



INFRASTRUCTURES
SOUTERRAINES



Centre d'expertise
et de recherche
en infrastructures
urbaines

Réussir l'acceptabilité sociale des OGEP de surface au sein des municipalités

Par

Celia Abbas, ing. M. Ing, PMP, CERIU
Sofiane Baba PhD, professeur, UdeS

Date: 25 novembre 2025

Lieu: Congrès INFRA

1

Mise en contexte – naissance du projet, Objectifs, les étapes

2

Constats des lieux

3

Les différents outils et recommandations

4

Conclusion

Objectif général du projet: Sensibiliser et outiller les municipalités

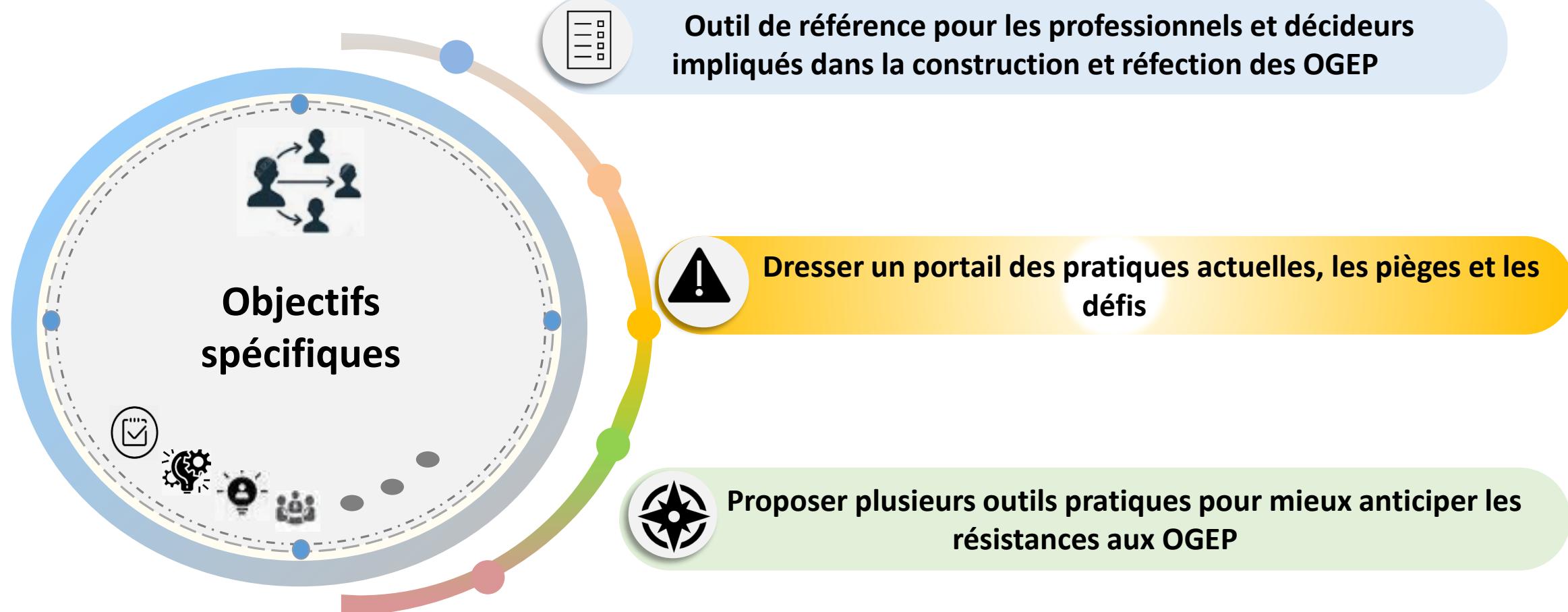


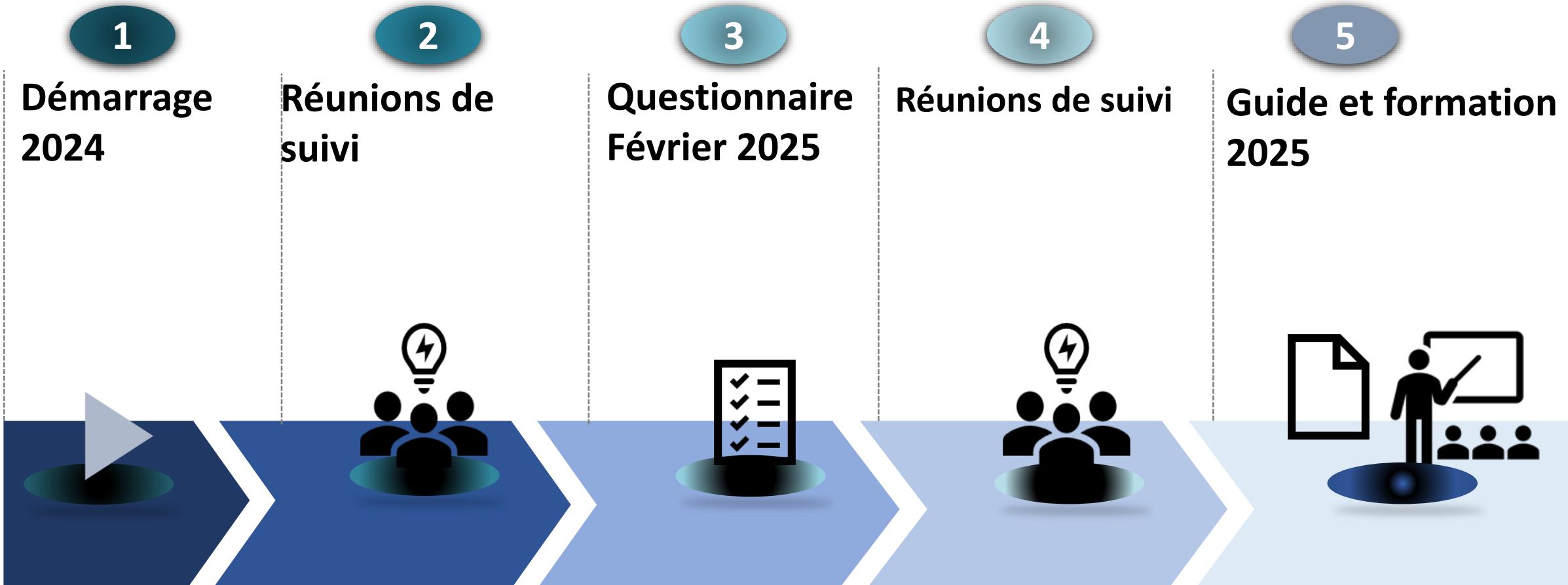
Source triangulaire de données: Qualité importante du guide



