



Cadre de référence en matière
d'acceptabilité sociale
des projets de lignes de transport

Guide d'application

Volet communication
et consultation

Sommaire

Mise en contexte	3
Avant-propos	4
Définition de l'acceptabilité sociale	5
Cadre de référence en matière d'acceptabilité sociale des projets de lignes de transport	6
Principes pour nous guider	7
Consultation régionale à l'étape de la planification	9
Communication et consultation à l'étape de l'avant-projet	17
1. Consultation préalable à l'élaboration du projet	19
2. Présentation du projet et consultation du public	24
3. Annonce du projet optimisé	33
Communication et collaboration avec le milieu pendant les travaux	36
Communication au moment de la mise en service	39
Conclusion	42



Mise en contexte

Avant-propos

La transition énergétique du Québec, le développement économique et le vieillissement des équipements amènent Hydro-Québec à moderniser son réseau de transport d'électricité et à construire de nouvelles lignes de transport.

Or, l'acceptabilité sociale revêt une importance capitale dans la réalisation de ses projets de lignes et de leur intégration harmonieuse dans les milieux d'accueil. C'est pourquoi Hydro-Québec a revu son approche de consultation et de collaboration avec les collectivités de manière à mieux répondre à leurs préoccupations lorsque des projets les touchent.

L'acceptabilité sociale ne veut pas dire que les membres des collectivités adoptent une position unanimement favorable face aux projets qui les concernent. Des enjeux ou des différends peuvent émerger en cours de route. Les clés du succès résident dans la démarche adoptée et les moyens déployés pour répondre aux préoccupations exprimées. Cette approche demande aux équipes de projet de faire preuve de flexibilité et d'accorder une place prépondérante à la collaboration avec les parties prenantes afin de réaliser les meilleurs projets possibles.

Le présent document est un **guide d'application interne** des principes et des actions énoncés dans le cadre de référence en matière d'acceptabilité sociale des projets de lignes de transport. Il vise à orienter les équipes sur le plan des stratégies à prévoir, des communications à privilégier et des consultations à déployer en vue de favoriser l'acceptabilité sociale des projets de lignes de transport.

« L'acceptabilité sociale est le résultat d'un processus démocratique par lequel les parties construisent ensemble les conditions à mettre en place, pour qu'un projet, programme ou politique s'intègre harmonieusement, et à un moment donné, dans son environnement économique, naturel, humain et culturel. »

Caron-Malenfant et Conraud (2009)¹

1. Caron-Malenfant, Julie et Thierry Conraud. 2009. *Guide pratique de l'acceptabilité sociale : pistes de réflexion et d'action*. Québec, Éditions DPRM.

Nous faisons évoluer notre approche en menant les actions suivantes

1.

Améliorer nos **communications** et le processus de participation du public

2.

Ajouter les **solutions RED** (ressources énergétiques décentralisées) les plus pertinentes à notre évaluation des besoins et considérer la possibilité de réaliser des projets pilotes

3.

Intégrer des **critères environnementaux et sociaux** dès l'étape de la planification du réseau

4.

Utiliser tous les moyens à notre disposition pour optimiser l'**aménagement des lignes de transport** (lignes aériennes, souterraines et emprises)

5.

Encadrer l'**étude de scénarios d'enfouissement** de lignes dès l'étape de la planification des projets

6.

Déployer un **programme d'accompagnement** et des **mesures d'atténuation** des impacts à l'intention des propriétaires qui résident en bordure des lignes projetées

7.

Utiliser les **leviers réglementaires existants** et y intégrer les initiatives favorisant l'acceptabilité sociale des projets

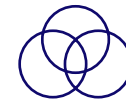
Principes pour nous guider



Connaître et comprendre le milieu d'accueil

Plus précisément, en savoir plus sur :

- Les aspirations du milieu sur les plans du développement et de l'aménagement
- Les éléments reconnus et valorisés sur le territoire
- Les valeurs portées par le milieu et par les actrices et acteurs locaux
- L'historique des projets dans le milieu
- Les relations qui prévalent entre les parties prenantes
- Le contexte politique
- Les motivations des parties prenantes
- L'implication des médias locaux
- Les clés de l'économie locale et du développement régional



