d'analyse environnementale pour le projet de ligne d'interconnexion des Appalaches-Maine sur le territoire des municipalités régionales de comté des Appalaches et du Granit par Hydro-Québec. Direction de l'Évaluation environnementale des projets terrestres. Dossier 3211-11-124. 79 p. En ligne [<https://www.environnement.gouv.qc.ca/evaluations/decret/2021/541-2021-rea.pdf>] (page consultée le 25/08/2021).
102. Ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les Changements Climatiques (2020). Rapport d'analyse environnementale pour le projet minier Matawinie sur le territoire de la municipalité de Saint-Michel-des-Saints par Nouveau Monde Graphite Inc. Direction de l'évaluation environnementale des projets miniers et nordiques et de l'évaluation environnementale stratégique. Dossier 3211-16-019. 114 p. En ligne [<https://www.environnement.gouv.qc.ca/evaluations/decret/2021/47-2021-rae.pdf>] (page consultée le 25/08/2021).
103. Ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques. Une nouvelle Loi sur la qualité de l'environnement pour faire avancer le Québec de façon responsable au bénéfice de tous. En ligne [<https://www.environnement.gouv.qc.ca/lqe/autorisations/index.htm>] (page consultée 08/09/2021).
104. Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (2007). Les orientations du gouvernement en matière d'aménagement. Pour un développement durable de l'énergie éolienne. En ligne [https://www.mamh.gouv.qc.ca/fileadmin/publications/amenagement_territoire/orientations_gouvernementales/orientations_eoliennes.pdf] (page consultée le 27/08/2021).
105. Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation. Fiche 2 : exemples de mesures de participation publique. En ligne [https://www.mamh.gouv.qc.ca/fileadmin/publications/amenagement_territoire/guide_elaboration_politique_participation_publicue/participation_publicue_fiche_2.pdf] (page consultée le 27/08/2021).
106. Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation. Guide d'élaboration d'une politique de participation publique. En ligne [<https://www.mamh.gouv.qc.ca/amenagement-du-territoire/guide-delaboration-dune-politique-de-participation-publique/>] (page consultée le 27/08/2021).
107. Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation. Les étapes d'une démarche intégrée de développement durable. Caractérisation des parties prenantes. En ligne [<https://www.mamh.gouv.qc.ca/municipalite-durable/entreprendre-une-demarche/etapes-dune-demarche/caracterisation-des-parties-prenantes/>] (page consultée le 27/08/2021).
108. Ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs (2021). Politique de consultation en matière d'aménagement et de gestion du milieu forestier. 20 p. En ligne [https://mffp.gouv.qc.ca/wp-content/uploads/PO_consultation.pdf] (page consultée le 24/01/2022).
109. Ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs (2019). Formulaire de demande de subvention – Programme Innovation Bois. 13 p. En ligne [https://mffp.gouv.qc.ca/wp-content/uploads/PIB_formulaire_demande_subvention.pdf] (page consultée le 25/08/2021).

110. Ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs (2019). Formulaire de demande de subvention. Programme préfabrication en bois : optimisation et automatisation. 10 p. En ligne [<https://mffp.gouv.qc.ca/wp-content/uploads/FormulairePPBOA.pdf>] (page consultée le 25/08/2021).
111. Ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs (2019). La gouvernance collaborative des forêts communautaires au Québec : qui, quoi et comment? Avis de recherche forestière no 136. Affiche présentée dans le cadre de Carrefour Forêts 2019. En ligne [<https://mffp.gouv.qc.ca/nos-publications/gouvernance-collaborative-forets-communautaires/>] (page consultée le 25/08/2021).
112. Ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs (2018). Concertation Forêts 2018. Université du Québec à Trois-Rivières. 11 p. En ligne [https://mffp.gouv.qc.ca/wp-content/uploads/Concertation_Axe-3.pdf] (page consultée le 08/09/2021).
113. Ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs (2018). Rapport de suivi des consultations publiques PAFIO (2018). Région des Laurentides – Unité d'aménagement 061-51. 27 p. En ligne [https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/forets/documents/planification/Laurentides/RA_suivi_PAFIO_Laurentides_2018_UA061-51_MFFP.pdf?1647893296] (page consultée le 25/08/2021).
114. Ministère du Conseil Exécutif (2020). Guide pour la planification d'une démarche de participation publique. Secrétariat à l'Accès à l'information et à la Réforme des institutions démocratiques. 40 p. En ligne [https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/gouvernement/SCT/participation_citoyenne/guide-planif-demarche-participation-pub_2020-01-15.pdf] (page consultée le 25/08/2021).