**Origine du projet: Sondage réalisé auprès des municipalités;
80% avaient des enjeux de l'acceptabilité sociale**







Driss Ellassraoui
Ville de Laval

ing

Claude Couillard
CERIU

ing

Alain Desjardins
Ville de Candiac

Alexandre Baker
Ville de Québec

David Beauséjour
GBI

ing

Ahmedi Kingumbi
Ville de Québec

ing

Marie Bernier-Roy
Soleno

ing

Patricia Gomez
Cteau

Sébastien Turgeon
ACMQ



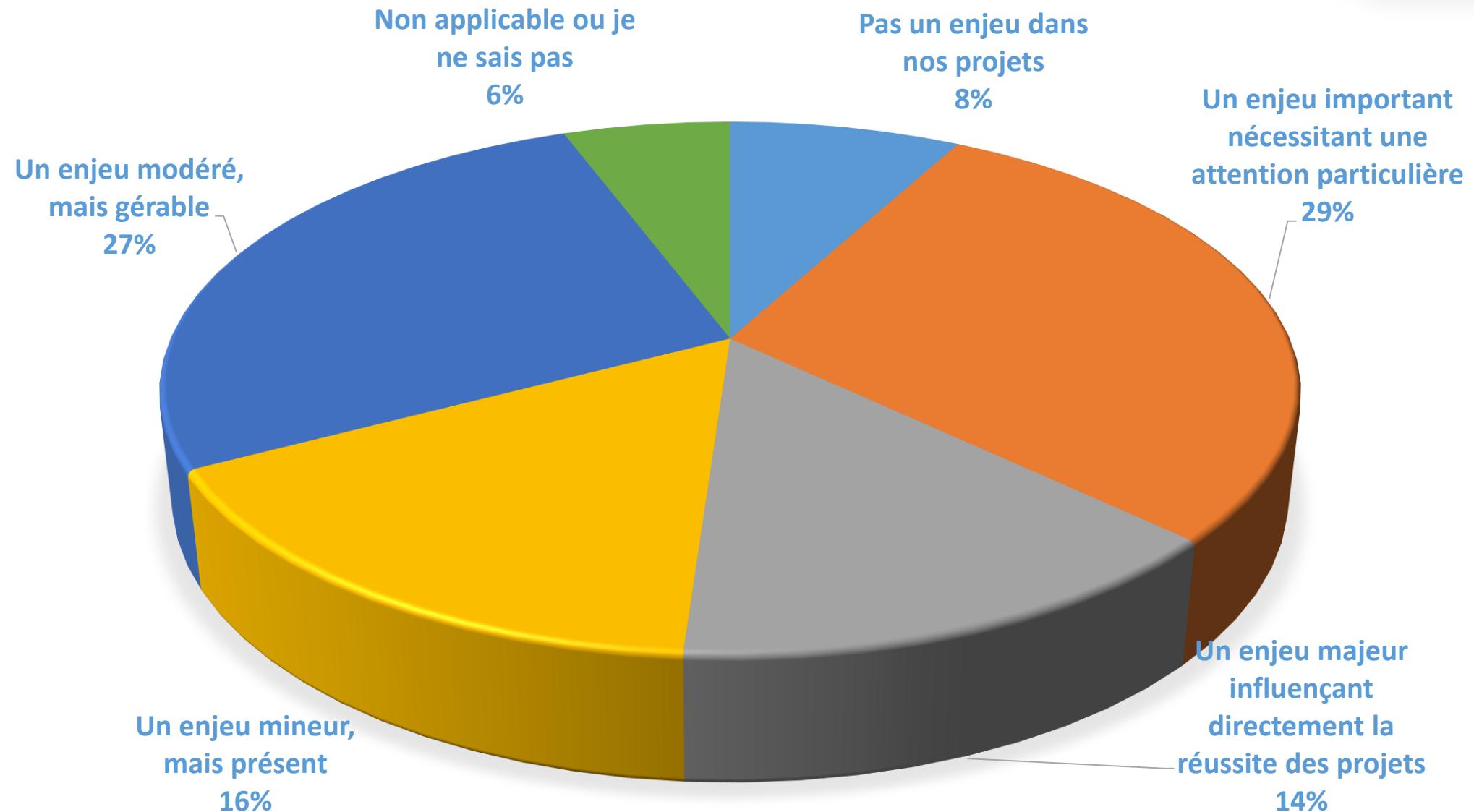
Qu'est-ce que l'acceptabilité sociale ?

