



S'APPROPRIER LA VILLE LES CAHIERS DE L'OCPM

**PARTICIPATION SANS EXCLUSION :
RÉTROSPECTIVE DES 15 ANS DE L'OCPM**

Édition et diffusion

Office de consultation publique de Montréal
1550, rue Metcalfe, bureau 1414
Montréal (Québec) H3A 1X6
Tél. : 514 872-3568
Télécopieur : 514 872-2556
Internet : www.ocpm.qc.ca
Courriel : info@ocpm.qc.ca

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2017
Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2017
ISBN 978-2-924750-26-1 (imprimé)
ISBN 978-2-924750-25-4 (PDF)

Collaboration et remerciements

Comité de travail

Un comité de travail a planifié et a suivi la réalisation de la présente démarche, avec le soutien de Marta Massana. Ce comité réunit :

Luc Doray, secrétaire général de l'Office de consultation publique

Dominique Ollivier, présidente de l'Office de consultation publique

Recherche, analyses et rédaction

Marta Massana, doctorante en anthropologie, a coordonné la démarche à titre de consultante, en étroite collaboration avec le comité de travail. Elle a proposé la structure et les contenus généraux du rapport; elle a développé la démarche documentaire et a réalisé l'enquête de terrain. Enfin, elle a analysé les données obtenues et rédigé ce rapport.

Édition du Cahier de l'OCPM

Coordination

Anik Pouliot

Conception graphique

Élisabeth Doyon

Révision

Lizon Levesque

André-Anne Thériault

Crédits photographiques

Lucie Bataille

Fred Tougas

Les participants

Nous remercions les citoyens, les organisations et le personnel de l'Office qui ont accepté de participer à cette démarche menant à la présentation de ce bilan.

L'usage du masculin vise à alléger le texte.

Le maintien des retranscriptions exactes dans les extraits des entrevues inclus dans ce rapport a été privilégié à l'exception de certains cas dans lesquels nous avons modifié des éléments grammaticaux et de syntaxe pour rendre les extraits compréhensibles. De plus, afin de respecter l'essence des propos recueillis, plusieurs des extraits présentent des québécismes et des expressions familières propres à la langue orale.



Table des matières

Mot de la présidente	6
Mission et mandat de l'OCPM	7
Introduction	9
Le contexte.....	10
Le contexte historique	11
Le contexte de la recherche	13
Le bilan des réalisations	20
Les consultations publiques	21
Les actions	45
Les stratégies	64
Les synthèses	80
La synthèse des pratiques inspirantes	82
La synthèse des facteurs de succès	84
La synthèse des enjeux et des défis	86
Conclusion	88
Annexes	93
Bibliographie	100



Mot de la présidente

Depuis 15 ans maintenant, l'Office de consultation publique de Montréal accompagne la construction de la ville en relayant auprès des décideurs la voix et les opinions des citoyens sur les grands projets qui façonnent leur avenir. La participation citoyenne à divers stades de la planification et de la mise en œuvre d'un projet permet d'identifier plus précisément les problèmes et d'imaginer collectivement des réponses mieux adaptées. Loin d'être un processus isolé et limité, lorsque cette contribution s'inscrit adéquatement dans le temps et s'ancre dans le vécu quotidien, elle devient un outil précieux qui permet aux citoyens d'être résolument inclus dans les décisions qui influenceront le futur civique, social et économique de leur société.

Solidarité, cohérence et inclusion résument l'essence des messages que nous recevons lors de nos consultations. Ces valeurs sont également incluses dans des documents phares qui guident le développement montréalais comme le Plan d'urbanisme, la Charte montréalaise des droits et responsabilités, la Politique familiale ou la Stratégie d'inclusion de logements abordables.

Mais, une ville solidaire et inclusive, c'est d'abord une ville qui s'assure que tous ses citoyens ont un accès équitable pour faire entendre leur voix. C'est pourquoi, en cette année de bilan, l'Office a voulu faire le point sur sa contribution des dernières années à l'inclusion des populations éloignées des processus démocratiques locaux dans ses démarches de consultation.

Le texte que nous rendons public dans ce cahier se veut un regard non censuré et externe de chercheur sur nos actions afin de :

- dégager les éléments distinctifs des démarches menées par l'Office de consultation publique de Montréal;
- faire ressortir des expérimentations jugées porteuses pour la participation sans exclusion notamment en ce qui a trait à l'introduction du numérique dans nos processus de consultation;
- évaluer les avenues que nous explorons pour relever les enjeux et les défis qui se posent aujourd'hui à la participation publique.

Notre intérêt pour cet exercice s'inscrit dans notre philosophie d'action qui cherche à réunir les conditions favorables pour que tous les citoyens et citoyennes puissent contribuer aux décisions qui les concernent. Nous espérons vivement que les constats et les conclusions de ce texte que nous partageons avec vous permettront à tous les acteurs de la participation de concevoir des pratiques de consultation publique encore plus inclusives, efficaces et utiles à l'élaboration de notre devenir collectif.

Dominique Ollivier
Présidente de l'OCPM

Mission et mandat de l'OCPM

La mission

Créé par l'article 75 de la Charte de la Ville de Montréal, l'Office de consultation publique de Montréal a pour mission de réaliser des mandats de consultation publique relatifs aux différentes compétences municipales en urbanisme et en aménagement du territoire ainsi qu'à tout autre projet désigné par le conseil municipal ou le comité exécutif.

Le mandat

L'Office de consultation publique de Montréal, établi depuis septembre 2002, est un organisme indépendant dont les membres ne sont ni des élus ni des employés municipaux. Il reçoit ses mandats du conseil municipal et du comité exécutif. L'action de l'Office de consultation publique de Montréal est balisée par deux articles de la Charte de la Ville de Montréal, les articles 83 et 89¹. Il y est prévu que l'Office soit mandaté pour tenir obligatoirement des consultations sur des mandats qui modifient le Plan d'urbanisme de la Ville, ou, à la demande du conseil municipal, sur des mandats touchant les grandes infrastructures, les projets immobiliers privés et publics qui dépassent 25 000 mètres carrés, et des projets qui se situent dans l'arrondissement historique du Vieux-Montréal ou naturel du Mont-Royal. Il y est également stipulé que l'Office doit faire la promotion des meilleures pratiques de consultation publique, notamment auprès des instances de la Ville.

Bien qu'il n'y soit nullement assujetti, on pourrait dire que par son mandat, l'Office contribue aussi, à sa manière, à la stratégie nationale québécoise de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale : « *La stratégie nationale se compose d'un ensemble d'actions mises en œuvre par le gouvernement, ses partenaires socioéconomiques, les collectivités régionales et locales, les organismes communautaires et les autres acteurs de la société afin de contrer la pauvreté et de favoriser l'inclusion sociale. À cet égard, le gouvernement suscite la participation citoyenne, notamment celle des personnes en situation de pauvreté* » (extraits des notes explicatives du chapitre L-7 : Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale)².

1 <https://goo.gl/sk5rE1>

2 <https://goo.gl/ugRqrM> ainsi que l'annexe 1. Libellés traduisant les orientations du gouvernement du Québec relatives à la participation citoyenne sur le plan local



Introduction

Ce cahier vise à dresser un bilan de la contribution de l'Office de consultation publique de Montréal au renforcement d'une participation citoyenne diversifiée et inclusive. Il souhaite mettre en lumière les apprentissages collectifs afin de mieux cerner les enjeux et définir des stratégies gagnantes pour penser un développement de la ville qui en inclurait l'apport citoyen.

La première partie du cahier présente le contexte historique et scientifique dans lequel s'inscrit la contribution de l'Office à la participation citoyenne et à l'inclusion sociale. La deuxième partie contient un bilan, sous forme de « fiches », des actions de l'Office en vue d'une participation inclusive. Le contenu des fiches a été développé à partir des éléments extraits de la recherche documentaire ainsi qu'à la suite de nombreuses entrevues menées auprès des acteurs (intervenants, citoyens, experts et personnel de l'OCPM) impliqués dans les différents processus de consultation publique. Elles contiennent une brève explication de la consultation publique, de la stratégie choisie, des facteurs contribuant au succès de ces réalisations ainsi que des enjeux et défis à relever.

Le choix des réalisations analysées, 15 au total, a été fait à la suite de discussions avec le comité de travail. Il s'agit d'un échantillon restreint, mais assez diversifié, qui dresse un portrait qualitatif de l'action de l'OCPM en matière d'inclusion au cours de ses 15 ans. D'ailleurs, un tableau détaillé sur l'ensemble des consultations publiques menées par l'Office depuis sa création se trouve en annexe de ce cahier (voir annexe 5 : Tableau des consultations publiques 2003-2017).

La troisième partie présente des tableaux synthèses des bonnes pratiques, des facteurs de succès, des enjeux et des défis dégagés de l'analyse des réalisations présentées dans la deuxième partie. Ce travail de synthèse révèle des constats transversaux et met en évidence des champs d'action à explorer en matière de participation inclusive pour les prochaines années.



Le contexte

L'intérêt pour l'OCPM d'axer cette publication sur sa contribution à l'inclusion des populations souvent éloignées des processus démocratiques locaux correspond à la philosophie d'action qui a caractérisé son mandat depuis sa création ainsi qu'à sa volonté de promouvoir l'intelligence collective pour le développement de nos sociétés. Ainsi, ce rapport expose la contribution de l'Office au renforcement d'une participation citoyenne inclusive.



Le contexte historique

Depuis sa création en 2002, l'Office s'est interrogé à plusieurs reprises sur les effets de la consultation sur l'évolution des projets et sur les impacts des rapports dans la construction sociale de la ville (OCPM, 2010)³. Il a également essayé de faire émerger, parmi les nombreuses consultations effectuées, les grands consensus et d'examiner les préoccupations, les valeurs ainsi que la vision des Montréalais par rapport à leur ville (idem). Au fil des ans, ce travail a amené l'Office à mieux circonscrire la participation effective et, par conséquent, à diversifier ses actions et ses stratégies pour accroître l'expression de voix diversifiées lors des mandats de consultation.

Durant les premières années (2002-2004), l'action de l'Office a porté davantage sur les consultations publiques portant sur les modifications au Plan d'urbanisme. À partir de 2004, le mandat de l'Office s'est aussi concentré sur la réalisation de consultations sur les grands projets métropolitains ou interarrondissements, ainsi que sur les politiques municipales et les plans directeurs. Quelques années plus tard, son mandat s'est étendu au domaine de la médiation et de la concertation avec les consultations en amont relativement à la planification du territoire. Puis, en 2012, l'Office a reçu son premier mandat en vertu du droit d'initiative des citoyens.

Finalement, l'année 2014 marque l'accélération de l'utilisation du numérique, l'inclusion du volet de formation des élus et des projets de partenariat qui favorisent l'accompagnement de services de la Ville dans les démarches de consultation.

L'action de l'Office s'est construite en s'inspirant des valeurs contenues dans la Charte montréalaise des droits et responsabilités, telles que la justice, l'équité, la démocratie et l'inclusion sociale. Cependant, la réflexion de l'Office sur sa propre action lui a permis de constater, d'une part, le manque de participation de certains groupes de populations à ses processus de consultation publique et, d'autre part, le besoin d'offrir des consultations mieux adaptées aux nouvelles réalités sociodémographiques de la ville.

À la suite de ces constats, la période 2014-2015 a constitué un tournant dans la façon de penser et d'orienter les efforts de l'Office pour assurer une plus grande diversité de participants. À cet effet, la consultation sur la réduction de la dépendance aux énergies fossiles en 2015 a été un extraordinaire terrain d'expérimentation. Ainsi, lors de la présentation du rapport annuel de 2015, un communiqué de presse de l'Office mentionnait que « *l'Office souhaite diversifier ses méthodes, en parallèle avec les outils existants, afin de s'assurer de joindre des groupes plus difficiles d'accès, tels que les immigrants et les personnes vulnérables, peu à l'aise avec l'écrit ou en situation de précarité. La recherche d'une diversité de points de vue est essentielle pour mener des débats plus inclusifs, participatifs, équitables et éclairants, en vue de faciliter la prise de décision des élus* » (Montréal, le 11 mai 2016/CNW Telbec)⁴.

3 Office de consultation publique de Montréal, Les effets du débat public, Bilan 2006-2009, mai 2010, Montréal, Québec

4 Événement organisé par l'OCPM en partenariat avec la Société Montréal-Nord 2015 et la Direction de la culture, des sports, des loisirs et du développement social de l'arrondissement dans le cadre des célébrations du centenaire de Montréal-Nord. <https://goo.gl/ugZh1w>, consulté le 16 juillet 2017

Cet engagement ferme pour une participation sans exclusion résulte d'une série de réflexions et d'événements organisés par l'Office. Parmi eux, il y a notamment l'événement *Wikicité*⁵, qui s'avère le véritable point de départ de la mise en place de moyens pour exploiter davantage les nouvelles technologies. La tenue d'ateliers sur le thème « Consultation, Concertation et Codesign : L'art de planifier avec les communautés locales » (OCPM3C)⁶, où divers moyens ont été explorés pour joindre et favoriser la participation des citoyens s'inscrit également dans la foulée de cette réflexion. Toutes ces actions démontrent la volonté de la direction de l'OCPM de faire de la participation un exercice pleinement démocratique et inclusif. « *Il y a une préoccupation et une volonté au sein de l'Office pour que les consultations publiques soient accessibles à toute la population* » (personnel de l'OCPM).

Plus récemment, dans le cadre de la 17^e conférence de l'Observatoire international de la démocratie participative (OIDP) organisée à Montréal en juin 2017 sous le thème « Participation sans exclusion », l'Office s'est engagé à réfléchir et à porter une attention particulière « *aux nombreux obstacles au plein exercice de la citoyenneté ainsi qu'aux modèles de participation qui favorisent la contribution citoyenne et habilite un plus grand nombre de personnes à influencer les processus de décisions* ».

Cette préoccupation est devenue si importante qu'il a été décidé d'en faire l'objet du cahier-bilan des 15 ans de l'Office.



5 L'événement Wikicité a été organisé en 2014 par l'Office de consultation publique de Montréal, en partenariat avec le Bureau d'audiences publiques sur l'environnement (BAPE) afin de réfléchir sur la valeur ajoutée de l'utilisation du numérique en consultation publique ainsi que sur les opportunités et les défis qu'elle comporte. Voir : <http://wikicitemtl.com>

6 Cette occasion a permis d'approfondir la réflexion et l'échange sur plusieurs thèmes dont les techniques d'animation, le rôle du numérique et la contribution des arts et les méthodes pour favoriser une participation inclusive. Voir : <http://ocpm.qc.ca/fr/livre/compte-rendu-ocpm3c>

Le contexte de la recherche

La participation citoyenne

C'est dans les années 1960, lors de différentes initiatives visant la lutte à la pauvreté aux États-Unis, que le terme citizen participation est officiellement apparu (Arnstein, 1969; Hardina, 2003). En règle générale, l'expression « participation citoyenne » renvoie à l'implication de citoyens ordinaires dans la prise de décision au sein d'environnements, d'institutions et de programmes dont la portée les concerne directement (Wandersman & Florin, 2000).

À partir de cette définition de base, plusieurs chercheurs (Lemieux, 2004; Mercier, Bourque et St-Germain, 2009) ont proposé une définition de la participation citoyenne qui comprend trois dimensions : politique, publique et sociale.

La participation politique renvoie à l'exercice d'un pouvoir direct (le pouvoir d'élire et d'être élu) ou indirect (s'associer aux instances) sur les décisions qui régissent l'espace public. Quant à la participation publique, elle sollicite l'exercice de la démocratie ou de la citoyenneté active au sein d'un débat sur des enjeux d'ordre public. Enfin, la participation sociale réfère à l'implication des citoyens dans des associations qui revendiquent l'accès ou la défense des droits sociaux, de même que la transformation des politiques et des structures. Selon Thibault (2000), cette dernière peut prendre diverses formes plus ou moins formelles : l'entraide, le bénévolat, l'implication dans un projet familial ou communautaire, l'engagement dans les institutions et dans le milieu de travail.

De façon générale, la participation citoyenne constitue un moyen privilégié d'assurer une démocratie efficace dans le but d'améliorer la qualité de vie des personnes d'un territoire donné (Thibault, et coll., 2000). À ce sujet, plusieurs études (Itzhaky et York, 2000; 2002) ont démontré que la participation des citoyens aux initiatives de revitalisation locale favorise leur estime personnelle, leur sentiment de compétence et la maîtrise de leur environnement. Finalement, la participation citoyenne encourage le développement d'un sentiment d'appartenance des



citoyens à leur communauté, générant de nombreux impacts positifs notamment en matière d'inclusion et de cohésion sociale. En ce sens, les processus de participation citoyenne, par leur dynamique – interactionniste – et par leur nature – définition citoyenne du « bien commun » –, ont un énorme potentiel de rapprochement au sein des sociétés de plus en plus diversifiées. Cependant, une mauvaise utilisation des consultations publiques (par exemple, lorsque la décision définitive semble déjà prise avant d'amorcer le processus) contribue « à la perte de confiance des citoyens envers leurs institutions, tandis que les décideurs les voient comme une perte de temps considérable puisque les citoyens n'ont pas la capacité et les connaissances nécessaires pour discuter de certains sujets avec des spécialistes » (Prémont et Boisvert, 2003).

Dans la conjoncture sociale et politique caractérisée par une croissance de la désaffiliation sociale, l'inclusion des citoyens dans les processus décisionnels devient essentielle; autant pour accroître la confiance des citoyens envers le système démocratique que pour permettre aux citoyens de définir et se réapproprier le « bien commun ».

Les obstacles à la participation

À partir d'une recension d'expériences dans le domaine de la participation publique, Langlois (2006) résume les principaux obstacles à la participation citoyenne par les éléments ci-dessous.

1. La désaffiliation citoyenne ou l'absence de confiance envers les mécanismes démocratiques

Les citoyens sont, dans ce cas, de plus en plus sceptiques par rapport aux processus de participation et mettent en doute la transparence des processus décisionnels. En ce sens, André Thibault souligne que « la pratique de la participation est plus utilisée pour sa valeur symbolique démocratique que pour sa contribution effective aux processus décisionnels » (cité dans Thibault et coll., 2000).

D'ailleurs, on observe dans les sociétés actuelles ce que le sociologue français Robert Castel⁷ appelle la « désaffiliation sociale ». Selon l'auteur, « on se trouve devant un phénomène de soustraction des individus par rapport à l'encastrement des collectifs, qui se traduit par la montée d'un "individualisme négatif" lié à l'épuisement du système de solidarité bâti autour du salariat ».

2. La présence de groupes « d'experts »

L'influence de certains groupes d'experts et de groupes d'intérêts peut agir comme frein à la participation des citoyens qui, par leur caractère organisé ou par leur expertise, semblent exercer parfois plus d'influence que les « simples » citoyens sur le plan politique. On peut supposer que cela peut limiter la participation de ces derniers au débat.

3. Inégalités économiques, pauvreté et exclusion sociale

Parmi les obstacles à la participation, de plus en plus de recherches démontrent l'existence d'une relation inversement proportionnelle entre inégalité économique et participation sociale et politique

⁷ Castel fait d'abord usage de la notion de désaffiliation dans un article publié en 1990 et intitulé « Le roman de la désaffiliation » où il définit cette notion de la façon suivante : « le décrochage par rapport aux régulations à travers lesquelles la vie sociale se reproduit et se reconduit ». Lui-même en précise les termes dans un article publié en 1991. Selon Castel, pour définir la désaffiliation, « il est tentant de recourir à deux figures : le déficit de filiation et le déficit d'affiliation. La première figure renvoie au déficit d'inscription dans des liens sociaux primaires (notamment familiaux) et donc de protection rapprochée (par les proches). La désaffiliation, quant à elle, renvoie au déficit d'inscription dans des formes collectives de protection et, en particulier, la protection issue des collectifs de travail » (Martin, 2013)

(Fahmy et Venne, 2015). En ce sens, des recherches récentes de l'OCDE soulevait que « *les personnes en situation de pauvreté et détenant un faible niveau de scolarité exercent moins d'influence sur les politiques et les institutions publiques* » (OCDE, 2013 dans Fahmy et Venne, 2015).

Au Canada et au Québec, les études menées à cet égard confirment que le niveau de participation politique et civique des citoyens est affecté par le niveau de scolarité, mais aussi par le revenu. Ainsi, au Canada, selon des données de 2000, il existe un écart de 29 points entre l'exercice du droit de vote des citoyens détenant un diplôme universitaire et de ceux qui détiennent des niveaux inférieurs d'études (Tossutti, L., et Élections Canada, 2007). La même tendance a été documentée concernant la participation civique ou citoyenne (Martin, 2013).

Tout cela amène à conclure que les inégalités économiques et sociales ont une influence sur la démocratie et qu'il existe des catégories de population exclues du pouvoir. À ce propos, des mesures politiques visant une meilleure redistribution des ressources, tout en encourageant et en facilitant la participation citoyenne par l'éducation civique, sont considérées par les experts comme les mesures les plus appropriées pour augmenter la participation citoyenne à la vie politique et sociale.

Il existe également des liens entre un faible niveau de revenu, la marginalité sociale et l'éloignement démocratique. Les mécanismes de participation traditionnels, conçus pour des citoyens des classes moyennes, sont parfois inefficaces pour joindre les populations marginalisées. Parmi les clientèles éloignées ou exclues, on compte généralement les personnes démunies, les femmes, les jeunes et les membres des minorités ethnoculturelles.

4. Diversité de cultures démocratiques des citoyens

Devant des sociétés de plus en plus complexes et diversifiées, il est devenu un impératif de tenir compte des différents cadres de références culturels et des expériences démocratiques des citoyens pour arriver à une compréhension commune de la participation citoyenne. En ce sens, la composition de plus en plus hétérogène de l'électorat québécois et canadien a fait augmenter le nombre de recherches sur le sujet de la mobilisation sociale et politique des communautés ethnoculturelles. Soulignons à ce sujet les recherches de Tossutti qui concluent que « *sans égard au pays de naissance, les membres des minorités visibles ont été généralement moins nombreux à voter que les autres Canadiens et que les différences quant à la participation aux élections des membres des groupes minoritaires visibles dépendaient, du moins en partie, du lieu de naissance et de l'âge* » (Tossutti, 2005).