115. Ministère du Conseil Exécutif (2017). Cadre de référence gouvernemental sur la participation publique. Secrétariat à l'accès à l'information et à la réforme des institutions démocratiques. 24 p. En ligne [https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/gouvernement-participation/Cadre_reference_gouv_participation_citoyenne.pdf] (page consultée le 25/08/2021).
116. Ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les Changements Climatiques (2015). Rapport d'analyse environnementale pour le projet d'exploitation d'un gisement d'apatite à Sept-Îles par Mine Arnaud Inc. Direction de l'évaluation environnementale des projets nordiques et miniers. Dossier 3211-16-006. 79 p. En ligne [<https://www.environnement.gouv.qc.ca/evaluations/decret/2015/3211-16-006ra.pdf>] (page consultée le 25/08/2021).
117. MU CONSEILS. Expertise. Découvrez le potentiel des stratégies participatives. En ligne [<https://www.mu-conseils.com/realisations/>] (page consultée le 30/08/2021).
118. NORMAND, F. (2020). Port de conteneurs à Québec : il faut une acceptabilité sociale, dit Fitzgibbon. Dans la revue *Les Affaires*, le 9 octobre 2020. En ligne [<https://www.lesaffaires.com/secteurs-d-activite/transport/port-de-conteneurs-a-quebec-il-faut-une-acceptabilite-sociale-dit-fitzgibbon/620307>] (page consultée le 07/09/2021).
119. NOTREBOITE. Dialogues autour de l'implication citoyenne dérangeante. 4 p. En ligne [<https://www.notreboite.ca/pdf/gfpd.pdf>] (page consultée le 30/08/2021).
120. NOTREBOITE. Grille d'évaluation de l'acceptabilité sociale d'un projet à l'intention des décideurs. 2p. En ligne [<https://www.notreboite.ca/pdf/grille-evaluation.pdf>] (page consultée le 30/08/2021).
121. NOVA SCOTIA DEPARTMENT OF NATURAL RESOURCES (2013). Community consultation – A guide for prospectors and mineral exploration companies working in Nova Scotia. 9 p. En ligne [<https://www.novascotia.ca/natr/meb/data/pubs/ic/ic68.pdf>] (page consultée le 14/01/021).
122. OPALKA, K. (2015). Acceptabilité sociale et sécurité juridique. McGill School of Environment. 4 p. En ligne [<https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/5887Acceptabilite%20sociale%20et%20securite%20juridique.pdf>] (page consultée le 03/09/2021).

123. PARÉ, F. (2021). Analyse d'outils de démocratie participative afin de favoriser l'acceptabilité sociale de projets urbanistiques au Québec. Essai présenté au Centre universitaire de formation en environnement et développement durable en vue de l'obtention du grade de maîtrise en environnement (M. Env.), Université de Sherbrooke. 109 p. En ligne [<https://savoirs.usherbrooke.ca/handle/11143/18499>] (page consultée le 01/09/2021).
124. POIRIER, M. (2016). Perception des impacts, acceptation et acceptabilité de dispositifs nanotechnologiques utilisés en médecine : le cas de la prévention et du traitement des plaies de pression chez les personnes atteintes de diabète. Thèse présentée à la Faculté de médecine et des sciences de la santé en vue de l'obtention du grade de philosophiae doctor (Ph.D.) en sciences cliniques, Université de Sherbrooke. 265 p. En ligne [https://savoirs.usherbrooke.ca/bitstream/handle/11143/9488/Poirier_Marie_Sol_PhD_2016.pdf?sequence=4&isAllowed=y] (page consultée le 01/09/2021).
125. RECYC-QUÉBEC. Acceptabilité sociale des installations de traitement. En ligne [<https://www.recyq-quebec.gouv.qc.ca/municipalites/matieres-organiques/acceptabilite-sociale-installations>] (page consulté le 08/09/2021)
126. RECYC-QUÉBEC. Complexe de biométhanisation et de compostage de Beauharnois-Salaberry et de Roussillon. 2 p. En ligne [<https://www.recyq-quebec.gouv.qc.ca/sites/default/files/documents/fiche-installation-compostage-beauharnois-roussillon.pdf>] (page consultée le 02/09/2021).
127. RECYC-QUÉBEC. Installation de compostage Rimouski. 2 p. En ligne [<https://www.recyq-quebec.gouv.qc.ca/sites/default/files/documents/fiche-installation-compostage-rimouski.pdf>] (page consultée le 02/09/2021).