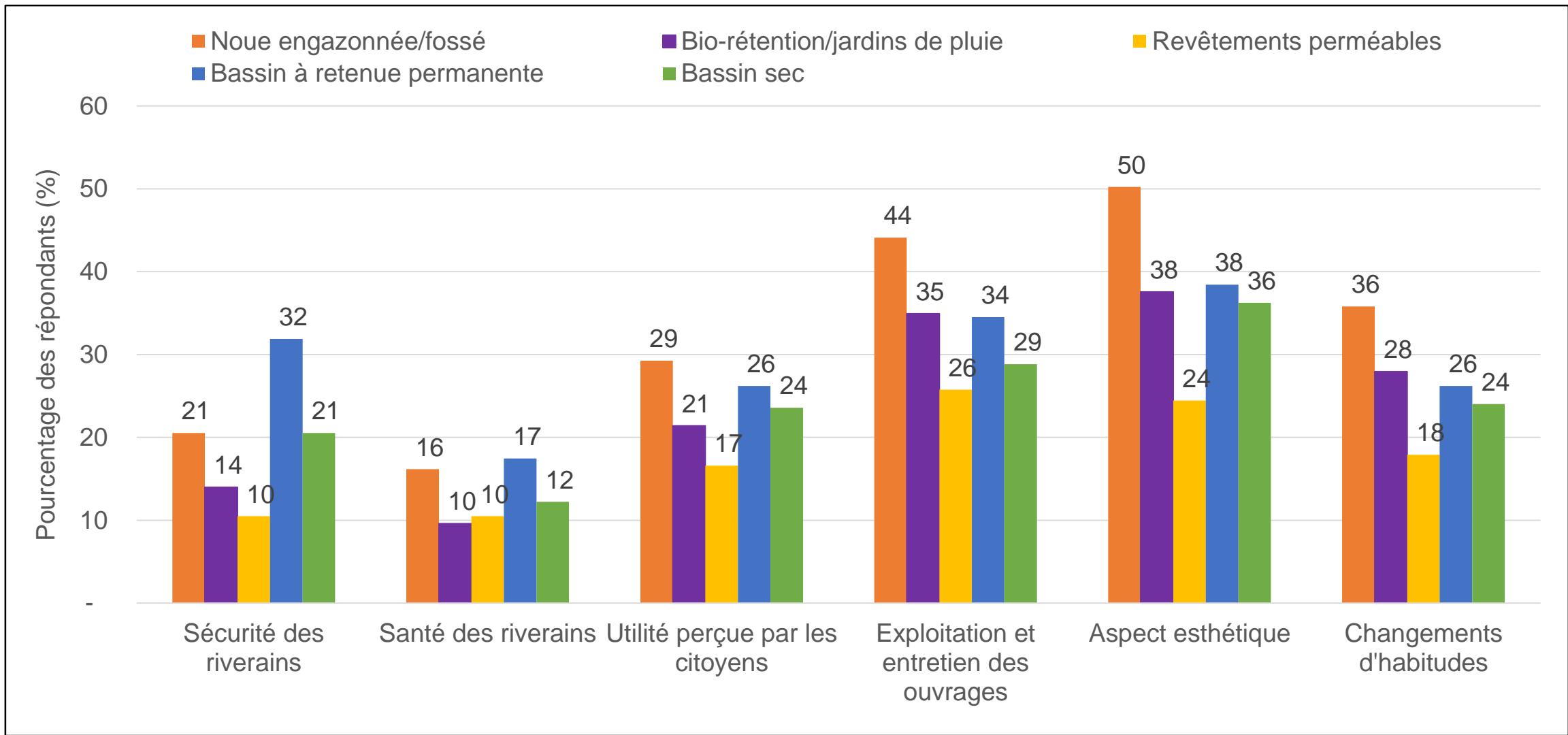
L'acceptabilité sociale désigne l'approbation d'une communauté, généralement directement concernée, qui juge qu'un projet est conforme à ses valeurs, à ses intérêts et à son milieu de vie. Elle repose sur l'idée que le projet atteint un équilibre jugé raisonnable entre ses avantages et ses inconvénients.