5. Faible littératie politique

La faible littératie politique s'exprime par la méconnaissance des processus démocratiques ainsi que par l'incapacité à se reconnaître légitime en tant que citoyen pour y participer. Par la formation et l'expérimentation, les citoyens peuvent apprendre à développer un réflexe essentiel à la participation, celui de passer d'une préoccupation envers leurs propres besoins à l'identification de l'intérêt général (Thibault, et col, 2000 dans Tougas et Fréchette, 2014).

Déjà en 2007, lors du colloque sur l'aménagement du territoire à Montréal, organisé à l'occasion du cinquième anniversaire de l'Office, celui-ci soulevait cet enjeu : « *La consultation est un processus démocratique. Or, on dit que la démocratie est en crise; les gens ne votent plus. Le monde est devenu complexe, les gens ont perdu leurs repères, ils sont un peu isolés et ils ont du mal à comprendre les enjeux. On ne peut pas penser avoir une démocratie vivante si le citoyen n'est pas éduqué. Pour faire une bonne consultation, il faut des citoyens informés. L'Office devrait avoir un rôle à jouer en matière d'éducation citoyenne* » (OCPM, 2007).

6. Manque d'accessibilité et adéquation aux réalités des différents groupes de population

Comme le rappellent Mercier et St-Germain (2008), « *il ne suffit pas de donner à tous la même chance de participer, mais de considérer les réels moyens dont les personnes jouissent pour faire des choix et exercer leur capacité de participation* ». (Mercier et St-Germain, 2008 dans Tougas et Fréchette, 2014)

7. Disponibilité réduite de temps

Il est bien documenté que les changements démographiques survenus au cours des dernières décennies font apparaître de nouvelles problématiques liées notamment à la conciliation famille-travail, au vieillissement de la population et au soutien grandissant par les proches aidants.

8. Manque de ressources humaines et matérielles des organisations

La responsabilité partagée entre les institutions, les organisations et la société civile est devenue un incontournable pour soutenir la participation citoyenne sur le plan local notamment. Cependant, les ressources des organisations pour soutenir la participation citoyenne sont limitées, parfois insuffisantes. Ainsi, « *les municipalités sont désormais appelées à mettre en place des mécanismes en vue d'exercer une gouvernance dite "partagée" sur bon nombre d'enjeux qui touchent leur territoire* » (Mercier et St-Germain, 2008 dans Tougas et Fréchette, 2014, on observe un certain décalage entre cet énoncé et les ressources investies à cet égard.

La participation, l'urbanisme et la cohésion sociale

De nombreuses études en urbanisme concluent de façon assez unanime que le processus d'urbanisation est un créateur d'inégalités et de ségrégation, mais elles soulignent également le potentiel des politiques publiques pour les réduire. (Shelling, 1980; Grafmeyer et Joseph, 1984; Pinçon-Charlot, Preteceille et Rendu, 1986; Grafmeyer, 1994).

Pour plusieurs, les causes qui ont été identifiées comme des génératrices de ségrégation urbaine sont d'ordre géographique, social et économique. Toutefois, le processus d'urbanisation peut être conçu comme une occasion de développer des conditions favorables au maintien du lien social et à la lutte contre l'exclusion sociale.



La ville et ses quartiers ont été identifiés comme des échelles d'action sociale et publique avec un grand potentiel pour favoriser le développement de réseaux, de liens sociaux et du sentiment d'appartenance. Cependant, tout cela ne se fait pas tout seul, mais bien par le biais de l'action publique et citoyenne, notamment à travers des politiques publiques et des initiatives citoyennes visant à contrer, entre autres, les possibles problèmes sociaux liés à l'urbanisation. En ce sens, un rapport de recherche du Service de l'habitation de la Ville de Montréal (2002) soulève : « *En complément des politiques sociales plus "classiques", les politiques du logement et les politiques sociales ciblées dans les quartiers en difficulté peuvent jouer un rôle dans l'atteinte de cet objectif* » (INRS, 2002). En outre, il souligne l'importance de mettre en place des stratégies permettant l'implication des résidents à l'élaboration des projets (idem). À ce propos, l'Office contribue depuis 15 ans à rendre possible le dialogue entre les préoccupations et les intérêts des acteurs impliqués, une action qui repose sur trois valeurs essentielles contenues dans la Charte montréalaise des droits et des responsabilités, le Plan d'urbanisme et plusieurs politiques municipales montréalaises. Il s'agit de la solidarité, la cohérence et la convivialité⁸; trois piliers essentiels pour la construction des espaces urbains inclusifs, durables et solidaires.

La participation citoyenne à l'ère numérique

L'e-participation : une valeur supplémentaire pour l'intelligence collective⁹

Les modes de consultation publique n'ont cessé de se développer au cours des dernières décennies. Les méthodes traditionnelles côtoient de nouvelles approches qui viennent inscrire l'implication citoyenne plus en amont, c'est-à-dire au moment de l'élaboration des projets ou des politiques publiques. Dans cet univers où la participation de la population aux décisions s'avère être un enjeu à géométrie variable, l'essor des technologies de l'information et de la communication, et en particulier du web 2.0, vient bousculer les zones de confort des gouvernements, des institutions publiques et des organismes de consultation publique.

Que ce soit l'Internet mobile, le courrier électronique, les téléphones intelligents, les capteurs numériques, la messagerie instantanée ou la robotique, les technologies numériques transforment profondément l'action individuelle et collective, voire la société dans son ensemble. Par leur nature transversale, elles bouleversent à la fois notre rapport à l'information, à la connaissance, au temps, à l'espace et au territoire, à la sociabilité, à la création et à la collaboration à la vie citoyenne et à la gouvernance¹⁰.

Le numérique vient redéfinir certains paramètres de la consultation. Il déstabilise l'ordre établi des étapes d'information, de débat et d'expression des opinions, le partage des rôles et des tâches des acteurs impliqués (élus, fonctionnaires, experts, militants, représentants d'organismes de regroupement, citoyens, etc.) de même que le rapport aux citoyens. Autant de changements auxquels les organismes de consultation publique doivent s'adapter.

Étant donné qu'avec le numérique les citoyens expérimentent dans leur vie quotidienne de nouvelles manières d'interagir, de créer et de s'engager, ils s'attendent à ce que les autorités publiques s'y adaptent et modernisent leurs façons de faire, notamment en mettant en place des

8 Voir : OCPM (2010) Actes du colloque : Grands projets : les temps forts de la consultation publique. Les cahiers de l'OCPM, vol. 2, décembre 2010

9 Extrait du site WIKICITÉ 101 de l'Office de consultation publique de Montréal. Consulté le 23 février 2017. URL : <https://goo.gl/fqVc6W>

10 Hooge, E. et coll., Quelle société voulons-nous à l'ère numérique? Opportunités, Points de vigilance et Politiques publiques, Grand Lyon, octobre 2010, p.8, <https://goo.gl/9rLxxU>

processus d'information et de prise de décisions plus transparents, inclusifs et collaboratifs. Au-delà de la question purement technologique, cette nouvelle posture d'interaction ouverte avec les citoyens implique un changement culturel majeur qui a forcément des répercussions sur le monde de la consultation. Pour l'OCPM, ce changement doit notamment passer par le fait de penser les informations du point de vue de l'utilisateur, l'itération des idées, des pensées et des objets, l'association des parties prenantes aux processus de conception, la mise en place de processus de rétroaction, le suivi et l'évaluation des processus dans un but d'apprentissage et de partage des résultats¹¹.

De son côté, la Ville de Montréal a créé le Bureau de la ville intelligente et numérique dont le principal mandat est de définir la stratégie « Montréal, ville intelligente et numérique » autour des quatre axes suivants : collecter, communiquer, coordonner et collaborer. Par la création de la plateforme « Faire Montréal », la Ville a mis en place un lieu virtuel d'échanges dynamiques et transparents entre la Ville, les citoyens et l'ensemble de la communauté montréalaise. Cette plateforme vise à soutenir et intensifier l'élan de mobilisation de la communauté montréalaise par de nouveaux moyens de collaboration qui permettront aux citoyens de joindre leurs forces pour « Faire Montréal ». Faire Montréal offre des outils dynamiques aux acteurs de changement qui souhaitent prendre part activement au développement de leur collectivité et agir conjointement pour faire de Montréal une grande métropole inspirante¹².

En matière de participation citoyenne, la Ville de Montréal envisage d'adapter les procédures relatives au droit d'initiative¹³ afin de permettre le dépôt électronique d'un projet de pétition, la possibilité de créer une pétition en ligne et l'option de la signature électronique dans les processus de consultation publique¹⁴.

C'est donc dans ce contexte de participation citoyenne en évolution que l'OCPM a développé, au fil des ans, son engagement pour une participation sans exclusion.



11 Allocution de Mme Dominique Ollivier, Wikicité, 28 février 2014, <http://youtu.be/yalJ7RsdhwE>

12 <https://fairemtl.ca/fr/a-propos>

13 Depuis le 1^{er} janvier 2010, le droit d'initiative permet aux citoyens de déposer une pétition pour obtenir la tenue d'une consultation publique sur des projets, des idées ou des causes qui leur tiennent à cœur. Les citoyens peuvent donc contribuer au développement de la ville ou de leur arrondissement

14 <https://fairemtl.ca/fr/droit-dinitiative-consultation-publique-ligne-0>





Le bilan des réalisations pour favoriser la participation sans exclusion

Le bilan des réalisations résulte principalement de la recherche documentaire et d'entrevues auprès de citoyens et autres acteurs clés. Présenté sous forme de fiches, ce bilan se divise en trois grands axes : consultations publiques, actions et stratégies.



Des consultations publiques qui s'adaptent

Cet axe contient la description et l'analyse de plusieurs des consultations menées par l'Office au cours de ces 15 ans en portant un regard plus particulier sur les actions et les stratégies mises en place afin de favoriser la participation citoyenne. Les consultations analysées sont les suivantes :

Consultation 1. Places l'Acadie et Henri-Bourassa

Consultation 2. Réaménagement du secteur Namur–Jean-Talon Ouest

Consultation 3. Secteur d'emplois du Plateau Est

Consultation 4. Réduction de la dépendance aux énergies fossiles

Consultation 5. Quartiers avoisinant Turcot - Saint-Henri Ouest, Émard, Côte-Saint-Paul





Le 16 avril 2008, le maire de Montréal annonçait l'achat des immeubles des Places l'Acadie et Henri-Bourassa (PAHB) par le Groupe Tyron, qui s'est entendu avec la Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM) pour la revitalisation de l'ensemble du site. Le projet de réaménagement des PAHB proposé visait la construction de 1 300 logements répartis sous trois volets immobiliers : logement social communautaire, logement abordable en copropriété et projet locatif privé pour personnes âgées. Ce projet comportait le relogement temporaire des résidents du site.

La mise en œuvre du projet nécessitait des modifications au Plan d'urbanisme de la Ville de Montréal et au Règlement d'urbanisme de l'arrondissement d'Achats-Cartierville. À cette fin, le conseil municipal a adopté à son assemblée du 24 novembre 2008, le projet de règlement P-04-047-70 modifiant le Plan d'urbanisme et le projet de règlement P-08-052 autorisant l'implantation du projet. Au même moment, il mandatait l'Office de consultation publique de Montréal pour qu'il tienne la consultation publique requise en application de l'article 89 de la Charte de la Ville de Montréal et de l'article 109.2 de la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme.

Près de 200 intervenants ont participé aux différentes étapes de la consultation publique. La commission a reçu 20 mémoires, une pétition de 70 signatures et a entendu en plus une trentaine d'intervenants.

Actions spécifiques

Tenue des ateliers préalables avec la population du territoire afin de démystifier la notion de consultation publique et l'exercice de la citoyenneté.

« Pour cette consultation on s'était rendu compte que la population avait beaucoup d'appréhensions autour des consultations, puis on a pensé à organiser trois ateliers dans un local communautaire du quartier pour démystifier ce qu'est une consultation publique, mais aussi pour renforcer la capacité du soi. » (personnel OCPM)

Participation considérable d'acteurs du milieu, et ce, à tous les niveaux. Ainsi, des résidents, mais aussi des élus, des organismes et des groupes communautaires, des institutions publiques scolaires et de santé, des acteurs économiques ont participé au processus.

« Près de 200 intervenants ont participé aux différentes étapes de la consultation publique. La commission a reçu 20 mémoires, une pétition de 70 signatures et a entendu en plus une trentaine d'intervenants. » (documentation OCPM)

Préparation de la démarche, au préalable, en collaboration avec les organismes communautaires du quartier pour leur capacité de mobilisation citoyenne et leur expérience dans des démarches de participation citoyenne.

« Pour organiser la consultation, on a fait appel au CLIC Bordeaux-Cartierville et c'est avec eux et le Comité de résidents qu'on a organisé les ateliers et la mobilisation pour la consultation. » (personnel OCPM)

Facteurs de succès

Préparation de la démarche en collaboration avec les organismes communautaires du quartier.

« Il faut toujours créer un réseau avec les intervenants et tisser des liens avec les gens qui ont déjà la confiance de ces gens que l'on veut rejoindre. Mais aussi j'appelle ça "faire du travail de rue", car il faut s'assurer d'avoir une présence dans le milieu pour développer des liens et se faire connaître auprès des citoyens. » (représentant d'un organisme communautaire impliqué dans la consultation)

Création des liens avec les organismes d'accueil des nouveaux arrivants pour joindre davantage cette population

« C'est essentiel d'aller rejoindre les organismes qui travaillent avec des personnes nouvellement arrivées. » (représentant d'un organisme communautaire impliqué dans la consultation)

Prise en compte des différences ethnoculturelles existantes dans la conception de l'exercice de la citoyenneté.

« Il faut tenir compte qu'il y a beaucoup de gens qui viennent de pays avec des régimes politiques où (s'exprimer librement) c'était impensable. » (personnel OCPM)

Adaptation des documents et des outils d'information de l'Office afin de les rendre accessibles aux citoyens.

« C'est l'expérience à l'Acadie qui nous a fait nous rendre compte, ici à l'Office, qu'il fallait développer des outils d'information simplifiés. Oui, l'Acadie, ç'a été le déclencheur de tout ce qu'on a fait à l'Office pour développer des outils plus simples qui expliquent c'est quoi une consultation, un PPU, etc. » (personnel OCPM)

Analyse préalable de la réalité du territoire de la population afin de mieux cerner les enjeux et les besoins des résidents.

« Le quartier présentait une grande diversité de résidents, en termes d'âges, d'origine culturelle et de revenus, etc., et garantir cette mixité sociale représentait un défi majeur. » (personnel OCPM)

« On s'est aperçus que plusieurs groupes de citoyens, surtout ceux issus de l'immigration, avaient des appréhensions sur les processus de participation publique. C'est à partir de ce constat qu'on a décidé de mettre en place les ateliers. » (personnel OCPM)

Rôle des agents de sensibilisation citoyenne sur le territoire pour mieux faire connaître la mission et le rôle de l'Office, de même que de la pertinence de la contribution citoyenne aux consultations publiques.

« Il y a parfois un peu de scepticisme entre les gens. Moi, à chaque fois qu'il y a quelque chose de pertinent de l'Office, je le transmets au groupe. C'est mon devoir en tant qu'agent de sensibilisation. Ça fait que parfois les gens qui se questionnent ou sont craintifs, surtout ceux qui vont aussi au conseil d'arrondissement, voient à quel point leur participation sert à quelque chose. » (représentant d'un organisme communautaire impliqué dans la consultation)

Enjeux et défis

Sous-estimation du besoin de s'exprimer et de la volonté de participer des nouveaux arrivants.

« On sous-estime les personnes issues de l'immigration parce qu'on pense qu'elles sont occupées dans leurs papiers, à se chercher un emploi... et oui, c'est vrai, mais ils ont besoin de s'exprimer et ont également des inquiétudes sociales... On a tendance à trop catégoriser les gens. » (représentant d'un organisme communautaire impliqué dans la consultation)



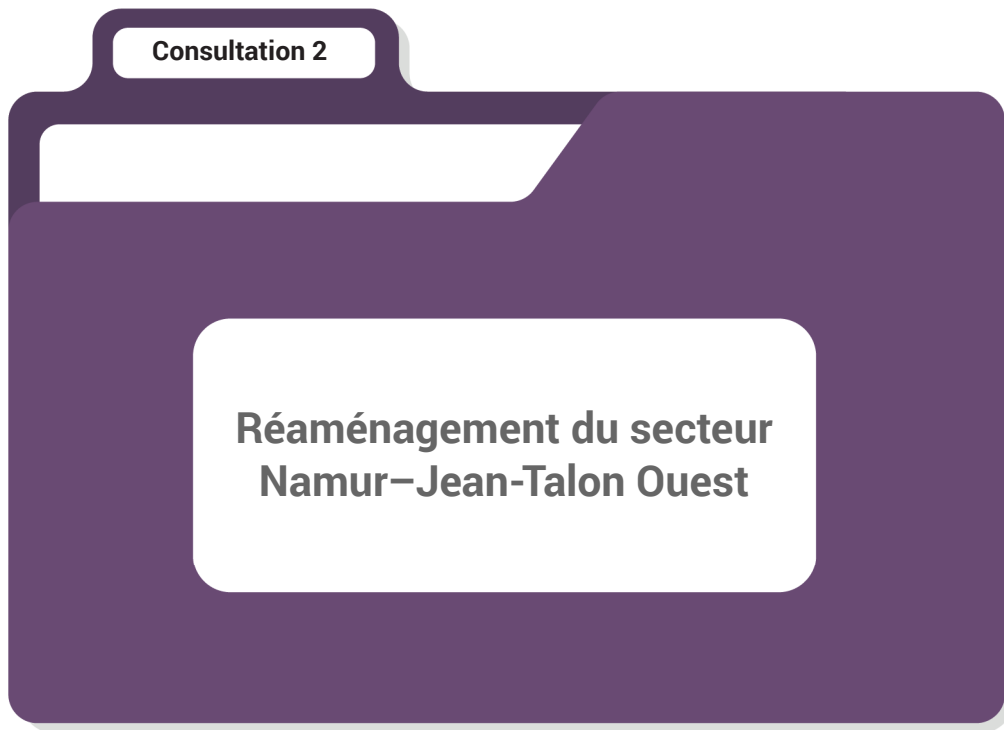
Prise en compte des problématiques de santé mentale et du manque d'habiletés sociales de certaines populations.

«Je voulais dire aussi que dans notre travail on doit tenir compte que parfois on a des participants qui, soit à cause de problèmes de santé mentale, soit parce qu'ils ont perdu leur travail et qu'ils ont besoin de reconnaissance, ont un manque d'habiletés sociales qui peut créer beaucoup de tensions et de frictions entre les participants. Et qu'est-ce qu'on fait avec ces gens? D'un côté, ils ont le droit, bien sûr, de participer, mais de l'autre parfois ils représentent un frein à la participation d'autres personnes. Ça, c'est vraiment un enjeu dont il faut tenir compte.» (représentant d'un organisme communautaire impliqué dans la consultation)

Développement des compétences interculturelles en tant qu'institution et de la capacité à tirer leçon des expériences passées.

Accroissement du travail de vulgarisation et de promotion du mandat de l'Office et des consultations publiques dans les milieux.





À la demande de l'arrondissement CDN–NDG, l'Office de consultation publique de Montréal a été mandaté, en mai 2009, par le comité exécutif de la Ville de Montréal afin de mettre en œuvre un processus de consultation participatif visant l'élaboration d'un plan directeur pour le réaménagement du secteur Namur–Jean-Talon Ouest. Il s'agissait pour l'Office d'accompagner l'arrondissement dans le processus de consultation afin de permettre aux citoyens du secteur d'apporter une contribution à l'élaboration des principes d'aménagement. Les objectifs poursuivis par cette consultation étaient de discuter et de bonifier, le cas échéant, les principes directeurs d'aménagement proposés par l'arrondissement¹⁵.

Pour réaliser son mandat, l'Office a mis de l'avant un processus de consultation particulier. Un dépliant comprenant un CD a été produit et distribué à 7 500 adresses situées aux alentours du secteur Namur–Jean-Talon Ouest afin d'informer les citoyens de la tenue de la consultation publique et de rendre disponible la documentation du projet aux résidents du secteur. La documentation était également disponible au bureau Accès Montréal de l'arrondissement ainsi qu'aux bureaux de l'Office. Les principales étapes suivies par l'Office pour mener à terme son mandat ont été les suivantes : une tournée préparatoire des organismes communautaires du milieu, la création et l'animation d'un comité de suivi, la tenue de cinq rencontres avec des groupes ciblés, la tenue d'un forum public, la tenue de deux séances d'audition des opinions et, finalement, la rédaction du rapport.

Près de 260 personnes ont participé aux discussions avec les groupes ciblés, au forum public ou à l'une ou l'autre des séances d'audition des mémoires.

15 Rapport de consultation publique Projet de requalification du secteur Namur–Jean-Talon Ouest, OCPM, 19 février 2010

Actions spécifiques

Production d'un dépliant informatif du projet comprenant un CD en français et en anglais.

« Plus de la moitié de la population habitant dans le territoire concerné par le projet était allophone. Beaucoup d'immigrants avec une faible scolarité et il fallait trouver une stratégie pour aller rejoindre cette population. L'idée derrière le CD et le visuel était que les parents allaient le voir avec leurs enfants, la plupart scolarisés avec la loi 101 (français) et avec des connaissances technologiques. L'objectif était de sensibiliser et de faire connaître le processus à un plus grand nombre de population. » (documentation OCPM)

Organisation d'une séance publique d'information pendant laquelle les citoyens étaient invités à visiter des kiosques d'information pour se familiariser avec les enjeux du secteur et les solutions proposées par l'arrondissement. Environ 75 personnes ont participé aux activités cette journée-là.