128. RÉSEAU QUÉBÉCOIS DES GROUPES ÉCOLOGISTES (2013). Acceptabilité sociale : Pour qui? Pour quoi? Les actes du forum. En ligne [<https://rqge.qc.ca/publications-passees/acceptabilite-sociale-pour-qui-pour-quoi/>] (page consultée le 08/09/2021).
129. ROBVQ. Boîte à outils sur la participation citoyenne. Introduction à la participation citoyenne et à l'acceptabilité sociale. En ligne [https://robvq.qc.ca/guides_consultation_publicue/participation_et_acceptabilite/] (page consultée le 27/08/2021).
130. ROY, J. (2018). Analyse des facteurs de l'acceptabilité sociale : étude de cas. Essai présenté au Centre universitaire de formation en environnement et développement durable en vue de l'obtention du grade de maître en environnement (M. Env.), Université de Sherbrooke. 134 p. En ligne [https://savoirs.usherbrooke.ca/bitstream/handle/11143/14315/Roy_Joannie_MEnv_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y] (page consultée le 01/09/2021).
131. SEGERS, I., D. TREMBLAY et P.-L. DESSUREAULT (2012). Acceptabilité sociale des projets miniers : l'apport des processus participatifs. Eco-Conseil Chaire de recherche et d'intervention, Université du Québec à Chicoutimi. 48 p.
132. SIMARD, L. (2021). L'acceptabilité sociale comme nouvelle norme d'action publique : trajectoire, conceptions, formes et portée. Résumé. Programme du 88^e congrès de l'ACFAS, Colloque 402 – Acceptabilité sociale et controverses : repenser la participation citoyenne au débat public.
133. SNC LAVALLIN (2019). Rapport sur le développement durable 2019. En ligne [<https://www.snclavalin.com/~media/Files/S/SNC-Lavalin/download-centre/fr/report/sustainability-report-2019-fr.pdf>] (page consultée le 27/08/2021).
134. STANKEY, G. H., and B. SCHINDLER (2006). « Formation of Social Acceptability Judgments and Their Implications for Management of Rare and Little Known Species », Conservation Biology, Volume 20 (no 1), p. 2837. En ligne [<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/16909656/>] (page consultée le 27/08/2021).

135. SURPRENANT, M.-È. (2018). Oui dans ma cour! Publié le 15 juin 2018 dans la revue Formes. En ligne [<https://www.formes.ca/territoire/articles/oui-dans-ma-cour>] (page consultée le 02/09/2021).
136. THIRY, J. C. (2020). Ce que vous devez savoir sur la norme AA1000 – Gestion des parties prenantes par Accountability. En ligne [<https://www.boreal-is.com/fr/blog/norme-aa1000-gestion-des-parties-prenantes/>] (page consultée le 14/01/2022).
137. TRANSFERT ENVIRONNEMENT (2010). Communauté métropolitaine de Montréal – Étude sur les facteurs pouvant influencer l’acceptabilité sociale des équipements de traitement des matières résiduelles. Rapport final. En ligne [https://cmm.qc.ca/wp-content/uploads/2019/04/gmr_accesSocial_rapport.pdf] (page consultée le 26/01/2020).
138. TRANSFERT ENVIRONNEMENT ET SOCIÉTÉ (2021). Permettre à tout le monde de s’exprimer sur les projets qui les concernent. En ligne [<https://transfertconsult.ca/blogue-expertise/dialogue-participation-citoyenne/>] (page consultée le 30/08/2021).
139. TRANSFERT ENVIRONNEMENT ET SOCIÉTÉ (2020). 5 constats tirés de la Conférence nordaméricaine de l’AIP2. En ligne [<https://transfertconsult.ca/blogue-expertise/participation-innovation-inclusion-confiance/>] (page consultée le 30/08/2021).
140. TRANSFERT ENVIRONNEMENT ET SOCIÉTÉ (2020). Participation citoyenne et engagement en ligne. Guide de bonnes pratiques. 12 p. [Commandé en ligne] [<https://transfertconsult.ca/blogue-expertise/guide-participation-publique-engagement-ligne/>] (page consultée le 30/08/2021).
141. TRANSFERT ENVIRONNEMENT ET SOCIÉTÉ (2019). Dans quel contexte opter pour un comité de participation citoyenne? En ligne [<https://transfertconsult.ca/blogue-expertise/dans-quel-contexte-opter-pour-un-comite-de-participation-citoyenne/>] (page consultée le 30/08/2021).
142. TRANSFERT ENVIRONNEMENT ET SOCIÉTÉ (2019). Démarche d’acceptabilité sociale : l’approche citoyenne et communautaire. En ligne [<https://transfertconsult.ca/blogue-expertise/demarche-dacceptabilite-sociale-lapproche-citoyenne-et-communautaire/>] (page consultée le 30/08/2021).