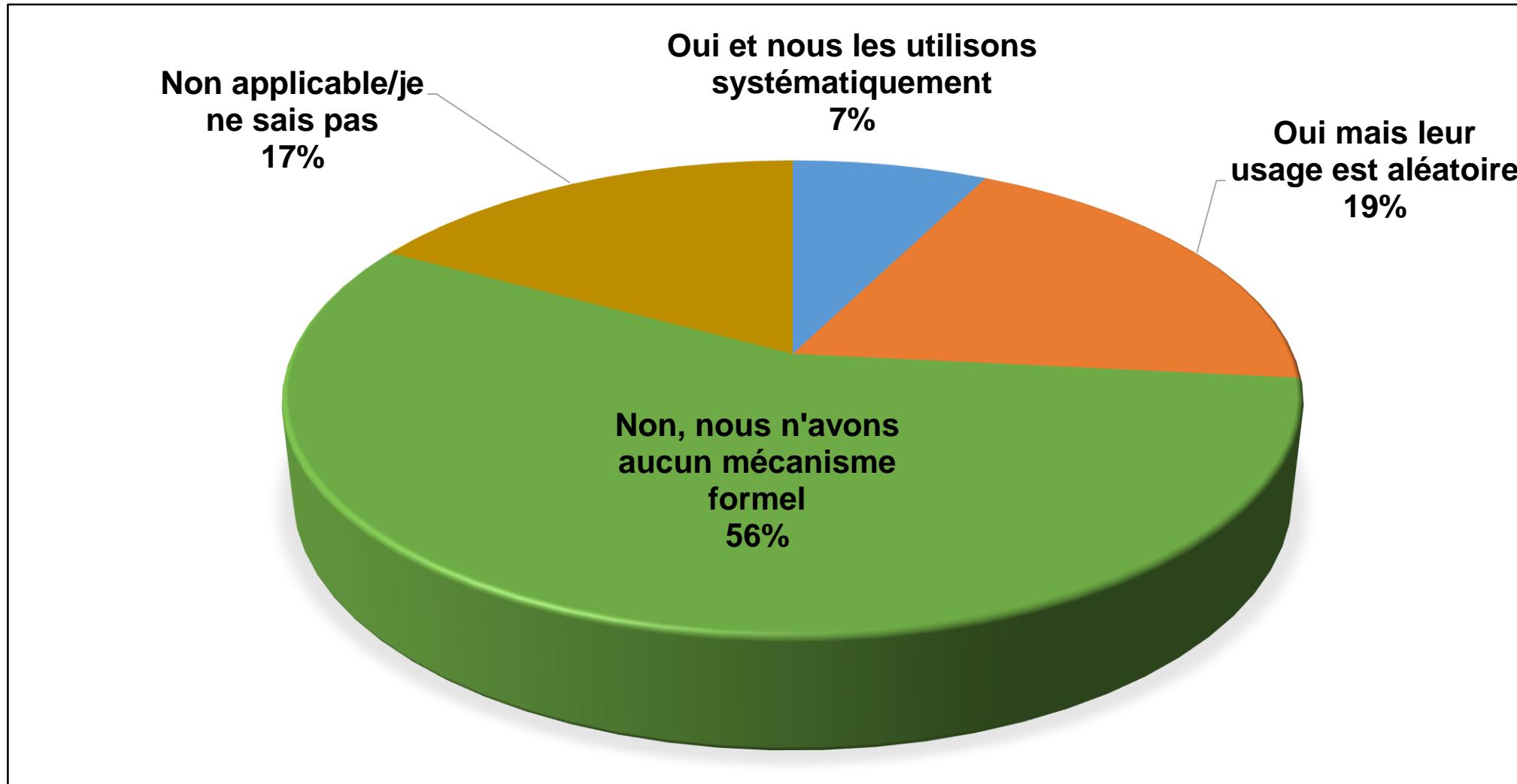
Niveau	Description
Rejet	La communauté s'oppose activement au projet, perçu comme nuisible ou imposé.
Tolérance	Le projet est accepté à contrecœur, sans opposition ouverte, mais avec méfiance ou résignation.
Approbation	Le projet est perçu positivement, accueilli comme acceptable, voire bénéfique, sans engagement actif.
Co-appropriation	Le projet est pleinement intégré par la communauté, qui s'y engage activement, le valorise et en devient co-responsable.

