



## Qu'est-ce qui influence l'acceptabilité sociale? 1<sup>re</sup> partie : les facteurs liés au contexte dans lequel s'insère le projet

Par Claude Leblanc, biologiste, M. Sc.  
Collaboratrice, ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles

L'acceptabilité sociale est devenue une condition presque essentielle à la concrétisation des projets industriels et de mise en valeur des ressources. Comprendre les facteurs qui influencent cette acceptabilité sociale constitue un atout indéniable pour le promoteur qui souhaite réduire les risques d'opposition de son projet par le milieu. La prise en compte des facteurs d'influence de l'acceptabilité sociale dans l'élaboration de son projet favorisera une appropriation plus harmonieuse du projet par la communauté. Mais quels sont donc ces facteurs?

D'abord, faisons un bref retour sur la notion d'acceptabilité sociale, telle qu'elle a été présentée dans le précédent numéro de la revue Ressources Mines et Industrie.

Le terme acceptabilité sociale n'est pas nouveau. Depuis ses premières mentions dans les rapports du BAPE au début des années 80 jusqu'à aujourd'hui, son usage s'est répandu et ce, dans toutes les sphères de la vie. De nombreux colloques ont récemment été consacrés à l'acceptabilité sociale et nombreux sont les chercheurs à tenter d'en comprendre les déterminants.

L'acceptabilité sociale pourrait se définir de la façon suivante :

« 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 à l'égard d'une filière s'exprimera quant à lui bien souvent à l'échelle nationale.

L'acceptabilité sociale peut concerner tous les types de projets, petits ou grands, qu'il s'agisse de développement résidentiel ou industriel, de projet de parc éolien, de mine, d'exploration des hydrocarbures ou de projet récréotouristique, pour n'en nommer que quelques-uns.

L'acceptabilité sociale ne se quantifie pas, elle se décrit. » [5]

Rappelons-nous que tout projet, petit ou grand, peut susciter de l'opposition dans le milieu. La prise en compte des facteurs d'influence de l'acceptabilité sociale, loin de constituer un coût pour le promoteur, s'avère plutôt un investissement des plus rentables! Car s'engager dans une démarche d'acceptabilité sociale, c'est diminuer les risques que le projet prenne du retard ou pire, qu'il ne se concrétise pas.

### Quels sont les facteurs qui influencent l'acceptabilité sociale?

Une revue de la littérature scientifique, l'analyse de nombreux rapports du BAPE ainsi que les travaux réalisés par le ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (MERN) dans le cadre du Chantier sur l'acceptabilité sociale conduisent à une compréhension élargie des facteurs qui peuvent influencer l'opinion d'un groupe ou d'une collectivité à l'égard d'un projet industriel

ou de mise en valeur des ressources.

À la lumière de ces expériences et de ces analyses, une série de facteurs ont été établis. Ces facteurs peuvent être regroupés de la façon suivante :

- la confiance envers le promoteur et les institutions ;
- le contexte de gouvernance de même que les contextes sociaux, historiques, territoriaux, culturels, économiques et géographiques ;
- la connaissance et les savoirs locaux ;
- les valeurs, les croyances et les attentes ;
- les risques réels ou perçus et les incertitudes ;
- les impacts sur le milieu de vie et l'environnement ;
- les bénéfiques et les répercussions pour les communautés locales ;
- la participation du public à la prise de décision.

Selon les contextes, l'un ou l'autre de ces groupes de facteurs, ou encore l'ensemble de ceux-ci, interviendront dans l'établissement du jugement collectif. Aussi, le promoteur aura-t-il avantage à développer une appréciation la plus juste possible des facteurs susceptibles d'animer l'opinion du public à l'égard de son projet et d'en tenir compte lors de son élaboration.

Les quatre premiers groupes de facteurs, dans la liste ci-dessus, sont liés au contexte dans lequel s'insère le projet alors que les quatre autres groupes de facteurs sont davan-

tage liés à la nature même du projet et aux démarches entreprises par le promoteur.

Le présent article est le premier d'une série de deux et s'attarde aux facteurs liés au contexte dans lequel s'insère le projet ou les activités du promoteur.