« Pour nous adapter à la réalité démographique et culturelle du quartier, nous avons fait des rencontres de groupe le dimanche. Une chose qui était exceptionnelle dans nos démarches. » (personnel OCPM)

Tournée préparatoire incluant des rencontres avec des représentants de différents groupes communautaires du secteur afin de mieux connaître le quartier et d'identifier les principaux enjeux du projet.

Création d'un comité de suivi formé par des représentants de l'arrondissement du Service de l'habitation de la Ville de Montréal, du quartier de Côte-des-Neiges, du Centre de santé et des services sociaux (CSSS) de la Montagne, de l'école des Nations, de la commission scolaire et des membres de la commission de l'OCPM.

Organisation de cinq rencontres auprès de groupes ciblés (des résidents du projet Côté Ouest, des résidents du secteur Victoria, des commerçants propriétaires d'immeubles et de terrains sur le site, -des représentants des groupes communautaires membres du Conseil communautaire de Côte-des-Neiges et des résidents de l'avenue Mountain Sights) afin de mieux cerner les préoccupations et les positions des groupes concernés par le projet. Une centaine de personnes ont participé à l'une ou plusieurs de ces cinq rencontres.



Facteurs de succès

Rencontres avec les citoyens par petits groupes d'affinités.

« Les gens sont reconnaissants qu'on ait pris le temps de les rencontrer en petits groupes. Justement pour éviter l'espèce de pression de l'assemblée publique qui peut être gênante, intimidante. » (personnel OCPM)

Rencontres dans des espaces fréquentés par les citoyens quotidiennement (écoles, centres communautaires, lieux de culte, etc.).

« Les processus de l'Office sont très formels, donc ce sont des commissaires et une mise en place qui fait un petit peu tribunal à un certain point. » « Donc, à un certain moment, juste le fait de se retrouver dans des locaux familiers avec des intervenants communautaires qu'ils connaissent... les font se sentir plus à l'aise. » « Ça, c'est quelque chose qu'on avait fait et je pense que ça avait été très apprécié. J'ai senti une espèce de reconnaissance. Ils étaient heureux qu'on ait fait ça pour leur faciliter la vie. » (personnel OCPM)

Adaptation des outils et des démarches de consultation aux particularités et aux besoins spécifiques de la population du territoire (forte présence de familles, de citoyens allophones et de plusieurs origines ethnoculturelles).

Préparation de la démarche en collaboration avec les organismes communautaires du quartier.

« Les groupes communautaires sont une porte d'entrée, comme des passeurs du message. Et les gens impliqués dans des organismes communautaires ont souvent un réseau. Donc, ils sont capables de faire passer le message et d'intéresser les gens de leur entourage. » (personnel OCPM)



Volonté, ouverture et sensibilité du personnel de l'Office dans leur démarche pour inclure les organismes et la population du quartier dans le processus de consultation publique.

« Les gens de l'Office sont venus nous rencontrer. Ils étaient très conviviaux et ils nous encourageaient beaucoup. Ils nous ont fait une place. C'est-à-dire, qu'on n'a pas eu à se battre pour se faire une place dans la consultation. » (représentant d'un organisme communautaire impliqué dans la consultation)

Implication et mobilisation des ressources d'organismes communautaires pour contribuer au processus de consultation.

« À l'intérieur de notre organisme, on avait un groupe de citoyens qui se réunissaient déjà et qui se mobilisaient pour faire des demandes et exprimer leurs besoins. » « C'est grâce aux stagiaires, au comité de citoyens et à des employés d'ici qu'on a créé le Plan des résidents » (mémoire présenté dans le cadre de la consultation). « C'est aussi parmi ces citoyens qu'on a choisis ceux qui allaient présenter le mémoire... ceux qui étaient les plus forts au niveau des présentations en public. » (représentant d'un organisme communautaire impliqué dans la consultation)

Analyse préalable de la réalité de la population du territoire afin de mieux cerner les enjeux et leurs besoins.

Élaboration de rapports représentatifs des points de vue exprimés lors de la consultation, ainsi que des rapports synthétiques et accessibles pour tous.

« Le rapport de l'Office reflétait énormément notre message, nos apports et nos besoins aussi! On y était tous représentés, oui. » (représentant d'un organisme communautaire impliqué dans la consultation)

« Les gens et nous-mêmes avons beaucoup apprécié le rapport synthétisé, car il est accessible à tout le monde. » (représentant d'un organisme communautaire impliqué dans la consultation)



Enjeux et défis

Méconnaissance de la mission de l'Office qui entraîne des préjugés et de la méfiance envers cette institution.

« L'Office fait partie de la machine politique aussi et comment se servir de ça pour nos intérêts... ça reste un enjeu. » (représentant d'un organisme communautaire impliqué dans la consultation)

Pénurie de ressources matérielles et humaines des organismes communautaires pour s'impliquer dans ce type de processus de consultation.

« Au début, on était très réticents surtout parce qu'on n'avait pas les moyens et les ressources pour s'embarquer dans un type de démarche comme celle qu'on nous présentait. Il faut prévoir une enveloppe budgétaire pour les soutenir afin qu'ils puissent réellement participer. » (représentant d'un organisme communautaire impliqué dans la consultation)

Prise en compte des recommandations et des opinions émises par les citoyens par les élus et les promoteurs.

« Dans le rapport, on exprimait beaucoup la volonté de maintenir la vocation d'un quartier familial, avec des services et des logements accessibles. Et non pas seulement pour de jeunes professionnels. Et ce qu'on a c'est 2000 ou 2500 condominiums et d'autres qui vont se construire. Ils n'ont pas du tout respecté nos recommandations. » « Et nous ici on reste toujours avec un manque de services et avec des logements précaires et non accessibles; parce que même les condos qui se disent à prix abordables ne le sont pas. » (représentant d'un organisme communautaire impliqué dans la consultation)

Manque de ressources de traduction et d'interprétation pour la population allophone ainsi que des mécanismes pour leur assurer de participer au-delà des barrières linguistiques.

« Il faudrait y avoir des ressources pour mettre en place un service de traduction et des interprètes lors des séances pour les communautés immigrantes. Plusieurs sont déjà gênés et n'osent pas y aller parce qu'ils ont peur de ne pas pouvoir s'exprimer comme il faut et même de ne pas tout bien comprendre. Et ça les décourage énormément. » (représentant d'un organisme communautaire impliqué dans la consultation)

Manque d'expertise quant aux procédures de participation de l'Office ainsi qu'au langage propre au domaine de la consultation, notamment en matière d'urbanisme et d'aménagement.

« Dans notre cas, on a été touché par une bonne étoile. On avait deux stagiaires en développement urbain de l'Université Concordia. Deux finissantes. Elles étaient déjà très engagées dans le milieu communautaire. Elles ont investi au moins 7 heures par semaine d'abord pour connaître et se faire connaître auprès des résidents et pour nous renseigner sur des concepts et des termes sur l'aménagement et l'immobilier qu'on ne connaissait pas du tout. » (représentant d'un organisme communautaire impliqué dans la consultation)



Le secteur d'emplois du Plateau Est est un secteur qui s'est développé majoritairement grâce aux activités des ateliers Angus, des Abattoirs de l'Est, de l'industrie manufacturière et de la compagnie Cadbury, en lien avec la présence de la voie ferrée du Canadien Pacifique. Avec les années, le secteur s'est transformé. Plusieurs entreprises ont fermé, déménagé ou changé de vocation. Ce secteur regroupe aujourd'hui plus de 300 entreprises, représentant près de 4500 emplois, principalement dans le domaine des services et de la fabrication.

Le 21 mai 2014, le comité exécutif de la Ville de Montréal confiait à l'Office de consultation publique le mandat d'accompagner l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal pour l'organisation d'une consultation publique en amont de l'élaboration d'un programme particulier d'urbanisme (PPU)¹⁶ pour le secteur d'emplois du Plateau Est. À cette fin, l'Office s'est donné le mandat de faire de cette consultation « *une démarche inclusive et innovante, faisant largement place au numérique* » (OCPM, 2015)¹⁷.

Le processus a débuté avec des préconsultations, s'est poursuivi avec des ateliers et un forum public utilisant la réalité augmentée et la modélisation 3D et s'est terminé par des séances d'audition de mémoires.

16 Selon la Ville de Montréal, un programme particulier d'urbanisme (PPU) est « *une composante du Plan d'urbanisme qui permet d'apporter plus de précision à la planification de certains secteurs. L'adoption d'un PPU par le conseil municipal constitue une modification au Plan et est précédée d'un processus de consultation publique. Un PPU porte sur une partie spécifique du territoire de la municipalité et peut comprendre : l'affectation détaillée du sol et la densité de son occupation; le tracé projeté et le type des voies de circulation; les équipements communautaires projetés; les règles de zonage, de lotissement et de construction; l'identification des travaux prévus et, le cas échéant, des propriétés à acquérir par la Ville; la séquence de construction et la durée approximative des travaux; les programmes particuliers de réaménagement, de restauration et de démolition* » Ville de Montréal. <https://goo.gl/AWnmpE>

17 Rapport de consultation publique sur le Secteur d'emplois du Plateau Est, OCPM, 30 avril 2015

Actions spécifiques

Organisation d'une démarche de consultation préliminaire à l'initiative de l'arrondissement¹⁸.

« La commission chargée de la consultation publique sur le secteur d'emplois du Plateau Est a rencontré 16 groupes, organismes, institutions, entreprises ou individus dans le cadre des rencontres de préconsultation. Ces rencontres avaient pour but de présenter la démarche de consultation, de valider les enjeux du secteur avec des acteurs clés du milieu et d'alimenter les étapes subséquentes de cette démarche. » (documentation OCPM)

Élaboration d'outils et mise en place de stratégies de participation innovantes : « participation par le jeu ».

« Pour cette consultation, on a essayé pour la première fois la carte maquette et les Legos. C'est vraiment amusant comme outil pour que les citoyens placent leurs priorités au fur et à mesure que les discussions avancent. De plus, on dirait que c'est par le jeu que le monde se sent beaucoup plus à l'aise de participer. Plus que si c'était que par écrit ou dans le cadre de séances plus formelles. » (personnel OCPM)



¹⁸ « À ces activités plus formelles, se sont aussi ajoutées, durant toute l'année 2014, la participation de représentants de l'arrondissement à diverses activités organisées par des organismes, ainsi que des rencontres avec des partenaires internes de la Ville pour échanger sur le projet de PPU du secteur d'emplois du Plateau Est » (Direction du développement du territoire, Le Plateau-Mont-Royal, Ville de Montréal, 2015)

Usage des nouvelles technologies pour rapprocher l'objet de la consultation à la réalité des citoyens.

« L'OCPM a développé une installation interactive utilisant la technologie de réalité augmentée et des impressions 3D. L'installation consiste en une table sur laquelle une carte du secteur à l'étude est placée. Les participants ont plusieurs « marqueurs » représentant des parcs, des bâtiments résidentiels, commerciaux, industriels, institutionnels et culturels. Une caméra filme en continu la carte et affiche sur l'écran des modèles 3D liés aux marqueurs. Des figurines représentant des arbres, des piétons, des automobiles, des camions, des vélos et des bancs de parc sont aussi à la disposition des participants. Pour ceux qui ne sont pas familiers avec les nouvelles technologies, une seconde table interactive utilisant des bâtiments de plastique imprimés en 3D était disponible. » (documentation OCPM)

« Les lunettes de réalité virtuelle "Oculus Rift" ont été mises à la disposition des participants afin de leur permettre de constater, sans avoir à se déplacer, les problématiques du territoire. Les participants pouvaient ainsi se balader virtuellement dans le secteur d'emplois du Plateau Est. » (documentation OCPM)

Tenue d'un forum public dans une école publique du secteur afin d'informer les citoyens de la démarche et de la vision de l'arrondissement pour les outiller dans le but de construire leur propre vision.

Mise à disposition de documents de consultation simplifiés ou plus pertinents sur le site web de l'Office ainsi que sur un site web *ad hoc* créé pour la consultation.

« On y retrouve des extraits du Plan d'urbanisme, des données démographiques, les lignes directrices pour l'aménagement des abords des voies ferrées de l'Association des chemins de fer du Canada (ACFC), ainsi que des documents produits par la Corporation de développement communautaire Action Solidarité Grand Plateau (CDC ASGP), par la Corporation de développement économique et communautaire (CDEC) Centre-Sud/Plateau Mont-Royal et par le Centre d'écologie urbaine de Montréal (CEUM). » (documentation OCPM)



Facteurs de succès

Mise en place d'une étape de préconsultation.

« Le processus a débuté avec des préconsultations (...) Afin de recueillir l'opinion du plus grand nombre de participants, la commission a rencontré 16 groupes, organismes communautaires, institutions et entreprises¹⁹ dans le cadre de sa tournée de préconsultation qui a eu lieu au mois de septembre 2014. » (documentation OCPM)

Combinaison des méthodes de participation virtuelle et physique.

« On s'est rendu compte que ce n'était pas dans tous les cas que l'usage du virtuel nous apportait une grande plus-value en matière de participation et d'information. Parfois, les gens se sentent encore beaucoup plus à l'aise avec moins de technologie. » (personnel OCPM)

Implication de manière concertée des acteurs du milieu.

« D'entrée de jeu, il importe de souligner le travail exceptionnel fait en amont de l'exercice par l'arrondissement et les acteurs du milieu. Cette concertation a permis de dégager des scénarios crédibles qui ont pu être enrichis par les citoyens et qui mettent en évidence l'importance et la complexité des enjeux liés à la revitalisation du secteur. » (documentation OCPM)

Volonté citoyenne de mise en place d'un processus de consultation participatif et inclusif.

« C'est le désir des citoyens, des différents acteurs du milieu et de l'arrondissement de faire du processus d'élaboration de ce PPU un exercice novateur, participatif, qui dépasse les seuls enjeux d'aménagement du territoire pour se déployer en incluant des dimensions sociocommunautaires et culturelles. » (documentation OCPM)

Tenue de séances de consultation dans des espaces fréquentés par les citoyens du quartier.

« La commission a organisé un forum public le 6 décembre 2014 à l'école secondaire Jeanne-Mance. » (documentation OCPM)

Diversification des activités de consultation comme moyen d'accroître la participation et de rallier les citoyens moins habitués à ce type de démarches.

« La commission a choisi d'enrichir la formule traditionnelle des mémoires. D'où l'idée des ateliers qui ont permis aux différents acteurs du milieu de discuter entre eux et de dégager des priorités et des convergences importantes dans la vision de l'aménagement du secteur. Dans le cadre de ces ateliers, l'Office a innové en permettant aux citoyens, aux travailleurs, aux entreprises et aux groupes de créer leur scénario de rêve pour la régénération du secteur du Plateau Est. Ces ateliers interactifs avaient pour principal objectif d'identifier les priorités dans les éléments d'aménagement du secteur. » (documentation OCPM)

19 Ont été rencontrés dans le cadre des rencontres de préconsultation : les gestionnaires du 5000 D'Iberville, la CDC Action Solidarité Grand Plateau, le Canadien Pacifique, le Centre d'écologie urbaine de Montréal (CEUM), le Centre de réadaptation Lucie-Bruneau, le gestionnaire du Centre industriel Rosemont, la CDEC Centre-Sud/Plateau Mont-Royal, la Commission scolaire de Montréal (CSDM), le CSSS Jeanne-Mance, l'École des métiers de la construction de Montréal (EMCM), l'École nationale du meuble et de l'ébénisterie, le Journal de Montréal, la Maison d'Aurore, Monsieur Owen Rose, architecte locataire de l'Édifice Fry Cadbury, la SDC de l'avenue du Mont-Royal et la Société de transport de Montréal (STM). Extrait du Rapport de consultation publique sur le Secteur d'emplois du Plateau Est, OCPM, 30 avril 2015

« Ces ateliers ont également constitué une autre option pour les participants moins à l'aise avec la rédaction de mémoires, afin qu'ils puissent participer à la revitalisation de leur milieu. »
(documentation OCPM)

Combinaison des groupes homogènes pour discuter des enjeux spécifiques et des groupes hétérogènes pour discuter des questions générales.

« Trois ateliers pour les intervenants des milieux économiques, institutionnels et communautaires ont eu lieu les 28, 30 octobre et 5 novembre 2014, ainsi que deux ateliers ouverts aux résidents et aux travailleurs du secteur les 8 et 15 décembre 2014. »
(documentation OCPM)

Enjeux et défis

Usage d'un vocabulaire parfois trop technique pour qu'il soit compréhensible par le citoyen.

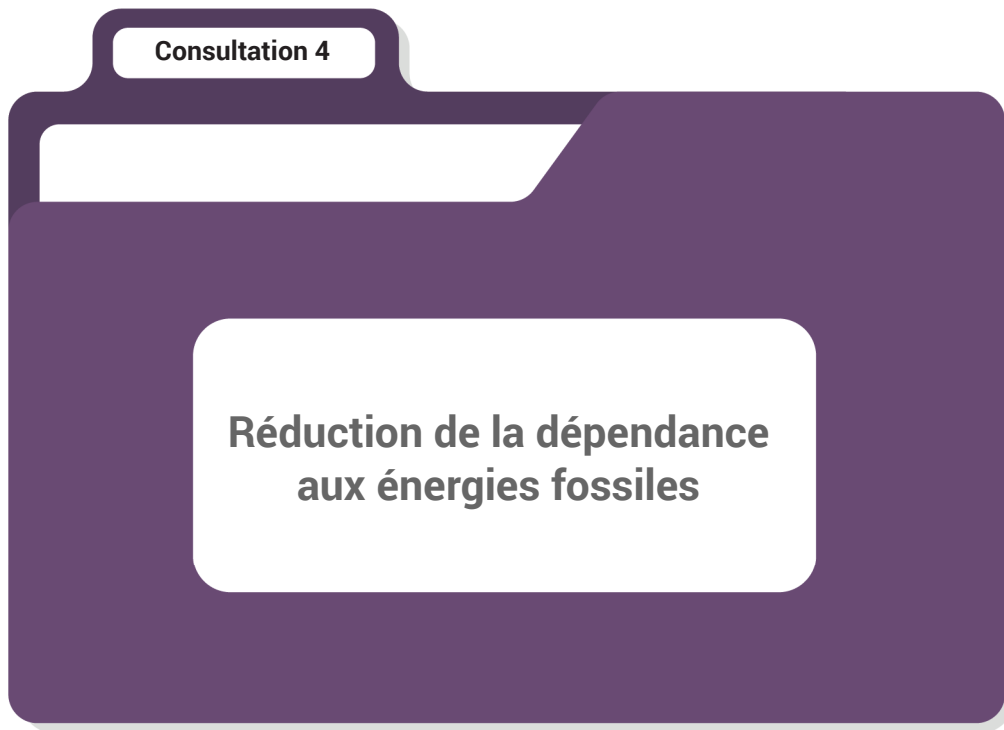
« À plusieurs reprises, j'ai trouvé que le vocabulaire utilisé par l'Office est encore trop éloigné de la plupart des citoyens qui sont dans la salle. » (participant à la consultation)

Accroître les efforts pour joindre les citoyens qui ne sont pas représentés par des organismes communautaires ou d'autres types d'associations.

À cet égard, l'une des personnes interviewées ayant participé à cette consultation proposait la mise en place d'une stratégie similaire à celles des « cuisines collectives²⁰ » pour attirer la participation des gens et encourager la participation des familles avec des enfants.



20 La cuisine collective « s'adresse à toutes les personnes qui ont le souci d'une saine alimentation et d'une meilleure qualité de vie pour elles et leur famille, tout en ayant la possibilité de s'impliquer individuellement et collectivement dans leur communauté. Le tout se fait dans le plaisir, selon les principes d'éducation populaire, c'est-à-dire dans une démarche de solidarité, de démocratie, d'équité et justice sociale, d'autonomie et de prise en charge individuelle et collective, de respect de la personne et de dignité » (regroupement de cuisines collectives du Québec URL : <http://www.rccq.org/fr/a-propos/quest-ce-quune-cuisine-collective/>)



Au printemps 2015, un groupe de citoyens souhaitant profiter de l'attention entourant la 21^e Conférence des Nations Unies sur les changements climatiques (COP21), ayant eu lieu en novembre 2015 à Paris, a demandé à la Ville la tenue d'une consultation sur la réduction de la dépendance aux énergies fossiles en vertu du droit d'initiative en consultation publique. Le 30 juin, le comité exécutif de la Ville de Montréal a confié à l'OCPM le mandat de « *consulter les citoyens sur des solutions concrètes, ambitieuses et réalisables pour réduire la dépendance aux énergies fossiles à Montréal* » (Ville de Montréal, 2015)²¹.

Conformément au souhait exprimé par le maire et par les collectifs de citoyens à l'origine de cette demande de consultation, la commission a tenté d'identifier les grands domaines d'activités propices à une réduction significative des énergies fossiles, de dégager des perspectives porteuses et des initiatives concrètes à instaurer dans les politiques de la Ville ou en cohérence avec ses responsabilités et, finalement, de mettre en lumière les efforts que les citoyens sont prêts à consentir pour favoriser l'atteinte d'objectifs ambitieux en la matière et la façon dont la Ville pourrait soutenir cette volonté.

Ce mandat a suscité une extraordinaire mobilisation. En effet, plus de 3500 citoyens et organisations ont participé aux différentes étapes publiques de la consultation qui s'est étalée sur cinq mois. En plus du traditionnel appel à la production de mémoires écrits ou oraux, cette consultation a utilisé de multiples moyens pour recueillir l'avis des citoyens, tels qu'une plateforme en ligne, des activités contributives citoyennes, des rencontres d'experts et un marathon créatif. En ont découlé 92 mémoires, plus de 50 activités, près de 500 pistes de solutions et une vingtaine de projets.

21 <https://goo.gl/ZdncYe>

Actions spécifiques

Constitution d'un comité de travail au sein de l'Office pour mettre en place une démarche de mobilisation auprès des différents groupes de population, notamment ceux qui présentent un faible taux de participation. Les travaux de ce comité ont servi à élaborer une cartographie des populations à joindre facilitant le ciblage des participants et la sélection des moyens.