Source: Thomson & Boutilier, 2011

Perceptions des acteurs municipaux sur l'importance de l'AS

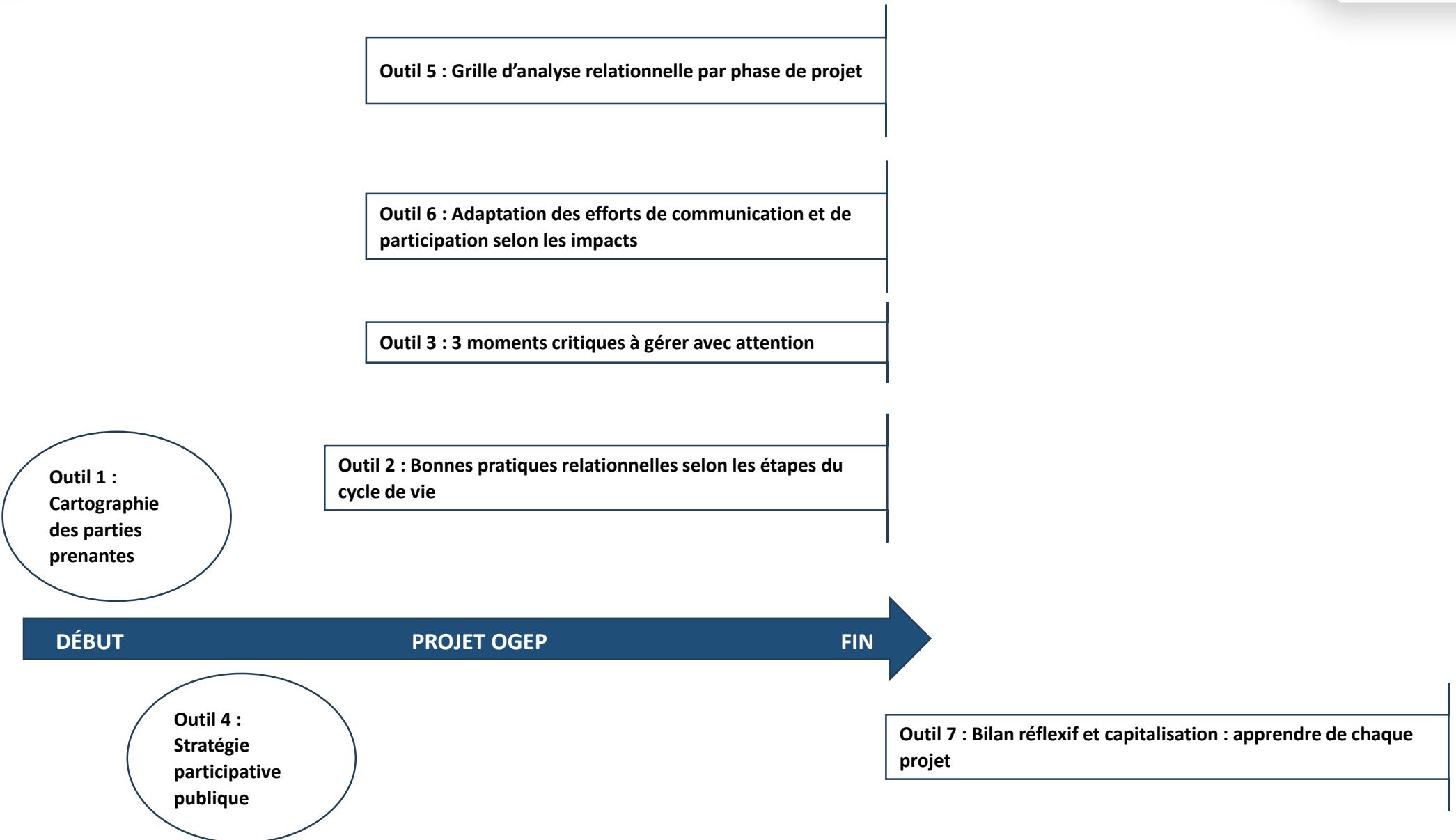






Sept outils pour vous accompagner dans votre démarche

#	Titre de l'outil	Objectif principal
1	Cartographie des parties prenantes : comprendre pour mieux dialoguer	Identifier et comprendre les profils, attentes et préoccupations des acteurs concernés
2	Bonnes pratiques relationnelles selon les étapes du cycle de vie	Assurer l'intégration continue de l'AS à chaque étape du cycle de vie
3	Trois moments critiques à gérer avec attention	Identifier les phases sensibles où l'AS peut basculer positivement ou négativement
4	Élaborer une stratégie de participation publique adaptée	Déterminer le niveau d'implication citoyenne selon les enjeux et le contexte
5	Grille d'analyse relationnelle par phase de projet	Visualiser les risques relationnels et les leviers d'adhésion à chaque étape
6	Adaptation des efforts de communication et de participation selon les impacts	Prioriser les ressources selon la nature et l'intensité des impacts perçus
7	Bilan réflexif et capitalisation : apprendre de chaque projet	Tirer des leçons concrètes pour améliorer les pratiques futures en AS



Critères d'identification	Questions à se poser
Caractéristiques sociodémographiques	Quels sont les groupes d'âge, revenus, scolarité, etc. ?
Inquiétudes potentielles	Quels sont les risques perçus par ces groupes (sécurité, santé, nuisances) ?
Préoccupations particulières	Quels aspects du projet pourraient générer des préoccupations (esthétique, coût, entretien) ?
Attentes locales	Quelles attentes précises sont exprimées ou anticipées par la population ?
Impacts individuels potentiels	Comment chaque groupe ou individu pourrait-il être impacté par le projet ?
Moyens de communication privilégiés	Quels canaux utilisent habituellement ces parties prenantes pour s'informer et communiquer ?