Pour chacun des groupes de facteurs, une explication est d'abord présentée, puis quelques pistes de réflexion pour le promoteur sont suggérées et, enfin, des exemples d'actions que le promoteur peut entreprendre sont présentées. Il faut noter que l'ordre des groupes de facteurs est aléatoire bien que plusieurs d'entre eux soient interreliés.

### La confiance envers les promoteurs et les institutions

L'acceptabilité sociale d'un projet pourrait être compromise si la population ne fait pas confiance au promoteur ou aux ministères engagés dans les processus décisionnels.

La confiance envers le promoteur sera influencée par sa légitimité, la crédibilité qu'il a aux yeux de la population et sa réputation. La transparence démontrée dans la diffusion de l'information et dans ses rapports avec les acteurs locaux influencera aussi la confiance du public envers lui.

L'attitude du promoteur envers les acteurs (respect, écoute, habileté de communication) et la réelle prise en compte des attentes et des enjeux sociaux, économiques et environ-

Figure 1 : Les facteurs d'influence de l'acceptabilité sociale



Source : MERN, adapté de Yelle (2013) et Stankey and Shindler (2006)



MONTRÉAL - QUÉBEC - ESTRIE/CENTRE-DU-QUÉBEC - BEAUCE  
WWW.TERRAPEX.CA

## DES SOLUTIONS ENVIRONNEMENTALES POUR UN MEILLEUR AVENIR

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluations environnementales de sites (Phase 1)</li> <li>• Réhabilitations environnementales (Phase 3)</li> <li>• Unités mobiles de traitement des eaux</li> <li>• Certificat d'autorisation</li> <li>• Vérification de conformité environnementale</li> <li>• Spécialistes en géotechnique et hydrogéologie</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caractérisations environnementales (Phase 2)</li> <li>• Suivis environnementaux de sites</li> <li>• Traitement des sols in Situ</li> <li>• Inventaire des matières dangereuses</li> <li>• Modélisation hydrogéologique</li> <li>• R&amp;D et innovation</li> </ul> |
|---|---|



nementaux de la communauté aideront également à établir un lien de confiance. Enfin, le promoteur qui respecte ses engagements envers la communauté renforcera sans contredit ce lien de confiance, essentiel à l'établissement de relations harmonieuses avec le milieu.

**Bâtir la confiance avec le milieu prend du temps, la perdre en prend très peu et la rebâter peut s'avérer difficile.**

La confiance envers les institutions sera influencée entre autres par la qualité de la gestion, du contrôle, de la surveillance et des suivis, par la transparence, par la neutralité des organismes régulateurs, par le cadre législatif et institutionnel et par le mode de prise de décision.

#### Quelques pistes de réflexion pour le promoteur

- Existe-t-il un historique de méfiance envers un promoteur de projets semblables au vôtre, dans la communauté?
- Quelles actions avez-vous menées jusqu'à maintenant pour que votre entreprise et votre projet inspirent confiance?
- ... et des exemples d'actions à mener
- Établir le plus tôt possible des relations avec les acteurs locaux, y compris avec les usagers du territoire.
- Assurer une présence constante d'un représentant du promoteur au sein de la communauté, par la mise en place d'un bureau de projet, par exemple.
- Respecter ses engagements.

#### Le contexte de gouvernance de même que les contextes sociaux, historiques, territoriaux, culturels, économiques et géographiques

Une collecte d'informations permettant de connaître les différents contextes aide à mieux comprendre le milieu dans lequel le promoteur souhaite réaliser son projet. Cela lui permet de proposer à la communauté un projet mieux adapté à leur réalité.

De plus, les contextes de gouvernance et les contextes sociaux, historiques, territoriaux, culturels, économiques et géographiques, y compris les données démographiques locales, sont à considérer. Une analyse approfondie du milieu d'accueil positionne favorablement le promoteur à bien répondre aux préoccupations du public.

#### Quelques pistes de réflexion pour le promoteur

- Quelles sont les instances locales et régionales en place, sur le territoire visé par votre projet?
- Quelle est la vision de la communauté à l'égard du développement du territoire qu'elle habite? De quelle manière votre projet s'inscrit-il dans la planification du territoire?
- Existe-t-il un historique dans la région avec un autre promoteur ou un autre projet?
- Quels sont les risques qu'un projet semblable au vôtre, mais qui présenterait de plus grandes retombées économiques pour la région, soit présenté à la communauté?
- ... et des exemples d'actions à mener
- Réaliser un portrait socio-économique de la communauté de même qu'une cartographie des acteurs.
- Présenter à la communauté de quelle manière votre projet peut s'inscrire dans la planification territoriale ainsi que les éléments qui justifieraient sa réalisation.
- Prendre contact avec la direction régionale du MERN pour connaître les usages et les droits consentis sur le territoire visé.