« D'abord, nous avons travaillé à l'OCPM pour identifier les différents groupes de population que nous souhaitions rejoindre avec cette consultation et les moyens, c'est-à-dire le format d'activités qui les inciteraient à participer davantage. Ensuite, nous avons estimé le nombre de personnes qu'on souhaitait atteindre selon les différents groupes. C'était un changement important par rapport à la façon de faire jusqu'à cette consultation-là, car c'était la première fois qu'on établissait une prévision du taux de participation par groupes. » (personnel OCPM)

Mise en place d'une consultation en ligne²² permettant aux participants d'interagir et d'argumenter autour de cinq grands thèmes : les transports, les bâtiments, les industries, les services de la Ville et les habitudes de vie.

« Cet outil a permis aux participants d'interagir et d'argumenter les uns avec les autres autour de défis et de solutions regroupés en cinq grands thèmes : les transports, les bâtiments, les industries, les services de la Ville et les habitudes de vie. » (documentation OCPM)



22 Voir annexe 2. Groupes joints par les outils de consultation – Consultation sur la réduction de la dépendance aux énergies fossiles

Élaboration d'une trousse de participation « Trousse prêt-à-consulter » pour encourager les groupes, les institutions et les citoyens à organiser des activités contributives citoyennes (ACC) et des débats, à la maison, au travail, entre amis, etc. Parmi les multiples activités contributives ayant eu lieu, soulignons celle organisée par le groupe Facebook « Mamans de Verdun », qui fut l'une des plus originales. Au total, 37 activités ont été tenues dans 13 arrondissements, auxquelles plus de 710 personnes ont participé. Les propositions recensées se sont ensuite ajoutées à la consultation en ligne vertMtl.org pour alimenter le débat.

« Je trouvais l'idée de participer à une activité de consultation publique avec des mamans du quartier vraiment intéressante et conviviale. J'aimais aussi le fait qu'on puisse choisir les thèmes qui nous intéressaient le plus et que ce soit organisé près de chez moi, à une heure choisie pour accommoder les mamans. » (participante à une activité contributive citoyenne)

« La mise en place d'outils permettait de croiser les données numériques et présentes issues des contributions citoyennes. Cet outil a aussi permis de retranscrire l'ensemble des défis, des problèmes et des solutions exprimés par les citoyens lors des activités contributives sur une plateforme en ligne, de façon à alimenter le débat en continu. » (documentation OCPM)

« Les solutions viennent des gens. Je veux un futur où l'intelligence collective est valorisée et où les communautés prospèrent grâce à leur collaboration à résoudre les problèmes. » (Matthew Chapman, demandeur de la consultation publique)

Tenue d'activités de consultation particulières avec des groupes de population spécifiques : des jeunes, des personnes à faible revenu, des communautés ethnoculturelles, des aînés, etc. À ce sujet, soulignons l'organisation d'une activité particulière, avec des jeunes rassemblés pour la conférence internationale de l'environnement (COIE), lors d'un trajet en autobus Montréal – Ottawa. L'activité fut animée par le personnel de l'Office.

Mise en place d'un marathon créatif.

« L'OCPM a lancé le défi à la communauté de l'innovation de prototyper des solutions novatrices qui contribueraient à réduire la dépendance de Montréal aux énergies fossiles. À la suite de l'organisation de plusieurs activités, les participants ont été invités à participer à une ultime journée de travail avant la présentation finale sous forme de Hackathon. Une



soixantaine de personnes se sont engagées, jusqu'à la fin du processus, à développer dix-huit projets dans les domaines de l'habitation, du transport, de l'énergie, de l'éducation.»
(documentation OCPM)

Facteurs de succès

Établissement de consultations dans les milieux de vie par les citoyens (moins formels que les consultations classiques) par le biais des activités contributives citoyennes (ACC).

« La formule des activités contributives citoyennes (ACC), encourageant la discussion en petits groupes, a particulièrement été populaire auprès des femmes et des Montréalais issus des communautés ethnoculturelles. Elle a également permis à l'Office d'aller rencontrer les citoyens dans leur milieu, puisque 13 des 19 arrondissements de la Ville de Montréal ont été l'hôte d'au moins une activité. » (documentation OCPM)

Organisation de nouvelles activités de consultation, hors des activités classiques, pour faire connaître l'Office dans de nouveaux milieux.

« Le marathon créatif a permis à l'OCPM de se faire connaître dans un milieu qu'il fréquentait peu : la communauté de l'innovation. Il a pu ainsi recruter de nouveaux contributeurs (jeunes entrepreneurs, mordus d'informatique, programmeurs, designers, idéateurs, etc.). »
(documentation OCPM)

Développement des outils permettant la participation en ligne qui ont favorisé la participation des groupes et des personnes moins engagées, en réduisant des obstacles pour les citoyens (temps, déplacement, etc.) et en maintenant l'intérêt de la participation au-delà des mandats de consultation.

Mise en place d'un service de halte-garderie avec une activité spécifique permettant aux enfants de participer à la consultation publique.

Combinaison des outils de consultation numérique et présenteielle ainsi que la participation décentralisée territorialement et par groupes d'affinités.



Enjeux et défis

Accroître davantage la participation des populations issues de l'immigration et d'horizons culturels éloignés.

« J'ai voulu organiser une activité de contribution citoyenne dans mon quartier, Parc-Extension. Cependant, il n'y a pas eu de participation des communautés ethnoculturelles qui habitent majoritairement le quartier. » (organisateur et participant à une activité contributive citoyenne)

Tenir compte des faiblesses des moyens virtuels. À cet égard, l'Office souligne la difficulté d'évaluer le niveau de connaissance préalable du sujet par les participants, l'expression d'opinions moins développées ainsi que la difficulté d'interpréter les résultats.

« À mon avis, l'un des principaux défis pour nous est d'améliorer le système de traitement des données, surtout depuis qu'on doit composer avec des données numériques et présentesielles. On se retrouve avec beaucoup de données qu'on ne peut pas assez exploiter. » (personnel OCPM)

Prévoir des mécanismes de suivi dès la conception du processus pour être en mesure d'optimiser le résultat de la participation numérique.

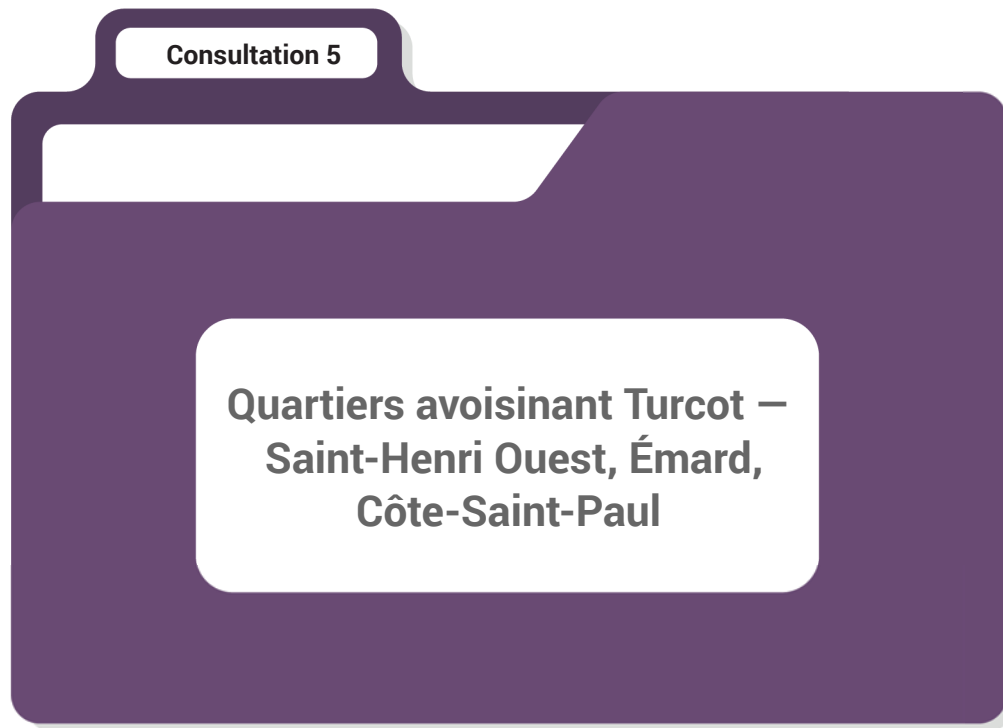
Chercher des expériences incrémentales.

« On a mis en place une diversité de moyens assez robuste. Maintenant, il s'agit entre autres d'aller chercher des expériences incrémentales pour continuer à tester les outils développés et se réajuster en fonction des résultats et des besoins. » (personnel OCPM)

Miser sur l'éducation populaire en matière de consultation publique et participation citoyenne.

« L'éducation, c'est le premier pas de toute consultation. Il y a de bonnes pratiques, ici et en Europe, desquelles on pourrait s'inspirer. » (personnel OCPM)





Cette consultation, débutée en avril 2016, a eu lieu en amont du dépôt du projet de PDUES²³ par l'arrondissement du Sud-Ouest. Son objectif était l'élaboration de la vision de développement constituant le point de départ du PDUES pour les quartiers avoisinant l'échangeur Turcot. Dans le cadre de la consultation, l'arrondissement a identifié quelques enjeux servant de base à la discussion, regroupés selon trois thèmes : Qualité des milieux de vie, Mobilité et connectivité, et Dynamisme économique et cohabitation.

Plus de 2200 personnes ont assisté ou participé aux différentes étapes de la démarche de consultation publique. La commission a reçu près de 1700 réponses aux deux questionnaires en ligne. Environ 80 personnes ont participé aux quatre tables rondes thématiques. Une centaine de personnes ont été présentes à l'un des neuf ateliers créatifs, sans compter la centaine de participants ayant donné leur point de vue au kiosque de l'OCPM lors du Rendez-vous des aînés du Sud-Ouest²⁴. Plus de 200 citoyens ont assisté aux séances d'information ou encore déambulé à travers les kiosques. La commission a reçu 33 mémoires, dont 17 ont fait l'objet d'une présentation. À cela s'ajoutent deux présentations orales, pour un total de 35 interventions lors de la période d'audition des opinions.

Actions spécifiques

Tournée de préconsultation avec des rencontres auprès de groupes, organismes, institutions publiques ou entreprises du territoire.

« Ces rencontres avaient pour but de présenter la démarche de consultation, de valider les enjeux du secteur avec des acteurs clés du milieu et d'alimenter les étapes subséquentes de cette démarche. » (documentation OCPM)

23 Plan de développement urbain, économique et social

24 Organisés annuellement par Le Regroupement des organismes pour aînés et aînées du Sud-Ouest de Montréal (ROPASOM); un organisme à but non lucratif dont la mission est d'améliorer la qualité de vie des aînés et aînées du Sud-Ouest

Mise à disposition d'un questionnaire en ligne en français et en anglais afin d'élaborer un portrait permettant de mieux saisir les enjeux et les défis du territoire.

Organisation de tables rondes thématiques comme moyen d'éducation populaire.

« La commission a organisé quatre tables rondes thématiques dont les thèmes étaient les suivants : la qualité des milieux de vie – volets aménagement et social, la connectivité et la mobilité, le dynamisme économique et la cohabitation des fonctions et les équipements collectifs. Ces rencontres ont été organisées afin de réunir et de discuter avec différents acteurs clés et groupes du milieu. Elles avaient pour objectifs de mettre à niveau les connaissances des participants sur le processus de consultation en cours, de préciser les enjeux du territoire et de faire émerger des pistes de solutions (vision large) et des défis à relever. » (documentation OCPM)

Tenue des ateliers créatifs.

« Afin de rejoindre le plus grand nombre possible de résidents du territoire visé, la commission a coordonné la tenue de neuf ateliers créatifs dans des lieux différents, en plus d'un kiosque lors du Rendez-vous des aînés du Sud-Ouest. À l'aide d'une carte du territoire et d'objets comme des maquettes de vélos, d'arbres, d'autobus, des bâtiments résidentiels, institutionnels, industriels et commerciaux, les participants ont eu l'occasion de discuter entre eux d'éléments à améliorer dans leur quartier et de mettre sur la table des solutions pratiques aux enjeux du secteur. Ces ateliers ont également constitué une autre option pour les résidents du secteur moins à l'aise avec la rédaction de mémoires afin qu'ils puissent participer à la revitalisation de leur milieu de vie. » (documentation OCPM)



Facteurs de succès

Diversification des activités de consultation selon les caractéristiques et les besoins spécifiques des groupes de population.

« Dans le but de recueillir de l'information auprès d'acteurs diversifiés du milieu, la commission a amorcé une démarche de consultation en plusieurs étapes et adaptée aux clientèles ciblées. » (documentation OCPM)

« On a eu aussi des rencontres en fonction des thématiques et dans ces rencontres on a fait venir les représentants des différents secteurs et milieux : des groupes communautaires, des haltes-garderies, des groupes qui accueillent les parents avec leurs enfants dans des situations vulnérables. » (personnel OCPM)

Déplacement de l'Office dans les milieux de vie.

« Pour cette consultation, on voulait recueillir l'opinion des jeunes, des personnes âgées et des familles du quartier et on a vu que si l'on voulait rejoindre ces populations, il fallait se déplacer vers ces gens. Et voilà, c'est ce qu'on a fait! On est allé dans une résidence pour personnes âgées, dans deux maisons de jeunes et dans une école secondaire. À l'école, on a fait un atelier avec les enfants et un avec les parents et on avait aussi réservé deux salles dans des centres de loisirs. » (personnel OCPM)

Développement des formats et des outils de participation alternatifs aux processus plus formels (toolkits).

« On souhaitait la participation et l'implication des jeunes, des personnes âgées et des familles. Pour aller les rejoindre, on s'est déplacé "chez eux" et on a organisé des ateliers créatifs. C'est assez récent. On en a fait aussi dans le projet du Plateau. La participation par le jeu fonctionne très bien. » (personnel OCPM)

Prise en compte des actions, des études et des initiatives précédentes autour de l'objet de consultation.

« Dans ce cas, dès 2008, dans la foulée de la construction du Centre universitaire de santé McGill et du réaménagement de l'échangeur Turcot, l'arrondissement du Sud-Ouest a commencé à réfléchir à l'avenir des quartiers autour de l'échangeur Turcot à l'aide d'une étude de design urbain pour le quartier Saint-Henri Ouest. » (documentation OCPM)



Enjeux et défis

Perte de confiance dans les processus participatifs issue des expériences antérieures décevantes.

« Quelques groupes des quartiers avoisinant l'échangeur Turcot ont parlé d'un certain désabusement des résidents en raison des consultations antérieures qui n'ont pas donné les résultats attendus et se questionnent, par conséquent, sur la pertinence de leur participation à la présente consultation. » (documentation OCPM)

Suivi des recommandations des rapports de consultation.

« Il est très important que non seulement les rapports reflètent ce que nos citoyens ont dit, mais que les décisions politiques soient en lien avec cette volonté. Et ce n'est pas toujours comme ça, bien sûr que ça suscite des questions sur ce à quoi ça sert tout ça ? » (représentant d'un organisme communautaire impliqué dans la consultation)

Prioriser les besoins des résidents dans l'élaboration du Plan de développement urbain, économique et social (PDUES).

« Le PDUES devrait mieux intégrer les besoins exprimés par l'ensemble des acteurs locaux et en donnant une priorité aux besoins des résidents du secteur. » (représentant d'un organisme communautaire impliqué dans la consultation)

Accroître l'action en concertation pour la mise en œuvre et le développement des processus de consultation publique.

« Nous invitons l'OCPM à réfléchir avec nous et d'autres tables de quartier sur les processus à mettre en place pour reconnaître le travail en participation citoyenne de nos instances locales. » (représentant d'un organisme communautaire impliqué dans la consultation)



Des actions pour faire avancer la réflexion

Cet axe présente cinq exemples d'actions et d'initiatives, propres ou organisées par d'autres organismes, auxquels l'OCPM s'est associé à différents degrés. Les actions choisies à cet égard sont les suivantes :

Action 1. Wikicité

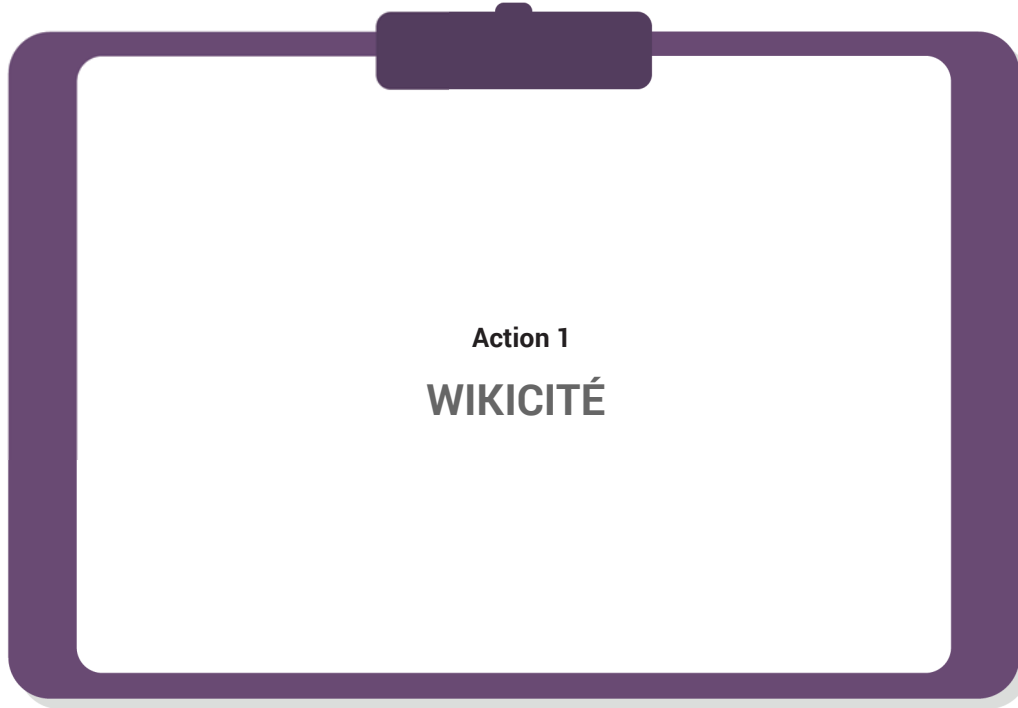
Action 2. OCPM3C

Action 3. Activités contributives citoyennes

Action 4. Causeries citoyennes – World Café

Action 5. Caravane de la démocratie





Wikicité a été organisé en février 2014 par l'Office de consultation publique de Montréal en partenariat avec le Bureau d'audiences publiques sur l'environnement (BAPE). Cet événement a été l'occasion de réfléchir sur la valeur ajoutée de l'utilisation du numérique en consultation publique ainsi que sur les opportunités et les défis qu'elle comporte. Ce fut un lieu de partage d'expériences et de rayonnement des ressources et des savoir-faire locaux associés plus largement à la participation citoyenne à l'ère numérique.

Les échanges et les interventions des participants et des panélistes lors de l'événement ont permis de dégager de bonnes pratiques, des défis et des pistes de réflexion pour l'avenir de l'Office et de l'ensemble des participants. Plusieurs sujets ont été abordés en lien avec la participation citoyenne à l'heure du numérique, tels que : l'accès à l'information et à la connaissance, l'accessibilité physique et temporelle, la mobilisation et l'engagement, l'innovation sociale et, enfin, l'éthique et l'adaptation au changement.

À la suite de cet événement, l'OCPM a mis en place le portail Wikicité 101. Il s'agit d'un outil pédagogique permettant de poursuivre la réflexion et les échanges entamés lors de l'événement. Ce portail permet aux citoyens et aux acteurs locaux d'accéder à des outils et des pratiques de participation citoyenne d'ici et d'ailleurs, d'améliorer leurs connaissances par le biais d'un lexique sur la participation à l'ère numérique, de saisir les opportunités et les défis du numérique pour la participation et, finalement, de prendre conscience des pistes d'action proposées par l'Office à la suite des constats et des réflexions faits lors de l'événement.

Facteurs de succès

La démocratisation des technologies comme mesure pour accroître l'accessibilité à l'information, augmenter la vitesse des contenus générés et favoriser la circulation décentralisée des idées.

Rôle didactique de la modélisation virtuelle des territoires (3D).

« Les outils numériques peuvent favoriser la conscientisation de la population aux choix et décisions auxquels sont confrontés quotidiennement les autorités publiques. » (allocution de M. Stéphane Guidoin²⁵, Wikicité, 28 février 2014)

L'ouverture de données comme moyen pour contribuer à la communication entre la population, les institutions publiques et les gouvernements comme nouveau moyen d'encourager les citoyens à s'engager, à exprimer leurs opinions et à innover.

La contribution des nouvelles technologies de l'information et de la communication a transformé notre rapport au temps et à l'espace.

« La flexibilité temporelle et spatiale qu'offre le numérique n'est pas à négliger dans un contexte de consultation. D'une part, il permet d'améliorer l'accès aux services ou aux activités proposées par une organisation en facilitant l'information, les communications et les prises de position à distance (par courriel, par l'entremise des médias sociaux, de la webdiffusion ou des questionnaires en ligne), mais aussi in situ; c'est-à-dire à l'endroit où se trouve l'utilisateur dans l'espace public et au moment où celui-ci utilise un service donné (grâce à des écrans tactiles, des outils de réalité augmentée, etc.). » (Hooge, 2010)²⁶



25 [Http://wikicitemtl.com/sites/wikicitemtl.com/files/wikicite-guidoin.pdf](http://wikicitemtl.com/sites/wikicitemtl.com/files/wikicite-guidoin.pdf)

26 <https://goo.gl/ynpMvn>

Les approches d'innovation ouvertes, d'intelligence collective ou de cocréation contribuent à faciliter, à l'aide des technologies, la mise en commun des savoirs et des expériences d'une communauté (parfois formée de centaines, voire de milliers de personnes d'ici et d'ailleurs). Parmi les pratiques mises en place sous ces approches, soulignons les « *hackathons* », les initiatives de « *crowdsourcing* », ou les projets soutenus par les « *Living Labs*²⁷ ».