143. TRANSFERT ENVIRONNEMENT ET SOCIÉTÉ (2019). Participation et acceptabilité sociale : démocratie directe en action. En ligne [<https://transfertconsult.ca/blogue-expertise/participation-et-acceptabilite-sociale-democratie-directe-en-action/>] (page consultée le 30/08/2021).
144. TURMEL, F. G. R. (2021). « Doit-on s’attendre à un refus du déploiement de l’hydrogène ? Dynamique territoriale et transition énergétique », *Vertigo - la revue électronique en sciences de l’environnement*, Hors-série 34 | avril 2021. En ligne [<https://journals.openedition.org/vertigo/30350>] (page consultée le 03/09/2021).
145. VALLIÈRES, M. (2014). Minicentrale hydroélectrique de Val-Jalbert : influence de l’échelle de participation publique et acceptabilité sociale. Essai présenté au Centre universitaire de formation en environnement et développement durable en vue de l’obtention du grade de maître en environnement (M. Env.), Université de Sherbrooke. 129 p. En ligne [<https://core.ac.uk/download/pdf/51340298.pdf>] (page consultée le 02/09/2021).
146. VALLIÈRES-LÉVEILLÉ, E. (2017). Portrait de l’acceptabilité sociale des projets miniers au Québec. Essai présenté au Centre universitaire de formation en environnement et développement durable en vue de l’obtention du grade de maître en environnement (M. Env.), Université de Sherbrooke. 89 p. En ligne [https://savoirs.usherbrooke.ca/bitstream/handle/11143/10132/Vallieres_Leveille_Emmauelle_MEnv_2017.pdf?sequence=4&isAllowed=y] (page consultée le 01/09/2021).
147. VOTEPOUR.CA (2018). Synthèse du Forum sur l’acceptabilité sociale. Forum tenu le 13 mars 2018, à Québec. En ligne [<https://acceptabilite.ca/forum/sommaire-fasqc-2018/>] (page consultée le 02/09/2021).

148. VOYER, M. H. (2019). L'acceptabilité sociale des projets miniers : meilleures pratiques juridiques mises en place par le ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles. Colloque *Les meilleures pratiques juridiques au service de l'acceptabilité sociale des projets miniers* (23 septembre 2019). Organisé par la Chaire de recherche et d'innovation Goldcorp en droit des ressources naturelles et de l'énergie, Université Laval. En ligne [<https://www.youtube.com/watch?v=2TYnrDi5GEo>].
149. YATES, S. (2018). L'acceptabilité sociale en tant que nouvel impératif des organisations. Dans Yates, S. (dir.) *Introduction aux relations publiques. Fondements, enjeux et pratiques*. Québec : Presses de l'université du Québec. En ligne [https://books.google.ca/books?hl=fr&lr=&id=sp9qDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT162&dq=acceptabilit%C3%A9+sociale&ots=QD2lr64qHp&sig=S1Wn7xVqVLSBsCJwE-8JHChB99Rk&redir_esc=y#v=onepage&q=acceptabilit%C3%A9%20sociale&f=true] (page consultée le 31/08/2021).
150. YATES, S. et al (2016). Indice du risque social : un outil pour mieux saisir les enjeux, risques et opportunités des projets miniers. *Revue Éthique publique*, vol. 18, no 1. Controverse et acceptabilité sociale des projets de développement économique. L'acceptabilité sociale comme enjeu de gestion. En ligne [<https://journals.openedition.org/ethiquepublique/2417>] (page consultée le 21/01/2022).
151. YATES, S. et M. ARBOUR (2016). Le rôle des maires sans l'acceptabilité sociale des projets d'infrastructure : tension entre arbitrage et promotion. *Politique et Sociétés*, 35 (1), 73–101. En ligne [<https://rpl2008-v2.telug.ca/telugDownload.php?file=2020/05/Le-rol-des-maires.pdf>] (page consultée le 07/09/2021).
152. YELLE, V. (2013). *Social perception of ecosystem management in Quebec's black spruce forest. Can large harvests emulating fire be acceptable to forest users, stakeholders and the uninformed public?* Thèse de doctorat, Université Laval, Québec, Canada. En ligne [<https://corpus.ulaval.ca/jspui/bitstream/20.500.11794/24231/1/29770.pdf>] (page consultée le 11/07/2022).

Le CPEQ est un organisme dynamique qui voit à la promotion de l'environnement et du développement durable au sein des entreprises du Québec et qui offre toute une panoplie de services à ses membres.

Joignez-vous à nous  et contribuez au développement durable.