**Dans la région administrative du Nord-du-Québec, y compris au Nunavik, les instances administratives diffèrent de celles du Québec méridional ; elle présente des particularités qu'il est essentiel de connaître pour quiconque souhaite réaliser un projet en milieu nordique.**

#### La connaissance et les savoirs locaux

Ce groupe de facteurs fait référence à la connaissance du projet par les acteurs locaux et à la prise en compte, par le promoteur, de l'expertise et des savoirs locaux.

#### La connaissance du projet par les acteurs locaux

Il importe que le promoteur prenne contact le plus tôt possible avec les acteurs locaux pour communiquer l'information dont il dispose sur le projet ou les activités en cours. Il importe également qu'il précise la nature des éléments qui ne sont pas encore connus ; par exemple, les études à venir, les analyses à compléter ou les aspects de son projet qu'il pourrait devoir modifier, à la suite d'une consultation publique. Le promoteur évite ainsi de susciter des attentes auxquelles il n'est pas encore en mesure de répondre et agit en toute transparence.

Les informations doivent être transmises dans un langage clair et compréhensible par tous. Cela implique notamment que le choix de la langue soit adapté à la clientèle visée. Au Québec, le français est la langue la plus parlée. Par ailleurs, il conviendra de s'adresser en anglais ou en langue autochtone à certaines communautés autochtones. À titre d'exemple, le Comité consultatif pour l'environnement de la Baie-James suggère que « Lorsque les promoteurs souhaitent communiquer avec les citoyens jamésiens du TBJ [Territoire de la Baie-James], ils doivent être prêts à le faire principalement en français. Lorsqu'ils ont l'intention de communiquer avec les Cris, ils devraient être prêts à le faire principalement en anglais ou en cri »[1].

La clarté du langage impose également au promoteur de s'assurer que les expressions ou les termes qu'il utilise ont la même signification pour tous ses interlocuteurs.

Il importe également que le promoteur diversifie les moyens de communiquer l'information et que ceux-ci soient adaptés au public visé, par exemple, en fonction des caractéristiques démographiques de la communauté (âge, sexe) ou du degré de littéracie des différents groupes d'acteurs. Ainsi, certains

Quelques facteurs de succès pour une démarche d'information réussie :

- Ouverture
- Transparence
- Respect
- Flexibilité
- Écoute
- Diversité des moyens de communication

publics cibles préfèrent les communications orales ; la radio communautaire s'avérera alors un moyen efficace pour rejoindre ceux-ci. D'autres préféreront des communications en personne, appuyées de cartes et d'illustrations. D'autres enfin, préféreront des communications électroniques ; une page Web dédiée et l'usage des médias

sociaux seront alors de bons moyens pour communiquer avec ces publics.

Enfin, il est avantageux que les activités d'information se poursuivent tout au long de la réalisation du projet et ce, jusqu'au démantèlement et à la fermeture des sites.

#### La prise en compte des expertises et des savoirs locaux, par le promoteur

Les citoyens qui habitent ou qui utilisent le territoire détiennent souvent une connaissance plus approfondie du milieu que celle qui est rendue accessible par les moteurs de recherche ou le Registre du domaine de l'État, par exemple. De ce fait, ils ont développé une expertise qui n'est disponible nulle part ailleurs. Aussi, la prise en compte de ces savoirs locaux et, éventuellement, la mise à contribution de ces experts dans l'élaboration du projet peut éviter au promoteur de commettre certaines « erreurs » et enrichira le projet tout en améliorant la qualité des relations entre le promoteur et le milieu.

Il peut arriver que des citoyens souhaitent que l'information qu'ils transmettent soit traitée de façon confidentielle ; le promoteur se doit de respecter cette confidentialité. Dans ces situations, la conclusion d'une entente de confidentialité constitue souvent une mesure appréciée.