Enjeux et défis

Existence d'un décalage entre les capacités cognitives de traitement de l'information des usagers du numérique et la masse d'information à laquelle ils sont exposés. Cela fait apparaître de nouvelles problématiques telles que la FOMO « *Fear of Missing Out* », c'est-à-dire l'angoisse de manquer une information ou un événement, et la surinformation²⁸.

L'abondance d'informations peut nuire à la compréhension par la population des enjeux et des projets présentés.

27 Un Living Lab, l'abréviation pour « Living Laboratory » en anglais, se traduit littéralement par « laboratoire vivant ». Un Living Lab est une méthodologie de recherche en innovation menée par une réunion d'acteurs publics, privés et citoyens qui travaillent en concertation continue, plutôt qu'en vase clos, pour concevoir, améliorer et valider dans le vécu, des produits, des services, des technologies, des outils, etc. Extrait du site Wikicité 101. Consulté le 6 juillet 2017. URL : <https://goo.gl/Kxv6M1>

28 Office québécois de la langue française, Grand dictionnaire terminologique : « surinformation », Gouvernement du Québec, <https://goo.gl/n9n2D9>

Difficultés liées au traitement et à l'analyse des grandes masses d'information produites par les exercices de consultation en ligne.

« Il est important que chaque citoyen qui participe à une consultation publique se sente entendu. C'est parfois un grand défi d'analyse de consigner et d'examiner toutes les contributions faites en ligne. » (personnel OCPM)

Difficulté à garantir en tout temps la qualité des informations accessibles sur Internet. Dans le cadre d'une consultation publique, la démarche réflexive des citoyens risque d'être influencée par des contenus erronés ou par de la désinformation.

Responsabilité de fournir des contenus exacts et de qualité aux citoyens ainsi que de mettre en place des modes rigoureux de normalisation et de régulation de l'information. À cet égard, l'Office possède une équipe interne qui vérifie systématiquement la pertinence et la fiabilité de chacun des documents diffusés à la population sur son site web.

Existence d'une fracture numérique de l'accès à Internet, l'accès au matériel informatique et à la compréhension de l'usage des technologies.

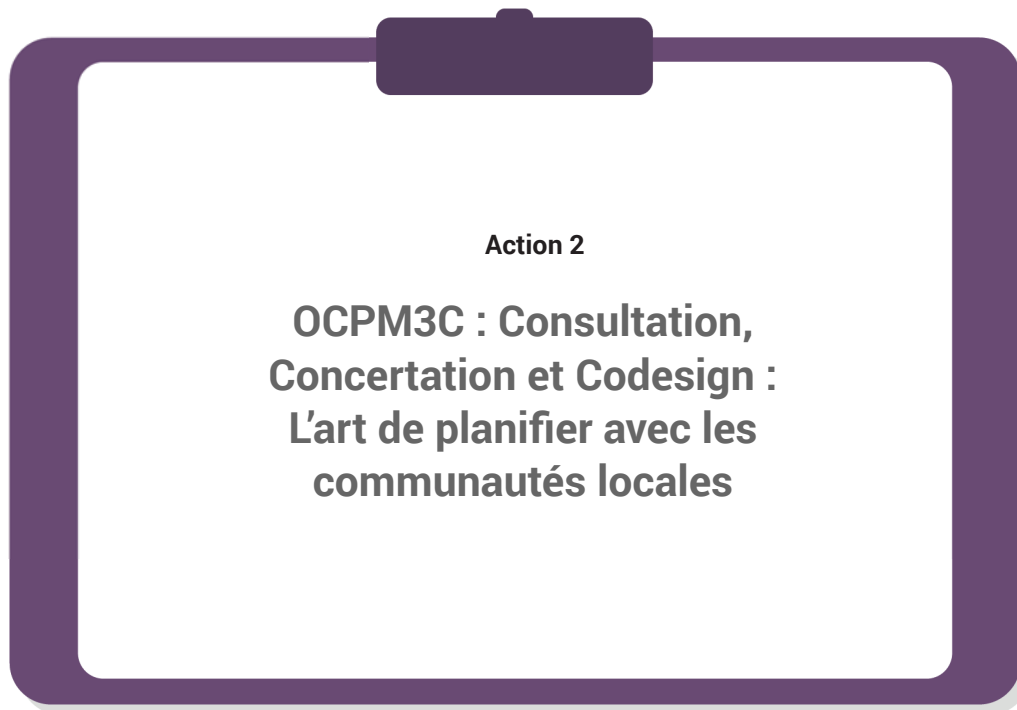
« La fracture numérique à la Ville de Québec touche près de 20 % de la population, dont neuf personnes sur dix sont âgées de plus de 45 ans et dont 20 000 personnes présentent une incapacité fonctionnelle ou d'usage. » (allocution de M. Hugo Grondin, Wikicité, 28 février 2014)

« Avec l'arrivée du numérique et d'Internet, l'humanité s'est fractionnée en deux groupes : le premier qui s'informe et communique dans le monde physique et le second qui s'informe et communique dans un monde numérique, essentiellement invisible au premier groupe. Il y a 30 ans, le second groupe n'existait pas. Dans 30 ans, il sera plus important que le premier. » (allocution de M. René Barsalo, Wikicité, 28 février 2014)

Recherche de nouvelles méthodes et techniques afin d'exploiter le potentiel des nouvelles approches d'intelligence collective²⁹.



29 Allocution de M. Frank Escoubès, Wikicité, 28 février 2014. Voir également : <http://imaginationforpeople.org/fr/>



Cette journée de réflexion, tenue le 28 avril 2015, a été organisée par l'OCPM en partenariat avec la Société Montréal-Nord 2015 et la Direction de la culture, des sports, des loisirs et du développement social de l'arrondissement dans le cadre des célébrations du centenaire de Montréal-Nord.

Par l'organisation de huit sessions de partage d'expériences proposées par diverses organisations, plus de 200 personnes ont échangé sur de nouvelles façons de consulter et d'impliquer plus activement la population dans la conception des projets qui les concernent.

Les sessions organisées ont été les suivantes :

- Les arts pour faciliter la consultation avec le Théâtre des petites lanternes.
- Rejoindre les personnes à risque d'exclusion avec Parole d'excluEs.
- Harnacher le potentiel du numérique pour consulter plus et consulter mieux avec l'OCPM.
- Le codesign de politiques et services publics avec Bibliothèques Montréal et le Groupe Design et Société de l'École de design de l'Université de Montréal.
- Soutenir la concertation locale pour mieux planifier avec Montréal-Nord en santé, Dynamo et madame Lyse Brunet, anciennement de Centraide.
- Outils pour expérimenter avec l'environnement urbain avec Zachary Patterson de l'Université Concordia.
- De l'information à la concertation, le choix des techniques d'animation avec le Centre d'écologie urbaine de Montréal et l'OCPM.
- La médiation intellectuelle pour l'appropriation des enjeux avec Exeko.

Lors de ces ateliers, les participants et les intervenants ont dégagé, à partir de leurs expériences et expertises, plusieurs facteurs de succès ainsi que des défis à relever à l'égard d'une participation citoyenne inclusive. Les participants ont également souligné « l'importance de créer des espaces d'échanges, car c'est en dialoguant entre

praticiens, chercheurs, élus et membres de la communauté qu'on se questionne, qu'on se positionne et surtout qu'on renforce ses interventions³⁰. »

Enfin, chacun des ateliers est considéré par l'Office comme un exemple de pratique inspirante pour penser la participation et l'implication citoyenne dans les décisions publiques.

Facteurs de succès

Travail préparatoire au début d'un processus participatif afin de cerner le type d'information recherché, les parties prenantes qui pourraient contribuer et le temps disponible pour mener l'exercice.

Transparence garantie et critères d'inclusion durant tout le processus de consultation.

« Ce qui est intéressant, c'est que même lorsqu'un processus est bien fait, qu'il est bien documenté et que les gens ont participé, il est possible qu'au final le projet ne fonctionne pas. Par contre, dans ce processus-là, lorsque les gens ont été impliqués tout le long et qu'au final pour une raison "x" ça ne fonctionne pas, ce n'est pas juste le promoteur du projet qui se retrouve à être accusé d'avoir fait échouer le projet. Les gens constatent qu'il n'y a pas eu de mauvaise volonté du promoteur. Et par rapport à l'échec, tout le monde prend sa part de responsabilité. Les gens sont beaucoup moins négatifs vis-à-vis d'un promoteur. » (Centre d'écologie urbaine de Montréal)

Adaptation des processus et des outils de consultation à leur contexte afin d'améliorer les projets et de mieux répondre aux attentes de la population.

« Mme Roy Laroche et l'équipe de Réinventer la ville invitent les gens interpellés par leur démarche à échanger avec eux et à adapter les outils à leur réalité. » (extrait du compte rendu de la Journée OCPM3C)³¹



30 <http://ocpm.qc.ca/fr/livre/compte-rendu-ocpm3c>

31 <http://ocpm.qc.ca/fr/livre/compte-rendu-ocpm3c>

Création d'espaces d'échange et de dialogue entre praticiens, chercheurs, élus et membres des communautés.

Mobilisation des trois savoirs (expérientiel, professionnel et universitaire) afin de mettre en valeur les forces et les compétences de chacun.

« L'idée étant que le savoir sur lequel on travaille est composé de trois dimensions : le savoir expérientiel (le fait de vivre une situation 24 h/24, qui n'a rien à voir avec le diplôme), le savoir professionnel (acquis à travers un travail ou un métier), le savoir universitaire (le seul reconnu et mesuré avec des diplômes et des titres). À partir du moment où ce concept est posé, PE reconnaît deux choses : le respect du savoir et de la compétence de chacun (car chaque savoir a sa valeur) et qu'il n'y a pas de hiérarchie. Les savoirs ne sont pas interchangeables, mais complémentaires. » (Parole d'excluEs)³²

Aménagement des espaces en mode circulaire plutôt qu'en format « auditorium » afin de favoriser l'échange entre les participants.

Recours à des services spécialisés pour travailler avec des gens en contexte difficile.

Mise en place de comités de pilotage avec les différents acteurs du milieu dans l'élaboration et l'organisation des initiatives de consultation.



³² Organisme communautaire participant à la journée OCPM3C. Atelier : Joindre les personnes à risque d'exclusion

Approche centrée sur les potentiels plutôt que sur les problématiques.

« Il faut être attentif à la problématisation des situations. (Il est préférable de travailler sur “les potentiels” au lieu des problématiques). » (Exeko)³³

Enjeux et défis

Recherche de mécanismes pour contrer les rapports de pouvoir existants lorsque les participants proviennent de milieux différents et assez éloignés entre eux.

« Dans les projets d'urbanisme participatif, on fait appel à des citoyens et des professionnels en aménagement. Dans ces cas-là, on crée des espaces où les citoyens sont les experts des problèmes d'un territoire et les professionnels en aménagement sont des conseillers pour trouver les solutions. Plutôt que d'avoir une assemblée publique où l'on demande à tout le monde de parler des problèmes et des solutions, on crée plusieurs moments, par exemple un avec les citoyens qui nous parlent de leurs problèmes, puis un autre moment avec les professionnels en aménagement qui voient quels sont les problèmes que les citoyens ont cernés et qui proposent ensuite des solutions. Ensuite on expose les solutions aux citoyens pour savoir si elles sont réalistes et adaptées à leur milieu. » (OCPM et Centre d'écologie urbaine de Montréal)³⁴

Redéfinition du rôle du citoyen pour qu'il devienne un acteur à part entière.

« Il y a un défi majeur. À l'intérieur du croisement des savoirs, il y a des rapports de pouvoir qui se manifestent de façon très simple. Quand on parle avec les citoyens, très vite ça ressort. Si on est dans une réunion et que les trois niveaux sont ensemble, et puis qu'un chercheur parle, les autres ne parleront pas. La façon qu'on a trouvé de contrer ce rapport de pouvoir, c'est de créer des lieux séparés. » (Parole d'excluEs)

Accroître la création d'espaces d'échange et de rapprochement entre les différents acteurs concernés par la participation citoyenne et l'inclusion sociale dans la ville.

Office : Quel rôle voyez-vous pour l'Office de consultation publique de Montréal dans les cinq prochaines années?

Parole d'excluEs : « Créer des espaces où l'on pourrait débattre de ces questions [de participation] et du dialogue entre institutions publiques (arrondissement, ministère), la société civile (organisations et autres) et les citoyens. Cette coconstruction, est-ce qu'elle se fait? Comment se fait-elle? Être un lieu de réflexion et d'échange pour que ça avance concrètement, pour amener à aller plus loin dans les pratiques. De le faire sur tous les territoires avec des spécificités et des réalités sociales et culturelles très différentes. »

Combattre la désaffiliation politique des sociétés actuelles par la reprise du pouvoir par les citoyens.

« À tort ou à raison, nous constatons que nous sommes dans un monde où nous ne croyons plus en nos représentants, où nous n'avons plus l'impression que ce qui est traduit sur la place publique nous représente. [...] Si nous voulons sortir de cette rhétorique-là, il faut que

33 Organisation participant à la journée OCPM3C. Atelier : La médiation intellectuelle et l'appropriation des enjeux

34 Atelier : De l'information à la concertation, le choix des techniques d'animation tenu lors de la journée OCPM3C par l'OCPM et Centre d'écologie urbaine de Montréal

nous acceptions de sortir de notre zone de confort. [...] Tant que nous n'accepterons pas d'en sortir et d'accepter que ça puisse nous amener sur une autre voie totalement différente, tant que nous n'accepterons pas de prendre de nouvelles voies, nous ne changerons rien. Nous nous engagerons dans un mouvement perpétuel de faire des consultations qui ne serviront qu'à documenter que nous avons raison. » (Théâtre des Petites Lanternes³⁵)

Explorer et exploiter davantage les nouvelles technologies pour maximiser leur potentiel et les rendre au service de la participation citoyenne.

« Il y a des moyens de bâtir sur les technologies de visualisation d'une façon scientifique et quantitative afin de l'incorporer dans des consultations publiques qui démontrent du potentiel. » (Zachary Patterson, département de géographie, urbanisme et environnement de l'université Concordia, Laboratoire TRIP « Transportation Research for Integrated Planning »)³⁶

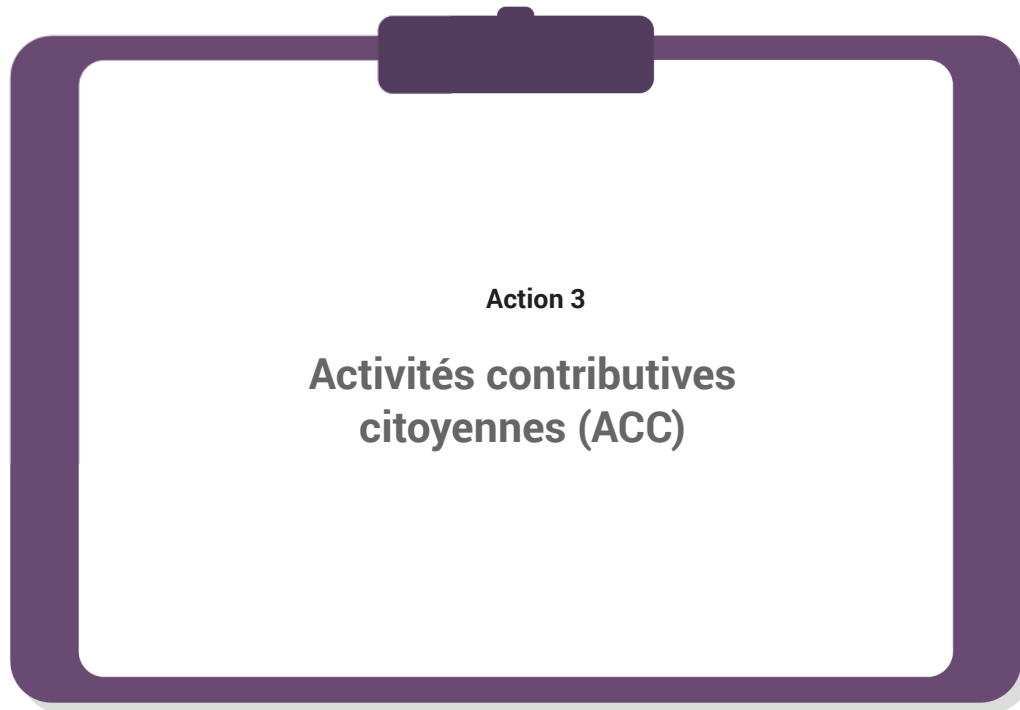
« Les nouvelles technologies peuvent créer un environnement propice au partage de savoirs, à la consultation, voire à la cocréation de solutions. Identifier et développer les moyens de tirer profit de leur potentiel représente un enjeu majeur pour accroître la transparence, l'accessibilité, l'interactivité et les occasions pour les citoyens de participer à la prise de décision publique. » (documentation OCPM)³⁷



35 Organisation participant à la journée OCPM3C. Atelier : Les arts pour faciliter la consultation

36 Organisation participant à la journée OCPM3C. Atelier : Outils pour expérimenter avec l'environnement urbain

37 Atelier : Harnacher le potentiel du numérique pour consulter plus et mieux organiser par l'Office de consultation publique de Montréal dans le cadre de la journée OCPM3C



Action 3
**Activités contributives
citoyennes (ACC)**

Afin d'encourager la participation d'un plus grand nombre et d'une plus grande diversité de citoyens, l'Office de consultation publique de Montréal a mis en place des « activités contributives citoyennes » dans le cadre de la consultation publique sur la réduction de la dépendance aux énergies fossiles sur le territoire de la Ville de Montréal (novembre 2015).

Une activité contributive citoyenne est une animation auto-organisée de 2 h 30. Elle demande un minimum de 4 participants, mais n'a pas de limite quant au nombre maximal des groupes, puisque les participants travaillent en petites équipes d'un maximum de 7 personnes. L'animateur assure le bon déroulement de l'activité et chaque équipe est invitée à travailler de façon autonome en suivant une marche à suivre.

Les objectifs de ce type d'activité sont les suivants : stimuler la réflexion collective, structurer l'argumentaire des citoyens en faveur des solutions les plus réalisables et enrichir la consultation et la plateforme en ligne au besoin.

Pour faciliter la tâche d'animation, l'Office met à la disposition des citoyens une trousse « prêt-à-consulter » ainsi que le matériel nécessaire pour sa réalisation. Cette trousse explique de manière détaillée les étapes et la procédure à suivre afin que les citoyens intéressés puissent réaliser cette activité à l'endroit de leur choix (à la maison, dans une salle communautaire, dans les salles de l'OCPM, etc.).

Ces activités se déroulent en cinq étapes, soit : choisir les thèmes à discuter en équipe en lien avec un secteur d'activité qui consomme des énergies fossiles; identifier les défis et les problèmes en lien avec le thème choisi; proposer des solutions concrètes, ambitieuses et réalisables pour les défis et les problèmes; identifier les arguments pour et contre les solutions; et finalement remplir les feuilles de récolte et présenter les résultats.

Facteurs de succès

Diversification des thématiques de discussion en lien avec l'objet principal de la consultation permettant de joindre un plus grand nombre de citoyens avec des intérêts multiples et divers.

L'usage des lieux de proximité de groupes comme espaces de participation.

« L'utilisation des lieux de proximité de certains groupes est plus propice à faciliter leur participation que l'utilisation numérique. » (documentation OCPM)

« Les activités contributives citoyennes donnent la possibilité à quiconque d'organiser sa propre consultation maison. » (documentation OCPM)

Flexibilité quant aux horaires et aux lieux de participation. Cela permet de joindre des groupes souvent éloignés de processus de consultation, dont les femmes.

« Ce type de participation permet de diminuer les obstacles à la participation pour les citoyens (temps, déplacement, etc.). » (documentation OCPM)

« 70 % des participants de ces activités étaient des groupes de femmes. » À cet égard, l'un des membres de l'Office impliqué dans la consultation constatait que « ce sont surtout les femmes qui se sentent plus à l'aise de participer en petit comité en dehors du format de tribunal, par groupe d'affinités. » (documentation OCPM)

Combinaison de différents moyens de consultation publique.

« Le numérique ne peut pas remplacer la consultation en présentiel, mais il stimule la participation et complète la lecture de l'opinion publique. » (documentation OCPM)



Enjeux et défis

Élaborer des troussees multilingues afin de joindre les populations allophones ou des personnes ne maîtrisant pas bien la langue française.

« Question : Qu'est-ce qu'on pourrait faire pour améliorer cette pratique dans le but de contribuer à une participation sans exclusion?

Réponse : Fournir le matériel en plusieurs langues (pas uniquement français ou anglais, par exemple en espagnol). » (participant à une activité contributive citoyenne)

Explorer davantage l'usage des réseaux sociaux dans ce type d'exercice citoyen.

« Je pense à la possibilité d'utiliser Facebook "live" ou autre système pour que les gens qui ne peuvent se déplacer puissent contribuer, poser des questions et faire valoir leurs points de vue. » (participant à une activité contributive citoyenne)





Action 4

Causeries citoyennes – World Café

Ces causeries citoyennes sous forme de «World Café» s’inscrivaient dans le cadre des démarches organisées par le Bureau de la ville intelligente et numérique de Montréal (BVIN) avec le soutien et l’accompagnement de l’OCPM afin d’élaborer les orientations stratégiques pour un premier plan d’action du BVIN.

L’approche retenue pour ces consultations était originale par le mode d’animation et par les lieux choisis. C’est dans cinq bibliothèques de Montréal (Bibliothèque du Mile-End, Bibliothèque de la Maison culturelle et communautaire de Montréal-Nord, Bibliothèque Frontenac et Bibliothèque Marc Favreau) que les causeries se sont déroulées, entre le 2 et le 16 novembre 2014.

Ces événements ont permis aux citoyens de prendre place dans un espace public et de mener des discussions dynamiques sur l’avenir de Montréal et, par le fait même, de favoriser l’émergence d’idées nouvelles et novatrices par le biais de l’intelligence collective.