Outil 2: Bonnes pratiques selon le cycle de vie des OGEPs

Phase du projet	Objectifs relationnels	Questions à se poser
Initiation	Comprendre le contexte local, établir les premiers contacts	<ul style="list-style-type: none"> - Nos employés sont-ils sensibilisés et outillés pour gérer l'AS ? - Avons-nous les ressources et compétences requises pour gérer l'AS ? - Parties prenantes identifiées ? - Perceptions locales documentées ? - Réalités sociales, culturelles et démographiques analysées ?
Planification	Intégrer les besoins du milieu, préparer la communication	<ul style="list-style-type: none"> - Le projet respecte-t-il les usages existants ? - Moment d'échange formel prévu ? - Préoccupations citoyennes intégrées ? - Documents accessibles au public ? - Plan de communication établi ?
Exécution (chantier)	Informer, gérer les impacts, rassurer	<ul style="list-style-type: none"> - Point de contact citoyen désigné ? - Informations régulières sur l'avancement ? - Nuisances identifiées et atténuées (bruit, poussière, circulation) ?
Mise en service	Expliquer, valoriser, accompagner l'appropriation	<ul style="list-style-type: none"> - Explication publique du fonctionnement ? - Outils de sensibilisation disponibles (panneaux, activités) ? - Évaluation post-implantation prévue ?
Suivi et contrôle	Maintenir qualité, organiser l'entretien des OGEP, ajuster au besoin	<ul style="list-style-type: none"> - Mécanisme de rétroaction avec les usagers ? - Suivi participatif mis en place ? - Entretien des OGEP clair, transparent, organisé et communiqué aux citoyens ? - Contrôle de la performance et de la fonctionnalité des OGEP

Niveau de participation recommandée	Exemples de méthodes	Niveau d'impacts ou tensions locales où ce mode est recommandé
Information	Brochures, site web, panneaux explicatifs, FAQ, capsules vidéo	☒ Faibles impacts ou projet bien accepté localement
Consultation	Sondages, boîtes à idées, consultations publiques, appels à commentaires	☒ Impacts modérés ou incertitude locale sur le projet
Discussion	Forums citoyens, cafés urbains, séances de questions-réponses, webinaires interactifs	☒ Impacts visibles ou préoccupations exprimées par les citoyens
Délibération	Tables de concertation, jurys citoyens, ateliers de scénarios, simulations collaboratives	● Impacts importants, quartier sensible, enjeu de sécurité ou esthétique
Collaboration	Comités de suivi citoyen, gestion partagée de l'entretien, budgets participatifs	●☒ Enjeux forts ou volonté politique d'impliquer les citoyens à long terme

Outil 6: Adaptation des modes de participation selon la nature des enjeux

Impact identifié	Niveau d'impact	Consultation recommandée	Communication recommandée	Exemples de méthodes
Sécurité des citoyens	Élevé	Consultations ciblées avec les citoyens concernés	Communication proactive, transparente et rassurante	Réunions de voisinage, courrier personnalisé, info-chantiers
Perturbations de la circulation	Modéré à élevé	Réunions d'information locales	FAQ en ligne, lettres aux citoyens, mise à jour régulière	Cartes d'accès, site web, messages SMS en cas de travaux
Esthétique du projet	Modéré	Ateliers participatifs ou codesigne	Visuels 3D, rendus, affichage sur site	Affiches sur clôtures, rencontres avec comités de quartier
Changements d'habitudes	Élevé à Modéré	Réunions publiques ouvertes	Brochures explicatives, information continue	Forums citoyens, tournées de quartier, micros-trottoirs
Entretien à long terme	Modéré à Faible	Clarification ponctuelle et ciblée	Documentation claire, web informatif	Fiche explicative (rôles et responsabilités/qui fait quoi) tutoriel vidéo, affichage permanent

1. Il faut disposer d'une stratégie/vision en matière d'acceptabilité sociale et de participation citoyenne.
2. La sensibilisation, l'éducation et l'information sont essentielles.
3. Comment faire en sorte que les avantages dépassent les inconvénients dans la perception des citoyens ?
4. Comprendre le contexte et son projet.
5. Impliquer les parties prenantes le plus en amont possible.
6. Lorsque les impacts sont grands, impliquer les parties prenantes dans l'identification de solutions.
7. L'acceptabilité sociale est un processus et non un résultat.



INFRASTRUCTURES
SOUTERRAINES

DES COMMENTAIRES ? QUESTIONS ?

Merci pour votre attention.

N'hésitez pas à nous contacter !



LA FORCE
DU PARTENARIAT
ceriu.qc.ca