#### Quelques pistes de réflexion pour le promoteur

- Quelles sont les caractéristiques sociodémographiques des acteurs clés à qui l'information sera présentée?

**La prise en compte des expertises et des savoirs locaux par le promoteur permet de bonifier le projet, contribue à une appropriation de celui-ci par le milieu et favorise le développement d'un sentiment d'appartenance à son égard.**



## L'outil que vous attendiez!

- Pour faciliter la concertation avec les acteurs locaux
- Pour favoriser une implantation plus harmonieuse de votre projet dans la communauté
- Pour mieux comprendre les enjeux du milieu

[quebec.ca/acceptabilite-sociale](http://quebec.ca/acceptabilite-sociale)  
[guidecomitesuivi@mern.gouv.qc.ca](mailto:guidecomitesuivi@mern.gouv.qc.ca)

- Quels sont les sujets susceptibles d'intéresser la communauté et de susciter des questionnements? Quels sont les enjeux potentiels de votre projet pour cette communauté? Quelles sont les inquiétudes de la population?
  - De quelle manière comptez-vous vous y prendre pour solliciter la population afin de favoriser le partage de l'expertise et des savoirs locaux? Et sur quels aspects de votre projet?
  - De quelle manière seront intégrés les savoirs locaux dans le cadre de votre projet?
- ... et des exemples d'actions à mener
- Diversifier le format de présentation des informations et les moyens de communication : séance d'information, bureau d'information local, Infolettre, site Web et médias sociaux, brochure, radio, etc.
  - Informer sur la justification du projet, les phases prévues du projet, les impacts anticipés du projet sur les plans social, économique et environnemental, autant

positifs que négatifs de même que sur les études et les analyses réalisées et prévues en lien avec le projet.

- Embaucher un citoyen détenant une expertise particulière du territoire, par exemple un aîné dans une communauté autochtone ou un citoyen-expert de la biodiversité de la région, pour participer aux inventaires fauniques et floristiques sur le terrain ou pour les coordonner.
- Colliger, auprès des acteurs locaux – citoyens, organismes communautaires, instances locales, associations de loisir, etc. – de l'information sur les usages du territoire, les activités de subsistance, les espèces rares ou menacées de même que sur les sites présentant un intérêt particulier pour la communauté tels qu'un site accueillant des rituels autochtones, ou encore des activités récréatives, familiales ou de repos.

### Les valeurs, les croyances et les attentes

Au cours des diverses activités de communi-

cation réalisées au sein du MERN ou à l'externe [2], le groupe de facteurs d'influence valeurs-croyances-attentes est celui qui, à ce jour, a demandé le plus souvent d'être expliqué. Une présentation un peu plus détaillée s'avère donc utile. La compréhension de ce groupe de facteurs par le promoteur est d'autant plus essentielle qu'il s'agit de facteurs critiques, un jugement établi sur la base de valeurs sociétales étant, dans bien des cas, difficile à renverser [4].

L'acceptabilité sociale est en lien avec la perception de ce que deviendrait le milieu à la suite de la réalisation d'un projet. Cette perception est basée sur la conception du bien commun, de la justice sociale, du bien-être et du progrès ainsi que sur la valeur que l'individu accorde aux composantes environnementales et sociales de son milieu. Cette perception est aussi modulée par les valeurs principales véhiculées par le milieu d'accueil, leurs croyances et leurs attentes. L'acceptabilité sociale d'un projet pourrait être influencée négativement si les actions

du promoteur sont perçues, à tort ou à raison, comme incompatibles avec les valeurs et les attentes du milieu d'accueil.

À cet égard, Gendron (2014) mentionne « Passer des intérêts individuels aux valeurs socialement construites pour comprendre l'acceptabilité sociale permet d'envisager toute la complexité des dynamiques à l'œuvre dans l'acceptation ou le rejet des décisions et des projets. Si l'intérêt individuel peut être compensé, la valeur, de son côté, est non négociable, ne peut être calculée et encore moins monétisée. » (Gendron, 2014 : page 125).

À titre d'exemple de valeurs pouvant intervenir dans le développement de la perception sociale à l'égard de projets de mise en valeur des ressources naturelles, mentionnons les travaux de Yelle (2013) et de Gauthier et coll. (2015).