Chaque causerie abordait une facette particulière de la ville intelligente. Ainsi, la réflexion citoyenne s’est animée autour des thèmes de l’économie, de la culture, de la diversité culturelle, de l’éducation et de la gouvernance ouverte et transparente.

« Il y avait une diversité des populations. Tous les principaux types de population y étaient représentés; il y a toujours eu des représentants des communautés culturelles, des minorités visibles, de personnes à faible revenu et à faible littératie. Ils n’ont jamais été absents ou plutôt je dirais, ils ont toujours été présents... mais leur participation a été plutôt faible. Sauf dans le cas de Montréal-Nord. Là-bas, les communautés culturelles étaient bien représentées et participatives. » (personnel du service de bibliothèques, Ville de Montréal)

Facteurs de succès

Volonté de l'OCPM de mener des démarches inclusives encourageant la participation de tous.

« J'ai été très contente de voir que l'Office et le Bureau de la ville intelligente avaient l'intention de faire participer les gens. » (personnel du service de bibliothèques, Ville de Montréal)

Attribution des thématiques en lien avec la réalité du territoire et les enjeux qui le traversent et donc, qui concernent davantage les voisins.

Choix de lieux en s'assurant de couvrir tout le territoire de l'île de Montréal.

« On a été soucieux de chercher les différentes populations représentatives du territoire. » (coorganisatrice de l'événement)

Mise en place de stratégies de communication directes pour mobiliser les citoyens.

« On a créé des listes de diffusion des bibliothèques de Montréal et de l'OCPM et à partir de ces listes locales, on appelait directement les gens. Mais ce qui a très bien fonctionné, c'est le bouche-à-oreille et le fait que les bibliothécaires parlent directement aux usagers. » (coorganisatrice de l'événement)



Enjeux et défis

Mettre de l'avant des stratégies de codesign inclusives et adaptées aux populations.

« Il faut se questionner davantage sur le comment et sur la coconstruction. Je me questionne sur la pertinence d'imposer des thèmes; il faudrait viser une approche beaucoup plus en lien avec le codesign aussi par rapport aux choix. On doit travailler de façon plus inclusive dès le départ. » « C'est toujours intéressant d'aller rencontrer les gens à l'avance pour à la fois discuter du contenu et du comment et de leur expliquer très bien ce qui les attend. »
(coorganisatrice de l'événement)

Accorder un temps suffisant à la préparation des activités de participation (notamment auprès des populations vulnérables).

« Quand on travaille avec des populations exclues, il faut prendre plus de temps pour aller les joindre. Avec plus de temps, on aurait pu mieux connaître la réalité des territoires, les préoccupations, motivations et besoins des gens. Il serait bien de faire des entrevues préalables pour bien capter les préoccupations des gens et en faire le sujet de la discussion. »
(coorganisatrice de l'événement)

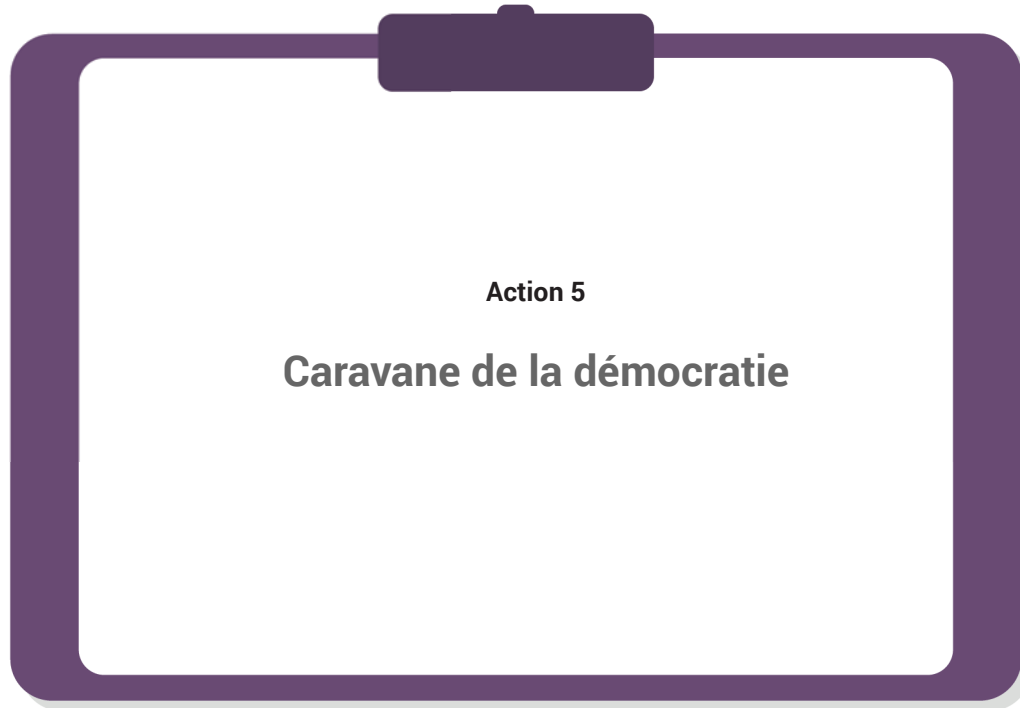
Adaptation des processus de participation à la diversité ethnoculturelle de la population montréalaise.

« On devrait aller demander aux populations comment ils voudraient qu'on les rencontre et adapter la participation en conséquence ... Selon leurs habitudes, leurs traditions, etc. »
(personnel du service de bibliothèques, Ville de Montréal)

Miser sur la constitution des groupes homogènes pour contrer les écarts pouvant exister entre les différents types de population et pour favoriser la participation des groupes éloignés.

« Il y a des gens à faible littératie ou qui simplement ne sont pas habitués à ces moyens de participation et le fait d'être avec des gens "experts" de la participation citoyenne les gêne. Ce n'est pas seulement d'avoir une diversité de populations présentes qui est importante, mais aussi de s'assurer que leur participation soit effective, réelle... non seulement le fait d'être là, tu vois ce que je veux dire? » (participant à l'une des causeries)





Le projet de Caravane de la démocratie fait partie du Plan d'action du Bureau de la présidence du conseil de la Ville de Montréal qui a été mis de l'avant à l'automne 2016 à titre de projet-pilote. Sa mise en place s'inscrit dans le mandat du Bureau de la présidence de renforcer la confiance et la participation active à la vie publique des citoyens.

La Caravane est composée d'élus locaux, de représentants des trois conseils (jeunesse, interculturel, et des Montréalaises), de l'Ombudsman, du Service de la diversité sociale et des sports, des Commissions permanentes, de l'Office de consultation publique de Montréal et du président du conseil de ville.

Le but de cette initiative municipale à laquelle l'Office a participé est d'aller à la rencontre des citoyens, particulièrement ceux qui sont éloignés de la participation et ne possédant pas de connaissances sur la démocratie locale. Le tout, dans le but de leur faire connaître davantage leur ville, notamment le rôle de leurs élus, des instances démocratiques ainsi que sur les moyens de participation au sein des différentes instances de la vie municipale, comme le conseil municipal, les commissions du conseil, les conseils d'arrondissement, les instances de participation en arrondissement, les conseils et bien d'autres encore. Parmi les participants aux rencontres organisées par la Caravane, soulignons la grande représentation des groupes de jeunes ainsi que des minorités ethnoculturelles.

L'Office de consultation publique considère sa participation à une telle initiative comme faisant partie de sa philosophie d'action et de sa préoccupation pour l'inclusion des groupes éloignés de la participation citoyenne (des jeunes, des nouveaux arrivants, des personnes à faibles revenus, etc.). Finalement, tel qu'exprimé par la Ville lors d'un communiqué de presse à ce propos, la Caravane souhaite « *renforcer la confiance et la participation active à la vie publique des citoyennes et des citoyens.* » (communiqué de la Ville de Montréal paru dans le journal Metro le 10 mai 2017)

Facteurs de succès

Caractère éducatif de l'initiative.

« C'est très important... pour moi c'est essentiel. Il faut d'abord expliquer et faire connaître pour qu'après le monde ait envie de s'impliquer. C'est toujours comme ça. » (participant)

Climat de proximité créé entre les représentants politiques, les institutions publiques et les citoyens.

« Elle est très positive à mon avis l'idée de la Caravane surtout parce qu'il n'y a pas beaucoup d'initiatives qui présentent les élus et les institutions et qui permettent aux gens de leur parler. » (participant)

Démystification de la participation politique chez certaines populations, dont les jeunes.

« Il est très important, surtout dans le cas des jeunes, qu'ils comprennent que la politique est beaucoup plus large que l'élu ou que voter dans des élections. » (participant)

Accorder une place centrale aux préoccupations et aux opinions citoyennes dans une dynamique d'écoute et d'échange.

« Ça a été une excellente expérience de pouvoir discuter avec eux, de leur poser des questions directement et de leur exprimer aussi nos doutes et nos critiques. » (participant)

Enjeux et défis

Accroître la mise en place des stratégies de coconstruction dans la conceptualisation et le développement des initiatives de ce type.

« Par contre, les règles de la soirée avaient été faites par la Ville et non de façon participative. Surtout dans notre cas avec les jeunes, ça me semble encore plus important. On n'intègre pas les jeunes à la conception. On leur dit : voilà le cadre et c'est dans ce cadre que vous allez jouer. » (participant)



Se documenter et connaître davantage les réalités, les motivations et les enjeux des populations avec lesquelles on souhaite travailler.

« Il serait intéressant que lors de la préparation de ce type d'initiatives, il y ait une tournée préalable pour aller faire connaissance avec des organismes communautaires des groupes que l'on veut rencontrer. » (participant)

Mise en place des stratégies de suivi des activités.

« J'ai été un peu déçu de voir qu'il n'y a pas eu de suivi sur tout ce qu'on avait discuté. Après la rencontre, on est allé les voir pour leur dire qu'on souhaitait les rencontrer à nouveau pour poursuivre les discussions que nous avons commencées, mais on n'a jamais eu de retour. » (participant)

Repenser la durée des séances.

« On a manqué un peu de temps de discussion. On aurait aimé pouvoir rester plus longtemps à discuter avec les élus et les personnes qui étaient là. » (participant)

Encourager la concertation comme stratégie de proximité utile au renforcement de la confiance des citoyens aux processus de consultation publique et des institutions.

« Il faut qu'il y ait du travail qui se fasse beaucoup plus proche du communautaire. Il faut sortir des bureaux si l'on veut que les citoyens soient intéressés et qu'ils aient le goût de participer. » (participant)



Des stratégies qui évoluent

Cet axe contient plusieurs stratégies développées par l'Office afin de faciliter et d'encourager la participation citoyenne. Il s'agit de stratégies orientées non seulement vers les citoyens, mais s'adressant à l'ensemble des acteurs locaux concernés par la participation et l'exercice de la démocratie participative au point de vue local. Parmi les nombreuses stratégies développées, voici celles qui ont été retenues pour ce rapport :

- Stratégie 1. Accessibilité universelle : matériels en langage simplifié, langue des signes québécoise (LSQ) et adéquation des espaces
- Stratégie 2. Participation à l'aide des Toolkits
- Stratégie 3. Formations
- Stratégie 4. Adaptation pédagogique des documents
- Stratégie 5. Communication, mobilisation et participation numériques



Stratégie 1

Accessibilité universelle : matériel en langage simplifié, langue des signes québécoise (LSQ) et adéquation des espaces

L'accessibilité universelle, c'est la capacité de participer aux activités sociales ou d'utiliser les services de façon autonome, en disposant des mêmes moyens et de la même période de temps que tout citoyen, peu importe les limitations. Elle est devenue une valeur importante au sein de l'Office ainsi que pour les institutions montréalaises. Il s'agit pour l'Office d'une valeur importante et d'un principe transversal dans ses actions et dans son mandat. Ainsi, rendre les consultations accessibles c'est « *de donner à tous la possibilité de s'approprier les sujets et les enjeux des consultations en adoptant un langage clair et simple; de s'assurer que les salles sont accessibles aux personnes avec des limitations fonctionnelles; de multiplier les modes d'expression des opinions en faisant appel à des techniques d'animation particulières ou au potentiel du numérique.* » (ocpm.qc.ca/acces-universel)

Depuis sa création, l'Office de consultation publique de Montréal a consacré ses efforts pour rendre la participation accessible à toutes les populations de manière égalitaire.

« Depuis la création de l'Office, l'accessibilité est une véritable préoccupation. La première chose qu'on avait détectée, c'était le besoin de rendre tout ça compréhensible pour les gens. » (personnel OCPM)

« Établir les bases pour une participation égalitaire à tous était essentiel. » (personnel OCPM)

En ce sens, l'OCPM a entamé plusieurs initiatives à travers les années, soit : l'adaptation des lieux, du matériel de consultation et d'information à propos de l'Office ainsi que la diversification des moyens de participation.

« C'est avec les années que se sont développées des initiatives qui s'adressent à des populations spécifiques et marginalisées. » (personnel OCPM)

C'est en 2016 que plusieurs années de travail ont donné lieu à l'inauguration d'une section « Accès universel » améliorée sur le site web de l'Office³⁸ ainsi que la distribution d'une trousse didactique visant à informer et favoriser la participation des publics à risque d'exclusion. Plus de 150 trousse ont été proposées à des organismes, des groupes ou des écoles œuvrant en francisation, en intégration et en alphabétisation, en plus d'être distribuées dans les bibliothèques publiques.

La plus grande partie de la documentation disponible sur le site web de l'OCPM est en format PDF, mais il est toujours possible de s'adresser à l'Office afin d'obtenir des documents dans d'autres formats. L'ensemble des documents et vidéos regroupés sont également accessibles sur le site web de l'Office sous forme de trousse didactique.



- 38 La section accessibilité universelle du site web de l'Office contient :
- Texte simplifié du Code de déontologie et guide d'information. Ce document présente le code de déontologie des commissaires de l'Office de consultation publique de Montréal.
 - Texte simplifié de la présentation générale de l'Office de consultation publique de Montréal. Ce document présente l'Office de consultation publique de Montréal.
 - Texte simplifié de la brochure anniversaire des 10 ans de l'OCPM. Ce document présente l'histoire des 10 premières années de l'Office de consultation publique de Montréal.
 - Vidéo LSQ de présentation générale de l'OCPM. Cette vidéo contient une description de la mission de l'Office, du rôle des commissaires, de la démarche de consultation publique et son déroulement, des types de mandats que l'Office peut recevoir du conseil municipal ou du comité exécutif et les coordonnées pour joindre l'Office.
 - Vidéo LSQ du Code de déontologie des commissaires de l'OCPM. Cette vidéo contient l'information relative aux procédures s'appliquant aux consultations publiques de l'OCPM ainsi que le code de déontologie des commissaires.

Facteurs de succès

Adaptation des lieux de consultation afin de les rendre accessibles à tous.

« On a même construit des rampes d'accès dans les locaux des organismes qui nous accueilleraient s'ils n'étaient pas à l'origine accessibles et adaptés selon les critères. Je me souviens qu'on l'avait fait pour la consultation à l'Acadie-Henri-Bourassa, pour la consultation sur la construction, la transformation et l'occupation du Centre universitaire de santé McGill et de l'Hôpital des Shriners ainsi que pour le PPU Sainte-Marie. » (personnel OCPM)

Adaptation des documents d'information des consultations (les dépliants).

« Le dépliant est le principal outil grand public pour se familiariser avec une consultation. Ce qu'on fait maintenant, c'est qu'on distribue autant la version papier que la version électronique du dépliant. On a aussi adapté le format pour qu'il soit lisible sur les appareils mobiles. » (personnel OCPM)

Prise en compte des difficultés de compréhension issues d'une faible connaissance de la langue française (principalement chez les nouveaux arrivants ou les personnes en processus d'alphabétisation).

Formation portant sur l'accessibilité universelle offerte au personnel d'accueil lors des séances de consultation. Cette formation a été donnée par le biais d'un organisme spécialisé dans ce domaine.

« Pour ma part, je me souviens qu'on nous a sensibilisés à l'accessibilité sur le web, à savoir que les documents PDF étaient mal adaptés pour l'utilisation de lecteur audio et qu'il faudrait que nos documents soient également disponibles en format Word (qui permet la lecture audio). Je ne sais pas si ces outils ont évolué depuis. Nous n'avons pas donné suite à cette suggestion, je crois que l'on s'était dit que l'on fournirait les documents en format Word à la demande. » (personnel de l'OCPM participant à la formation)



Mise en place d'une section « Accès universel » sur le site web de l'Office avec des ressources à la disposition des citoyens ayant des besoins particuliers.

Enjeux et défis

Renforcer les actions de suivi en matière d'accessibilité universelle.

« On n'a pas eu de retour de ces centres et personne ne nous a appelés pour nous demander de leur donner plus d'information. Il serait intéressant de savoir si ça a été utile pour ces gens-là ou pas. » (personnel OCPM)

Meilleure adéquation entre les mesures mises en place et la signification d'accessibilité universelle.

« Déjà, le bâtiment (de l'Office) est un problème pour l'accessibilité universelle. Pour une personne y allant seule, l'accès est très compliqué; à partir d'un certain étage, il faut se faire accompagner. Il y a une rampe et on peut y accéder, mais l'accès universel signifie que tout le monde puisse entrer par la même porte. Il faut que le parcours soit simple et le même pour tout le monde. » (représentant d'un organisme communautaire dans le domaine de l'accessibilité universelle)

La participation numérique ne peut pas remplacer la participation en personne.

« C'est toujours important de participer et de pouvoir discuter avec les commissaires. » (représentant d'un organisme communautaire dans le domaine de l'accessibilité universelle)

Accroître les initiatives d'éducation populaire auprès des groupes avec des déficiences physiques pour encourager leur participation.

« Il faut qu'ils croient qu'ils peuvent aussi participer; souvent, ils ne se sentent pas légitimés pour le faire. » (Représentant d'un organisme communautaire dans le domaine de l'accessibilité universelle)

Réviser les formats des documents adaptés.

« Le langage est très bien, mais le format des documents n'est pas toujours accessible pour qu'on puisse faire le travail de préconsultation. » (représentant d'un organisme communautaire dans le domaine de l'accessibilité universelle)

Créer une synergie entre les représentants de ces groupes, l'Office et d'autres organismes afin de développer des apprentissages mutuels.

« Il y a des institutions qui représentent aujourd'hui un exemple d'accessibilité universelle à Montréal. On devrait les faire connaître et créer ensemble une nouvelle vision de la ville. » (représentant d'un organisme communautaire dans le domaine de l'accessibilité universelle)

« Nous avons à disposition des formations pour les employés où ils apprennent ce qu'est l'accessibilité universelle. La formation et la sensibilisation sont essentielles. » (représentant d'un organisme communautaire dans le domaine de l'accessibilité universelle)

Stratégie 2

Participation à l'aide des toolkits

Les toolkits sont des outils « ludiques » développés par l'Office dans le but d'encourager la contribution citoyenne aux consultations en amont. Ils sont utilisés dans des ateliers organisés dans le cadre des consultations préliminaires afin de connaître l'opinion, les désirs, les aspirations et les préoccupations des citoyens de manière préalable à l'élaboration d'un PPU ou similaire.

Ces consultations faites avec ces outils permettent à l'Office d'élaborer une cartographie lui indiquant les problématiques, les potentiels et les besoins du territoire, une démarche essentielle pour ensuite mener des analyses et des recommandations.

Il ne s'agit pas d'outils figés. Ils varient, se modifient et évoluent à travers le temps et en fonction des expériences précédentes, du type de consultation, des besoins et des caractéristiques du territoire et de leur population.

Il existe présentement trois variantes de ces outils, soit : la carte maquette, le jeu de rôle et les activités contributives citoyennes³⁹.

La carte maquette est composée d'une carte du territoire visé par la consultation ainsi que des objets de mobilier urbain et de milieux de vie (des bâtiments résidentiels, des commerces, des bâtiments industriels, des moyens de transport, des parcs, des arbres, des piétons, etc.). À partir de cela, les participants aux ateliers sont invités au fur et à mesure que les discussions avancent, à placer (et reposer) les différents objets sur la carte.

De l'ensemble des cartes élaborées par les différents groupes de citoyens consultés, l'Office élabore une « carte synthèse ». Celle-ci est présentée lors de la séance d'information marquant le début du processus de consultation et représente un portrait global issu des opinions et des priorités citoyennes recueillies pendant cette période de préconsultation.

³⁹ Ces dernières ont été présentées dans la section « actions » du présent rapport.

Au fil des ans, des expérimentations ont aussi été faites avec des maquettes virtuelles et de la réalité augmentée.

Le jeu de rôle, utilisé pour la première fois lors de la consultation à Pierrefonds-Ouest en 2017, a pour but d'inciter les citoyens à porter un regard sur le territoire en adoptant un autre point de vue. Dans ce but, chaque participant reçoit une série de cartes qui lui attribue une nouvelle personnalité, un trajet à réaliser, un moyen de transport ainsi que des conditions météorologiques et autres avec lesquelles il doit réaliser ce trajet (température, horaire, saison, jour de la semaine, etc.). Par la suite, les participants développent leurs visions à l'aide d'un questionnaire, puis on fait discuter les personnages.

De l'ensemble des réactions, des points de vue et des réponses recueillies, l'Office effectue une analyse lui permettant de définir un portrait global des enjeux et des problématiques abordées.



Potentiel et facteurs de succès

Le jeu comme mécanisme pour désamorcer des conflits ou des tensions sur certains enjeux qui peuvent préexister au début des consultations.

Le jeu comme stratégie pour entamer des discussions avec les citoyens de manière préalable à l'existence de documents écrits sur l'objet de consultation.

Les toolkits permettent de cartographier les priorités du territoire et sont très pertinents pour la préparation d'un processus de consultation par la suite.

Ces outils permettent aux gens moins familiarisés avec les documents écrits et les processus de participation formels de participer et de faire valoir leur point de vue.

Enjeux et défis

Profiter davantage du potentiel que ces outils représentent.

Réduire le décalage entre les outils virtuels testés et la compréhension de leur usage par les citoyens moins familiers avec les nouvelles technologies.

« L'objet en soi est beaucoup plus proche et facile à comprendre pour les gens qui ne sont pas habitués à la technologie. La lecture d'une carte 3D représente un défi pour beaucoup d'entre eux. » (personnel OCPM)

« Dans le cas des maquettes, on a vu que les outils virtuels n'apporteraient rien en termes de plus-value. Et pour nous, c'est beaucoup plus simple d'amener la boîte avec les objets que la caméra, etc. » (personnel de l'OCPM)





Stratégie 3

Formation

Dans le but de doter l'ensemble des acteurs concernés par la participation citoyenne de compétences individuelles et organisationnelles dans le cadre des consultations publiques, l'Office dispense des formations destinées aux élus municipaux et aux commissaires de l'Office. Soit de manière autonome ou de concert, l'Office a organisé les formations ci-dessous.

Formation à l'intention des élus municipaux sur la consultation et la participation publiques (2008 et 2015)

Organisé de manière conjointe avec le Bureau de la présidence du conseil de la Ville de Montréal, l'Office de consultation publique de Montréal a offert aux élus municipaux un programme de formation afin de rendre fructueux le dialogue avec la population et de faire en sorte que la participation des citoyens à la gouvernance locale facilite et éclaire la prise de décision. Le programme était structuré en trois blocs d'une demi-journée, répartis comme suit : de l'information à la concertation, le rôle des élus en démocratie participative; l'analyse stratégique de la situation devant mener à une consultation; et le cheminement d'une consultation réussie.

Les objectifs de ce programme étaient d'améliorer les conditions du dialogue entre les élus et les citoyens, de renforcer les habiletés requises, de favoriser l'appropriation des outils de consultation à leur disposition et de mieux comprendre la valeur du rôle de l' élu dans l'articulation de la démocratie représentative et de la démocratie participative.

Formation des commissaires (2014, 2015, 2016)

En 2014, l'Office a conçu un programme de formation pour les commissaires, et a élaboré en 2016 un « Petit guide pratique à l'intention des commissaires ». Ce guide est un instrument utile contribuant à une meilleure compréhension de la complexité du rôle du commissaire. Plus précisément, le guide contient une présentation de la mission et du mandat de l'Office, de sa structure organisationnelle, des membres qui la composent et de leurs rôles et, finalement, sur les procédures des consultations

publiques. De plus, le guide inclut une dernière partie portant sur des informations pratiques et des références utiles qui se trouvent également sur le site Internet de l'Office. Dans le cadre de ces mêmes formations, il s'est organisé en 2015 une formation spécifique portant sur les Programmes particuliers d'urbanisme (PPU) à l'intention des commissaires et en 2016 sur la Stratégie d'inclusion. Une prochaine formation de ce type est prévue pour le mois de novembre 2017.

Coformation entre commissaires par le biais des retours d'expérience

L'accompagnement des acteurs vers la participation peut prendre des formes différentes. À cet égard, l'Office a mis en place au cours des dernières années une « communauté de savoirs » pour partager les expériences des commissaires lors des consultations publiques afin de générer de nouveaux apprentissages et de nouveaux savoirs en lien avec leur mandat. Il s'agit de séances de discussion, de réflexion et d'échange organisées par l'Office sur des processus de consultation déjà terminés avec les commissaires ayant mené ces consultations.

« Après que le rapport soit rendu public, la présidence nous convoque et on discute sur le projet. Comment s'est-il déroulé? Quels ont été les enjeux principaux, etc. » (commissaire OCPM)

Formation des fonctionnaires

Par ailleurs, l'Office réalisera à l'automne 2017 un projet pilote de formation des fonctionnaires municipaux appelés à participer aux consultations publiques.



Stratégie 4

Conception de documents pédagogiques

Il y a plusieurs années, l'Office s'est donné le mandat de rendre les documents traitant des démarches et des procédures liées à la consultation publique dans le cadre municipal québécois, accessibles et compréhensibles par tous les citoyens.

Pour ce faire, l'OCPM s'est doté, au fil du temps, de plusieurs documents offerts en version imprimée et sur le site web en versions française et anglaise, à l'exception du Guide à l'intention des promoteurs, seulement en français.

Guide à l'intention des promoteurs

Ce document s'adresse aux promoteurs immobiliers qui soumettent un projet immobilier à une consultation publique menée par l'Office. On y identifie les processus et les pratiques de l'Office ainsi que le déroulement habituel d'une consultation. En outre, il présente quelques éléments et informations clés, tels des études (patrimoniales, démographiques, paysagères, d'ensoleillement, etc.) et des impacts (démographiques, socioéconomiques, sonores, éoliens, circulation, etc.) afin de constituer un dossier le plus complet possible, anticipant les préoccupations des citoyens et favorisant ainsi une réception positive de leur part.



Le guide du Plan d'urbanisme

Ce guide est un document pédagogique conçu par l'Office afin d'aider les citoyens à mieux comprendre le Plan d'urbanisme et à faciliter leur participation aux démarches d'aménagement qui le modifient. De plus, ce document clarifie la relation entre le Plan d'urbanisme et les autres plans, programmes et politiques de la Ville de Montréal. Les règlements et les lignes directrices d'urbanisme y sont également consignés. Les phases de son élaboration y sont clairement exposées ainsi que de quelle façon et à quel moment on peut y participer. Cet outil pédagogique a reçu un accueil marqué sur les réseaux sociaux de l'Office, sans précédent pour ce type de publication.

Le petit guide des programmes particuliers d'urbanisme (PPU)

Ce petit guide pratique explique ce qu'est un Programme particulier d'urbanisme (PPU), son rôle et son importance. On y décrit le processus détaillé étape par étape. Il contient également un glossaire utile et a été élaboré de façon à ce que tous puissent s'y retrouver dans la terminologie et les différents documents de la Ville de Montréal.

Le guide montréalais sur les suivis

Ce guide a pour objectif de répondre aux questions sur ce qu'est une consultation publique, comment cela fonctionne, et comment faire un suivi. Il apporte, entre autres, quelques idées pour faciliter le processus de consultation. Ce guide vulgarise bien les différents types de consultation publique de la Ville de Montréal et les principales instances où se prennent les décisions. Il vise à mieux outiller les citoyens à participer et à faire le suivi des décisions municipales qui les concernent.



Stratégie 5

Communication, mobilisation et participation numériques

Dès 2002, le site Internet de l'Office s'est imposé comme principal moyen de communiquer et de pérenniser l'information relatives aux consultations publiques. Cet outil a fait preuve de succès depuis le début. Ce succès ne s'est jamais démenti et le site demeure une source incontournable pour l'accès à la documentation relative aux consultations de l'Office. Il a aussi été enrichi de plusieurs textes d'intérêt pour l'aménagement du territoire à Montréal, ainsi que de nombreux documents de référence. Au fil des ans, l'Office y a fait l'expérience d'outils diversifiés, soit par la création de forums de discussions ou de sites complémentaires. Dans certaines consultations, comme celle sur Griffintown et celle sur l'Agriculture urbaine, cela a permis aux citoyens de répondre à des questionnaires, de commenter et de déposer des documents visuels, ou encore de mettre de l'avant leurs propres réalisations.

L'Office a été la première composante de la Ville de Montréal à être présente sur Facebook, et ce, dès 2008. Suivra sa présence sur Twitter dans le but de permettre une plus grande dissémination de l'information sur les consultations en cours ou à venir. Des médias plus traditionnels sont également utilisés. Le dépliant distribué de porte en porte demeure un outil essentiel dans les cas de projets immobiliers dans les quartiers. Sa forme a beaucoup évolué depuis 2002. Des campagnes d'affichage ont été réalisées, mais aussi des publicités dans les médias écrits et électroniques. Des bandeaux publicitaires dans les médias sociaux, de l'affichage dans les stations de métro et dans les wagons, la distribution de CD. Bref, une panoplie de moyens a été utilisée et perfectionnée au fil des années et des dossiers.

L'opinion du public a été sollicitée par voie électronique pour la toute première fois dans le cadre de l'examen du projet de Plan de protection et de mise en valeur du Mont-Royal en 2008. Près de 3000 citoyens ont répondu à un questionnaire disponible sur le site Internet de l'Office et plus de 200 pages de commentaires y ont été déposées. Au fil des ans, on aura constaté l'apport des questionnaires en ligne tant pour les données d'analyse qu'ils génèrent que pour leur apport à la notoriété et à la mobilisation des consultations. En effet, les consultations publiques qui démarrent avec l'administration d'un questionnaire en ligne, connaissent de meilleurs succès de participation lors des activités subséquentes.

En 2016, l'Office de consultation publique a procédé à une refonte majeure de son site web. L'objectif de cet exercice était non seulement d'amener cette plateforme à s'élever aux standards de l'industrie du web, mais aussi de renouveler et repenser l'expérience utilisateur. L'exercice de remaniement a mené à la livraison de la dernière mouture du site en mars 2016, complétant ainsi la première phase majeure de sa restructuration. Faisant suite aux commentaires et aux suggestions des utilisateurs invités à participer à cette réflexion, cette nouvelle structure a été pensée pour être ouverte à des fonctionnalités additionnelles répondant plus adéquatement aux besoins des nouvelles méthodes de consultation expérimentées par l'Office. La nouvelle version du site lui offre une plus grande flexibilité, tant dans l'organisation de ses données que dans les possibilités d'interaction avec le public. Avec un répertoire de plus de 15 000 documents s'étalant sur quinze ans de consultations publiques, et près de 30 000 visiteurs uniques pour l'année 2016, le site de l'Office demeure une référence documentaire fiable en urbanisme et en participation citoyenne à Montréal. Depuis deux ans, à la demande du conseil municipal, l'OCPM demande les modélisations 3D des projets auprès des promoteurs et les rend disponibles sur son site web. L'amalgame du modèle 3D d'un projet et de son environnement requiert un travail technique et une collaboration avec les services de la géomatique de la Ville. Finalement, depuis 2015, l'OCPM a développé des démarches de consultation de participation en ligne⁴⁰ qui ont été reproduites à plusieurs reprises lors des consultations publiques.

Facteurs de succès

Le numérique encourage les dynamiques d'interaction et d'échange entre les citoyens.

« Internet permet aussi l'exploitation de plateformes d'interaction où les citoyens peuvent faire des propositions, en débattre et voter. Nous avons fait une première expérience en ce sens avec la consultation sur la réduction de la dépendance aux énergies fossiles en 2016 en créant une plateforme interactive qui a reçu 1667 contributions et généré 3349 votes. »
(documentation OCPM)



40 Voir Annexe 3 et 4 : Émergence de la participation en ligne et Questionnaires en ligne

Utilisation d'Internet et des réseaux sociaux comme stratégie favorisant la mobilisation sociale autour des consultations.

« Maintenant avec Facebook, c'est beaucoup plus facile de cibler et d'aller joindre les populations concernées par l'objet d'une consultation. » (personnel OCPM)

« L'utilisation qu'on en fait c'est pour disséminer de l'information, générer la mobilisation, créer de l'intérêt autour de la consultation et permettre aux gens de partager cette information avec leur réseau. » (personnel OCPM)

« Facebook nous permet d'aller joindre des gens qui ont un potentiel de participer aux consultations et qui ne sont pas déjà en lien avec nous. » (personnel OCPM)

« L'utilisation accrue d'Internet nous a permis de rejoindre de plus en plus de participants lors des consultations. » (documentation OCPM)

« Lors de la consultation sur les quartiers avoisinant l'échangeur Turcot, on a reçu plus de 1300 réponses au questionnaire en ligne via une promotion ciblée sur Facebook. Cela s'est fait au tout début de la consultation pour avoir un état des lieux et pour inciter les gens à participer aux prochaines étapes. Le tout avec très peu de budget. » (personnel OCPM)

« C'est, entre autres, grâce aux outils Internet que la participation moyenne est passée d'environ 250 personnes en 2011, à presque 2000 en 2016. Par exemple, dans la consultation sur la Stratégie centre-ville, 1811 personnes ont répondu à un questionnaire en ligne sur leurs perceptions et leurs priorités, 150 personnes ont visionné la rencontre d'information sur Internet et 116 personnes ont produit un mémoire en ligne sur un enjeu particulier. Ce sont plus de 2000 personnes qui ont été jointes par ces nouveaux moyens. » (documentation OCPM)

Prise en compte de la fracture numérique existant dans nos sociétés.

« On sait bien que ce n'est pas tout le monde qui est à l'aise avec le numérique et qui y a accès. C'est pourquoi le numérique reste toujours un moyen d'information et de participation complémentaire aux activités présentiels. » (personnel OCPM)



Efficiences publicitaires.

« C'est actuellement l'un des meilleurs moyens pour attirer les participants. On ne fait presque plus de publicité dans les journaux imprimés parce que ça coûte cher, et c'est de moins en moins utile. » (personnel OCPM)

Le numérique comme stratégie de rapprochement entre l'OCPM et la société grâce à des formats plus conviviaux que les outils écrits traditionnels.

« Une nouveauté pour le rapport annuel 2014 a été la conception d'une version allégée pour pouvoir être lue sur des appareils mobiles tels que les tablettes et les téléphones intelligents. » (OCPM)

Le numérique permet de surmonter certaines barrières à la participation présentielle.

« Les citoyens ont un accès inégal aux instances de participation en présentiel pour diverses raisons (investissement de temps, horaires tardifs, déplacements, complexité des dossiers, etc.). Les outils en ligne permettent d'aplanir certaines de ces difficultés. On se rend compte parfois que certains segments de la population n'ont pas donné leur avis sur un sujet qui les touche de près. Internet nous permet de les cibler et de leur faire parvenir des messages directement pour les inciter à participer, s'ils le souhaitent. » (OCPM)

Enjeux et défis

Des standards de qualité pour garantir des informations et des opinions éclairées.

« Il y avait des risques et des dangers dont on était conscients et qu'il fallait en tenir compte pour bien développer tout ce qui est en lien avec les réseaux sociaux. On veut des opinions éclairées. C'est pourquoi il faut absolument un veilleur quand on se lance sur les réseaux, et de s'assurer de garder un standard de qualité. » (personnel OCPM)

Accroître la diffusion des informations sur le potentiel et les limites de la participation numérique.

« On avait très peur que les gens pensent que c'était possible pour eux de contribuer à la consultation en donnant leurs opinions directement dans Facebook. » (personnel OCPM)





Les synthèses

Les synthèses

Cette section propose une synthèse transversale des éléments mis en lumière dans les sections précédentes. Celles-ci ont été regroupées dans une présentation schématique sous forme d'aide-mémoires.

La synthèse des pratiques inspirantes

La synthèse des facteurs de succès

La synthèse des enjeux et des défis





Pratiques adaptées

Ateliers sur la consultation publique et l'exercice de la citoyenneté

Activités contributives citoyennes (ACC)

Ateliers créatifs

Jeux de rôle

Cartes et maquettes

Documentation en langage simplifié

Adéquation des espaces de consultation en accord aux critères d'accessibilité universelle

Halte-garderie

Démarches de préconsultation

Constitution de comités de travail pour établir les cartographies de parties prenantes et le design de la consultation

Élaboration des cartographies d'acteurs et des populations à joindre

Tournée préparatoire avec les différents groupes cibles du secteur

Usage des stratégies participatives par le jeu pour dégager les priorités du territoire lorsqu'il n'y a pas de documents officiels préalables à la consultation

Tenue des travaux exploratoires afin d'appivoiser la réalité du territoire concerné par la consultation

Concertation

Contact avec les organismes d'accueil des nouveaux arrivants

Mise en place de comités de pilotage avec les acteurs du milieu concerné

Coorganisation et participation à des activités en lien avec la participation citoyenne (OCPM3C, Caravane de la démocratie, Wikicité, etc.)

Éducation populaire

Présence du personnel de l'Office dans l'espace objet de consultation pour répondre aux questions des citoyens et encourager leur participation

Distribution porte-à-porte du dépliant explicatif de la consultation afin de s'assurer de la compréhension de l'objet de la consultation

Modèles mixtes de participation

Participation en ligne et participation présentielle

Possibilité d'apporter des contributions citoyennes sous différentes formes

Organisation de séances sous des formats traditionnels de consultation et sous des formats novateurs

Intégration d'activités de consultation dans le cadre des haltes-garderies afin d'encourager la participation des enfants dans les processus de consultation

Développement des compétences individuelles et organisationnelles

Formation continue auprès du personnel afin d'adapter les démarches de consultation à des réalités sociales changeantes et diversifiées

Organisation et participation à des activités permettant la réflexion et l'échange de pratiques de la participation citoyenne





Adaptation

Rencontres dans les milieux (écoles, centres communautaires, lieux de culte)

Adaptation des outils et des démarches aux spécificités du territoire et de sa population

Révision des pratiques à travers le temps

Diversification des espaces de consultation

Horaires flexibles

Concertation

Collaboration avec les organismes communautaires

Mobilisation par les « têtes de réseaux »

Contact avec des représentants des différentes communautés ethnoculturelles présentes dans le territoire de la consultation

Création de liens avec des acteurs municipaux, paramunicipaux et de la société civile afin d'établir les liens de confiance entre les citoyens et l'Office

Éthique

Garantir la transparence et les critères d'inclusion dès la conception jusqu'à la diffusion des résultats

Ouverture et sensibilité à l'inclusion des organismes et des populations du quartier

Mise en place des standards de qualité pour garantir des informations et des opinions éclairées

Équilibre entre la participation numérique et présentielle

Établissement des mécanismes de participation en fonction des types de populations consultées ainsi que de l'objet de la consultation

Prise en compte de la fracture numérique qui persiste

L'usage des réseaux sociaux comme stratégie favorisant la mobilisation tout en considérant pertinente, dans certains cas, l'utilisation des stratégies « traditionnelles » d'éducation populaire

Éducation populaire

Éducation sur la participation politique et citoyenne au Québec auprès des populations d'origines diverses

Présence du personnel de l'Office dans les lieux de consultation pour répondre aux questions des citoyens à propos de l'objet de consultation





Éducation populaire

Mise en valeur du besoin et de la volonté de s'exprimer des nouveaux arrivants

Démystifier l'exercice de la démocratie locale et de la participation

Poursuivre les démarches ayant pour objectif d'offrir des informations éclairées aux citoyens consultés

Savoir et expérimentation

Explorer et exploiter davantage les nouvelles technologies

Chercher des expériences incrémentales à partir des outils développés et des ressources existantes

Développer de nouveaux outils d'analyse afin d'optimiser les multiples données issues des consultations

Explorer des techniques de cocréation dans l'élaboration des démarches de consultation

Visibilité

Méconnaissance de la mission de l'Office au sein des populations

Création des nouvelles formes de collaboration avec les acteurs du milieu

Accroître la création d'espaces d'échange et de rapprochement autour de la participation citoyenne

Continuer de fournir des efforts pour garantir la présence active de l'Office sur les réseaux sociaux

Groupes spécifiques

Réviser les pratiques en matière d'accessibilité universelle de concert avec les experts et groupes communautaires concernés

Accroître le travail de proximité et d'échange auprès des groupes et des organismes représentatifs de la jeunesse montréalaise ainsi que de la diversité ethnoculturelle

Mettre en place des formations destinées aux commissaires et au personnel de l'Office sur la communication et l'exercice de la citoyenneté en contexte interculturel





Conclusion

La participation citoyenne à la vie démocratique locale est au cœur de la mission de l'Office de consultation publique de Montréal depuis sa création en 2002. Pour accomplir cette mission, l'Office a développé, au fil du temps, une grande variété d'outils et de stratégies pour favoriser la participation de toutes les strates de la population montréalaise.

Les synthèses réalisées dans le présent rapport démontrent que la plupart des actions menées par l'Office au cours de ces 15 dernières années en quête d'une participation plus inclusive sont devenues à la fois des pratiques inspirantes et des facteurs de succès. Cela révèle l'existence d'une cohérence quant à la logique d'action suivie par l'Office à travers le temps.

Les nouveaux outils numériques, la présence de l'Office sur les réseaux sociaux et la possibilité de déposer des opinions en ligne ont permis dans les dernières années d'accroître considérablement la représentation des différents groupes de population aux consultations publiques. Toutefois, ces outils peuvent aussi être générateurs d'exclusion. À ce propos, la recherche de moyens pour minimiser ou réduire la fracture numérique se présente comme l'un des principaux défis à relever au cours des prochaines années.

La diversification grandissante de la population montréalaise et la sous-représentation de certains groupes dans les processus de consultation publique exigent que l'Office s'interroge davantage sur les raisons qui causent cette sous-représentation et qu'il tente de trouver de nouvelles stratégies favorisant une participation plus vaste et plus diversifiée. À cet égard, l'établissement de nouveaux chantiers et de nouvelles stratégies d'action concernant la participation des femmes, des jeunes et des populations issues de la diversité ethnoculturelle, peuvent contribuer très positivement à l'atteinte d'une participation citoyenne plus inclusive, diversifiée et représentative du tissu social montréalais.

Ces stratégies concernent non seulement les populations sous-représentées, mais aussi les acteurs et institutions responsables de garantir la participation citoyenne à la vie démocratique locale, dont l'Office. Ainsi, la formation et l'acquisition des nouvelles compétences tant individuelles qu'organisationnelles à l'égard de la participation citoyenne en contexte de diversité deviennent incontournables.

L'Office peut également participer à mieux faire connaître les institutions et les processus de participation citoyenne localement et contribuer ainsi à réduire la désaffiliation politique. En ce sens, le climat politique actuel est propice à un accroissement des pratiques de participation citoyenne.