Yelle a répertorié les valeurs qui influencent l'acceptabilité sociale, dans un contexte de mise en valeur des ressources forestières. Selon ses travaux, les valeurs suivantes ont été reconnues : les valeurs d'agrément (esthétique,

nature, mode de vie), les valeurs économiques (exploitation forestière ou minière, retombées, emplois), écologiques ou environnementales (préservation des habitats, biodiversité, milieu de vie, qualité de l'eau, etc.), les valeurs d'usage public (récréation, subsistance, tourisme, recherche scientifique, éducation), les valeurs spirituelles, historiques ou traditionnelles et, finalement, la valeur intrinsèque.

Dans un autre contexte, soit celui de la mise en valeur des hydrocarbures, Gauthier et coll. ont déterminé les valeurs associées aux facteurs socio-économiques, identitaires et de qualité de vie de même que les valeurs liées au développement durable et à l'environnement, à la démocratie et à la participation des communautés ainsi qu'à la gouvernance territoriale (justification du projet, composante du milieu, attentes à l'égard du processus de planification et de participation).

### Quelques pistes de réflexion pour le promoteur

- Quelles mesures entendez-vous mettre en place pour connaître les valeurs et les attentes du milieu et les prendre en compte dans votre projet?
- Est-ce que votre entreprise est engagée dans une démarche de Responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et, si oui, de quelle manière les valeurs et les attentes de la communauté sont-elles gérées?

... et des exemples d'actions à mener

- À l'aide de *focus group* ou d'ateliers participatifs, faire ressortir les différentes valeurs de la communauté de même que les valeurs prépondérantes, le cas échéant.
- Rencontrer le public pour connaître ses attentes à l'égard du projet et du territoire prévu pour le réaliser, mener des activités de concertation.
- Mettre en place un comité de suivi pour travailler le projet en concordance avec les valeurs du milieu, tout au long de son élaboration et de sa mise en œuvre.

### Conclusion

Quelle que soit la nature du projet, il importe de prendre en compte le milieu visé pour sa réalisation. Son histoire, ses paramètres démographiques, culturels et territoriaux,

Les valeurs sociétales occupent une place importante lorsqu'une population choisit d'évaluer la pertinence d'un projet.

ses expertises de même que ses valeurs, ses croyances et ses attentes à l'égard du projet et la confiance qu'il a envers le promoteur vont moduler son opinion par rapport au projet autant que le projet lui-même. Une bonne connaissance du milieu et des actions concrètes pour entrer en relation avec les différents acteurs constituent une base solide pour élaborer un projet qui sera bien accueilli par la population.

Nous verrons, dans la deuxième partie du présent article, les facteurs d'influence de l'acceptabilité sociale liés au projet lui-même. Nous explorerons également les liens d'interdépendance qu'il y a entre les huit groupes de facteurs d'influence de l'acceptabilité sociale.

Références :

- (1) 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. L'engagement en amont du public dans la planification de projets et dans les évaluations et les examens d'impacts sur l'environnement et le milieu social, 36 pages.
- (2) Les facteurs d'influence de l'acceptabilité sociale ont notamment été présentés au Nunavik Mining Workshop en 2018 de même qu'au 27<sup>e</sup> Congrès annuel de l'Association québécoise pour l'évaluation d'impacts. Ils sont également diffusés par le réseau régional du MERN, auprès de sa clientèle.
- (3) Gauthier, Mario, Guy Chiasson, Martin Robitaille, Chantale Doucet et Lynda 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.
- (4) Gendron, Corinne (2014). « Penser l'acceptabilité sociale : au-delà de l'intérêt, les valeurs », Communiquer [En ligne], 11 | 2014, mis en ligne le 21 avril 2015, consulté le 31 mai 2019. URL : <http://journals.openedition.org/communiquer/584> ; DOI : 10.4000/communiquer.584
- (5) Leblanc, Claude (2019). « L'acceptabilité sociale : du concept à l'enjeu pour l'industrie », Ressources Mines et Industrie, Volume 6 (n° 1), p. 48 à 52.
- (6) Stankey, G. H., and B. Schindler (2006). « Formation of Social Acceptability Judgments and Their Implications for Management of Rare and LittleKnown Species », Conservation Biology, Volume 20 (no 1), p. 2837.
- (7) Yelle, Véronique (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.