À cet effet, le récent cadre de référence gouvernementale sur la participation publique⁴¹ (2016) qui a pour but de « réunir les conditions favorables à la participation du public en créant ainsi une occasion pour les participants d'exercer une réelle influence sur le processus décisionnel et pour le gouvernement d'élaborer des politiques plus efficaces » (Ministère du Conseil exécutif, 2016) peut avoir un effet structurant sur la création d'environnements participatifs. Il faut également mentionner les effets escomptés de la Loi 122, loi visant principalement à reconnaître que les municipalités sont des gouvernements de proximité et à augmenter, à ce titre, leur autonomie et leurs pouvoirs qui prévoit que les municipalités devront se doter d'une politique de participation publique. Le groupe de travail chargé de proposer au ministre un cadre de référence devant guider l'élaboration des dites politiques, cite abondamment les pratiques de l'OCPM comme des éléments inspirants.⁴²

Enfin, dans son volet de veille et de partage des savoirs, des actions ciblées sur le renforcement du dialogue avec les populations, même en dehors des mandats formels de l'Office, contribueront à la mission de l'Office et à assurer que la participation sans exclusion contribue positivement à la construction de la ville de demain.



41 Le cadre de référence gouvernemental sur la participation publique s'inscrit dans l'application des principes de la Loi sur le développement durable du gouvernement du Québec (chapitre D-8.1.1)

42 Rapport du Groupe de travail pour un cadre de référence en urbanisme participatif, Juillet 2017





Annexes et bibliographie

ANNEXE 1 - Libellés traduisant les orientations du gouvernement du Québec relatives à la participation citoyenne sur le plan local**Politique nationale de la ruralité 2007-2014 (Ministère des Affaires municipales et des Régions, 2006)**

- Approche du bas vers le haut
- Approche participative de la population

Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015 (Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2010)

- Approche territoriale intégrée
- Rapprocher les processus décisionnels des milieux de vie Stratégie d'action jeunesse 2009-2014 (Secrétariat à la jeunesse, 2009)
- Agents de participation citoyenne
- Encourager l'engagement dans le milieu de vie
- Promotion de la démocratie municipale

Programme national de santé publique 2003-2012 (Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2008)

- Responsabilité populationnelle
- Développement des communautés

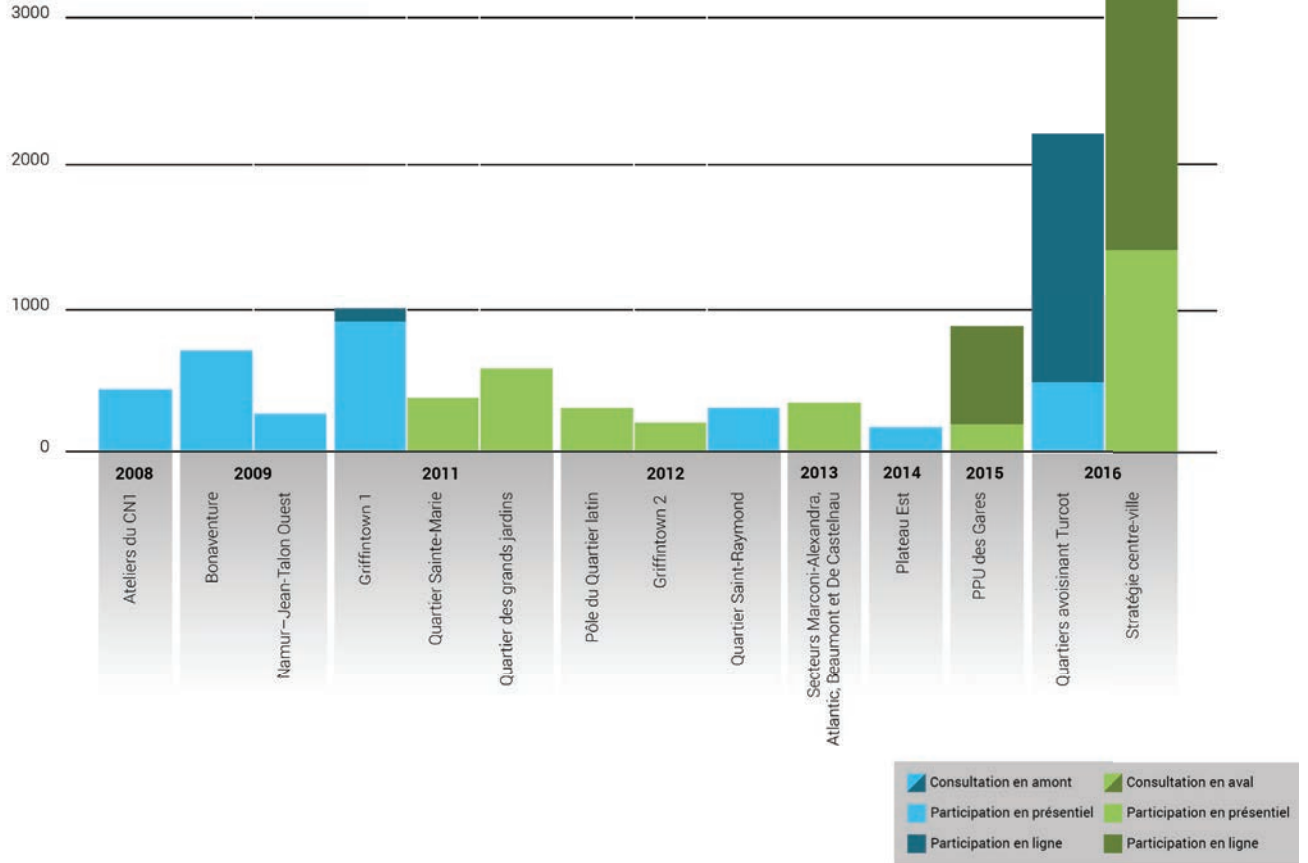
Programme de soutien à la politique familiale municipale et à la démarche Municipalité amie des aînés (Ministère de la Famille et des Aînés, 2010)

- Mise en œuvre d'actions proposées par et pour les familles et les aînés

ANNEXE 2 - Groupes joints par les outils de consultation – Consultation sur la réduction de la dépendance aux énergies fossiles

Parties prenantes	Traditionnelle	Numérique	Autogérée	Marathon créatif
Associations/ entreprises corporations (31%)	x	x		x
Militants	x	x	x	x
Milieux académiques	x	x		
Jeunes (44%)		x		x
Femmes		x	x	
Aînés (11%)	x		x	
Groupes ethnoculturels		x	x	
Personnes à haut risque d'exclusion			x	
Participation totale	444	763 profils	602	534

ANNEXE 3 - Émergence de la participation en ligne



ANNEXE 4 - Questionnaires en ligne

	Année	Nombre de répondants
Plan de protection et de mise en valeur du Mont-Royal	2008	2785
Plan de mise en valeur du Vieux-Montréal	2013	1253
Plan de développement de Montréal	2013	1201
PPU du Quartier des gares	2015	679
PDUES abords de Turcot	2016	1574
Stratégie centre-ville	2016	1811

ANNEXE 5 - Tableau des consultations publiques 2003 -2017

Nom du dossier	Arrondissement	Date du rapport
École de technologie supérieure	Ville-Marie	2003
Main dans la main	Mercier -H -M	2002
Plan d'urbanisme de l'anc. ville de Kirkland	Kirkland - Pierrefonds - Senneville	2002
Plan d'urbanisme de l'anc. ville de St-Laurent	Saint-Laurent	2002
Temple bouddhiste (CDN-NDG)	CDN-NDG	2002
Cour Turcot	Sud-Ouest	2002
Lachine (Groupe Romel)	Lachine	2003
Édifice de l'ancien Bain Mathieu (SPAG)	Ville-Marie	2002
Fondation islamique charitable Alkhoée	CDN-NDG	2003
Cité des ondes	Ville-Marie	2003
Oratoire St-Joseph	Historique et naturel du Mont-Royal	2004
SAQ Porte Ste-Marie	Ville-Marie	2004
Benny Farm	CDN-NDG	2004
Hôpital Général juif (Pavillon « E »)	CDN-NDG	2004
Cimetière N-D des Neiges	Historique et naturel du Mont-Royal	2004
Charte montréalaise des droits et responsabilités	Tous	2004
Centre de tennis du parc Jarry (1)	Villeray – St-Michel – Parc Ex.	2003
Agrandissement Holt Renfrew	Ville-Marie	2003
Agrandissement Temple Shree Ramji Mandhata	Villeray – St-Michel – Parc Ex.	2003
Pâtisserie-Boulangerie Afroditi	Villeray – St-Michel – Parc Ex.	2003
Modification intensité commerciale rue Jarry	Villeray – St-Michel – Parc Ex.	2003
PPU Hôpital Louis-H. Lafontaine	Mercier -H- M	2003
Intégration doc. Compl. au Plan d'urbanisme	Tous	2003
Projet Décores	Ville-Marie	2003
Les condos de la gare	Villeray – St-Michel – Parc Ex.	2003

Agrandissement du 1455 Towers	Ville-Marie	2003
Les Maisons TOP	Pierrefonds-Senneville	2003
Cour de voirie Marie-Anne et Coloniale	Plateau Mont-Royal	2003
Terr. parc Saint-Roch et Durocher/ d'Anvers	Villeray – St-Michel – Parc Ex.	2003
Agrandissement complexe Hôtel Bourbon	Plateau Mont-Royal/Ville-Marie	2003
Tennis Jarry (2)	Villeray – St-Michel – Parc Ex.	2003
Mission Bon Accueil	Sud-Ouest	2003
Site de la cour Glen	CDN-NDG	2004
Ancien site de la compagnie Lavo	Mercier- H- M	2003
Projet du nouveau Saint-Laurent	Saint-Laurent	2003
Plan d'urbanisme, Secteur M-A Fortin	RDP /PAT/Mtl-Est	2003
Village Saint-Louis	Lachine	2003
Ilot Wolfe	Ville-Marie	2003
Terrain vacant (de commerce à résidentiel)	Ile Biz. /Ste-Gen. /Ste-A.de Bellevue	2004
Réaffectation de 8 secteurs	DDO /Roxboro	2004
Métro Richelieu	RDP /PAT/Mtl-Est	2004
Quadrilatère de l'anc. Place M-A Fortin	RDP /PAT/Mtl-Est	2004
Corridor Hydro-Québec	RDP /PAT/Mtl-Est	2004
Résidence Au fil de l'eau	RDP /PAT/Mtl-Est	2004
Modification secteur Des Carrières	Rosemont – La Petite-Patrie	2004
Collège Charlemagne	Pierrefonds	2004
Phase 3 projet résidentiel Sq. Dauville	Pierrefonds	2004
1440, de la Montagne	Ville-Marie	2004
Le Roc Fleuri	Ville-Marie	2004
5540, Louis-Colin	CDN-NDG	2004
Mise en valeur Milieux naturels	Tous	2004
Nouveau Plan d'urbanisme de la Ville	Tous	2004
Politique sur le Patrimoine de la Ville	Tous	2005

Développement culturel Ville de Montréal	Tous	2005
CUSM & Shriner	CDN-NDG	2005
Agr. stade Percival-Molson /U. McGill	Ville-Marie	2006
265, Mont-Royal Ouest	Historique et naturel du Mont-Royal	2006
Ateliers municipaux de Rosemont	Rosemont – La Petite-Patrie	2006
Le Nordelec	Sud-Ouest	2006
Centre hospitalier de l'UdeM	Ville-Marie	2007
Projet immobilier Bleury-Mayor	Ville-Marie	2007
Plan d'urbanisme de l'arrondissement P-R	Pierrefonds – Roxboro	8-Aug-07
Modernisation CHU Ste-Justine	CDN-NDG	2007
Campus univ. /Gare de triage d'Outremont	Outremont	2007
Transfo et mise-en-val. Musée des Beaux-Arts	Ville-Marie	2007
Développement site Contrecœur	Mercier – H – M	2007
Réaménagement de l'anc. Gare-Hôtel Viger	Ville-Marie	2008
Entrée Peel et Clairière du Mont-Royal	Ville-Marie	2007
Protection et mise en valeur du mont Royal	Historique et naturel du Mont-Royal	2008
1800, René-Lévesque Ouest	Ville-Marie	2008
Complexe sportif du Collège Brébeuf	CDN – NDG	2008
Agr. Hôpital général de Montréal (CUSM)	Ville-Marie	2008
Carrière Saint-Michel	Villeray – St-Michel – Parc Ex.	2008
Plan d'action famille de Montréal	Tous	2008
Amén. ch. de ceinture & ch. de traverse	Historique et naturel du Mont-Royal	2008
Antenne de diff. de Soc. Radio-Can	Historique et naturel du Mont-Royal	2008
Requalification Namur – Jean-Talon	CDN – NDG	2010
Ateliers du CN (1)	Sud-Ouest	2009

Modernisation Maison Radio-Canada	Ville-Marie	2009
Places l'Acadie et Henri-Bourassa	Ahuntsic – Cartierville	2009
1420, Mont-Royal	Outremont	2009
Bassins du Nouveau-Havre	Sud-Ouest	2009
Îlot Séville	Ville-Marie	2009
Anc. Sém. de philosophie (Marianopolis)	Historique et naturel du Mont-Royal	2009
1475, René-Lévesque Ouest	Ville-Marie	2009
2-22 Ste-Catherine Est	Ville-Marie	2009
Quadrilatère Saint-Laurent	Ville-Marie	2009
Ateliers du CN (2)	Sud-Ouest	2009
Autoroute Bonaventure	Ville-Marie et Sud-Ouest	2010
Agrandissement Tennis Canada	Villeray – St-Michel – Parc Ex.	2010
Site Norampac	Rosemont – La Petite-Patrie	2010
7400 St-Laurent – Anc. Inst. Sourds-Muets	Villeray – St-Michel – Parc Ex.	2011
Charte montréalaise des droits et responsabilités	Tous	2011
PPU Quartier des Grands Jardins	Ville-Marie	2011
PPU Quartier Sainte-Marie	Ville-Marie	2011
Ancien centre Raymond-Préfontaine	Rosemont – La Petite-Patrie	2011
CUSM Campus de la Montagne	Ville-Marie	2011
375e anniversaire Mtl	Tous	2011
Traitement des matières résiduelles Nord et Est	Villeray-St-Michel – Parc-Ex.+ Mtl-Est	2012
Traitement des matières résiduelles Sud et Ouest	LaSalle + Dorval	
Antenne de télécommunication	Tous	2011
Cadre révision hauteurs et densités du centre-ville	Ville-Marie	2012
Griffintown	Sud-Ouest	2012
Le Nordelec (2)	Sud-Ouest	2012
Agriculture urbaine	Tous	2012
Revitalisation du site anciens garages du MTQ	Ahuntsic-Cartierville	2012

Complexe municipal de soccer	Villeray – St-Michel – Parc-Extension	2012
Secteur Saint-Raymond 7 abords du CUSM	CDN-NDG	2013
Projet Mirelis	Rosemont – La Petite-Patrie	2013
PPU du secteur Griffintown (2)	Sud-Ouest	2013
Traitement des matières résiduelles – Sect. Ouest	Saint-Laurent	2013
PPU du Quartier latin	Ville-Marie	2013
Plan de protection et mise en valeur du Vieux-Mtl	Ville-Marie	2013
Marché Saint-Jacques	Ville-Marie	2013
Collège Notre-Dame	CDN-NDG	2013
Projet de dév. Écono. & social des secteurs Marconi-Alexandra, Atlantic, Beaumont, de Castelneau (PDUES)	Villeray-Rosemont-Outremont-Plateau	2013
École primaire à l'île des Sœurs	Verdun	2013
Plan de développement de Montréal	Tous	2014
Projet immobilier sur la rue Saint-Antoine O.	Ville-Marie	2014
Ateliers De Castelneau	Villeray – St-Michel – Parc-Extension	2014
Secteur d'emplois du Plateau Est	Plateau-Mont-Royal	2015
TMO-Secteur Est, RDP-PAT	RDP-PAT	2015
Projet immobilier Carré des Arts	Ville-Marie	2015
PPU du Quartier des gares	Ville-Marie	2015
Concordance Plan d'urbanisme au Schéma d'aménagement de la Ville de Montréal	Toute la ville	2015
Projet de l'îlot Wanklyn	LaSalle	2016
Énergies fossiles	Toute la ville	2016
Plan de développement urbain, économique et social (PDUES) Turcot	Sud-Ouest	2016
Projet immobilier du domaine des Franciscains	Ville-Marie	2016
Stratégie centre-ville	Ville-Marie	2017
PPU Assomption Nord	Mercier – Hochelga-Maisonneuve	2017

Redéveloppement site du Montreal Children's	Ville-Marie	2017
Avenir du secteur Pierrefonds-Ouest	Pierrefonds	2017
Projet immobilier Le Bourbon	Ville-Marie	2017
Technopôle Angus	Rosemont – La Petite-Patrie	2017
École N-D-de-la-Garde (Secteur Crawford)	Verdun	2017
Projet du 2175 St-Patrick	Sud-Ouest	2017
PDUÉS Turcot (2)	Sud-Ouest	2017
Modifications règlementaires Faubourg Contrecoeur	Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	en cours
Plan directeur 2019-2029 du Parc Jean-Drapeau	Ville-Marie	À venir
Assomption-Sud-Longue-Pointe	Mercier – Hochelaga-Maisonneuve	À venir

Bibliographie

Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of planners*, 35(4), 216-224

Claude Martin, « Désaffiliation », *Sociologie [en ligne]*, Les 100 mots de la sociologie, mis en ligne le 1^{er} janvier 2013, consulté le 6 février 2017. URL : <http://sociologie.revues.org/1606>

Dansereau, F., Villemaire, L., et Archambault, J. (2002). Le logement social et la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Institut national de la recherche scientifique, Urbanisation, culture et société

Grafmeyer, Y., et Joseph, I. (1984). L'école de Chicago. Naissance de l'écologie urbaine (p. 378). Aubier

Grafmeyer, Y. (1994). Regards sociologiques sur la ségrégation

Gaudet, S. « Lire les inégalités à travers les pratiques de participation sociale », *Sociologies [en ligne]*, Débats, Penser les inégalités, mis en ligne le 27 janvier 2012, consulté le 06 février 2017. URL : <http://sociologies.revues.org/3874>

Gouvernement du Québec (2016). Cadre de référence gouvernemental sur la participation publique, ministère du Conseil exécutif, Québec

Hardina, D. (2003). Linking citizen participation to empowerment practice: A historical overview. *Journal of Community Practice*, 11(4), 11-38

Hooge, E. et coll., *Quelle société voulons-nous à l'ère numérique? Opportunités, Points de vigilance et Politiques publiques*, Grand Lyon, octobre 2010, consulté le 03 février 2017
URL : http://www.millenaire3.com/fileadmin/user_upload/syntheses/Ville_numerique_oct2010.pdf

Itzhaky, H., et York, A. S. (2000). Empowerment and community participation: Does gender make a difference? *Social Work Research*, 24(4), 225-234

, – (2002). Showing results in community organization. *Social Work*, 47(2), 125-131

Langlois, A. M. (2006). La participation citoyenne au cœur de la responsabilité populationnelle. Québec : gouvernement du Québec

Lemieux, G., et Mikaba, R. (2004). Remixer la cité : la participation citoyenne des jeunes Québécois issus de l'immigration et des minorités visibles. Conseil permanent de la jeunesse en collaboration avec le Conseil des relations interculturelles

Mercier, C., Bourque, D., et St-Germain, L. (2009). Participation citoyenne et développement des communautés au Québec : enjeux, défis et conditions d'actualisation. *Innovation sociale et développement des communautés*, Alliance de recherche université-communauté

Prémont, K., et Boisvert, Y. (2003). Les méthodes de consultations publiques : analyse et description. École nationale d'administration publique, Laboratoire d'éthique publique

Thibault, A. et coll. (2000). Cadre de référence de la participation publique (démocratique, utile et crédible), Québec, Conseil de la santé et du bien-être, p. 13

Tossutti, L. (2005). Élections. Élections Canada

Tossutti, L., et Élections Canada. (2007). La participation électorale des membres des communautés ethnoculturelles. Élections Canada

Tougas, A. M., et Fréchette, L. (2014). Obstacles et facilitateurs à la participation citoyenne dans les politiques publiques municipales : le cas de PFM. Alliance de recherche université-communauté, Innovation sociale et développement des communautés

Office de consultation publique de Montréal (2010), Les effets du débat public, Bilan 2006-2009, mai 2010, Montréal, Québec

, – Actes du colloque : Grands projets : les temps forts de la consultation publique. Les cahiers de l'OCPM, vol.2, décembre 2010

, – Rapport annuel 2015 : l'OCPM élargit le champ de ses interventions. Consulté le 16 juillet 2017. URL : <http://www.newswire.ca/fr/news-releases/rapport-annuel-2015--locpm-elargit-le-champ-de-ses-interventions-578950281.html>

Pinçon-Charlot M., Preteceille E., Rendu P. (1986). Ségrégation urbaine : classes sociales et équipements collectifs en région parisienne. Anthropos, Paris

Schelling, T. C. (1980). The strategy of conflict. Harvard University Press

Ville de Montréal (2005) Charte de droits et des responsabilités de la Ville de Montréal. Consulté le 18 février 2017

URL : https://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/page/charte_mtl_fr/media/documents/charte_montrealaise_francais.pdf

, – « Faire Montréal ». Consulté le 16 février 2017. URL : <https://fairemtl.ca/fr/a-propos>

Wandersman, A., & Florin, P. (2000). Citizen participation and community organizations. In Handbook of community psychology (pp. 247-272). Springer US

Sites web consultés

OCPM : ocpm.qc.ca

Portail web Wikicité : wikicitemtl.com

Regroupement de cuisines collectives du Québec : <http://www.rccq.org/fr/a-propos/quest-ce-qu'une-cuisine-collective/>


Ville de Montréal : http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=5798,85041649&_dad=portal&_schema=PORTAL




LA MISSION

L'OCPM a été créé tout spécialement pour que certaines consultations publiques soient menées par une entité neutre et indépendante. Les rapports de consultation de l'OCPM incluent toujours une analyse des préoccupations de la communauté ainsi que des recommandations spécifiques pour guider les décisions des élus.



 1550, rue Metcalfe, bureau 1414
Montréal (Québec)
H3A 1X6

 Téléphone : 514 872-3568

Suivez l'OCPM sur...



ocpm.qc.ca