Miser sur notre relation avec le milieu d'accueil

- Bâtir et entretenir une relation de confiance avec la collectivité
- Assurer une présence soutenue sur le terrain
- Communiquer de manière proactive avec les actrices et acteurs du milieu ainsi qu'avec les médias
- Respecter le rythme de la collectivité d'accueil
- Revenir régulièrement auprès des publics concernés dans un but de rétroaction
- Respecter nos engagements
- Faire connaître notre approche, notre expertise, nos méthodes de travail
- Intégrer l'expertise du milieu dans nos études



Développer une approche gagnant-gagnant

- Garder en tête que les projets qui s'intègrent le plus facilement sur le plan de l'acceptabilité sociale sont souvent ceux qui présentent un ou des avantages aux yeux du milieu d'accueil
- Proposer un élément d'attrait pour la collectivité
- Impliquer la collectivité dans le choix de cet élément d'attrait
- Envisager, pour certains projets, un partenariat local ou régional
- Être conciliant face à certaines demandes du milieu
- Soutenir des projets structurants pour la collectivité, voire s'engager dans leur réalisation



Écouter et s'adapter

- Faire preuve de flexibilité dans notre approche auprès des collectivités
- Tenir compte des intrants et des propositions du milieu
- Cerner le plus tôt possible des pistes d'optimisation des projets et les communiquer clairement
- Être à l'écoute des préoccupations et des propositions du milieu et en tenir compte dans la prise de décision
- Adapter les projets dans le but d'en favoriser l'acceptabilité sociale



**Consultation
régionale à l'étape
de la planification**

Consultation régionale à l'étape de la planification

La consultation régionale à l'étape de la planification est organisée en amont des projets, avant même que ces derniers soient définis. Elle doit permettre à Hydro-Québec d'avoir une vue d'ensemble de la région, de mieux connaître ses besoins énergétiques, ses projets de développement et les enjeux liés à l'environnement.



Moment

Hydro-Québec veut réaliser cette démarche de consultation aux cinq ans ou lorsque des changements sont requis en raison des besoins d'évolution du réseau.

Responsable

Le conseiller ou la conseillère de l'équipe Relations avec le milieu (RAM) planifie la consultation et coordonne les rencontres (choix des participants et participantes d'Hydro-Québec, supervision des contenus présentés, comptes rendus, suivis, etc.).

Participants et participantes d'Hydro-Québec

L'équipe RAM, les planificateurs et planificatrices du réseau, les spécialistes en environnement. Selon le contexte, d'autres participants et participantes peuvent prendre part à la consultation.

Objectifs

Amener Hydro-Québec et le milieu d'accueil à développer une vision commune des besoins en électricité, des enjeux environnementaux et des éléments valorisés du territoire.

- Valider les prévisions des besoins énergétiques liés aux projets de développement local et régional en fonction des informations fournies par les représentants et représentantes du milieu.
- Intégrer à nos données les informations fournies par les représentants et représentantes du milieu en ce qui concerne les intentions d'aménagement du territoire ainsi que les éléments qui y sont valorisés.



Qui consulter ?

Les parties prenantes régionales qui planifient le développement, l'aménagement du territoire et celles qui interviennent en environnement c'est-à-dire :

- les élus, élues, administrateurs et administratrices des MRC ou des municipalités, selon le contexte ;
- les responsables de l'aménagement du territoire des MRC ;
- les responsables du développement économique régional ;
- les organismes environnementaux régionaux ;
- les associations et organismes régionaux qui ont une expertise en paysage et en patrimoine ;
- les groupes d'intérêts du milieu (ex. : UPA) ;
- les communautés autochtones.

Le choix des parties prenantes à consulter peut varier selon la région. Le conseiller ou la conseillère de l'équipe RAM propose la formule la mieux adaptée au contexte.



Démarche

Prise de contact et validation des besoins énergétiques

- Hydro-Québec présente le réseau de transport et valide la croissance des besoins en électricité de la région auprès des parties prenantes.
- Elle s'assure que l'approche de consultation proposée convient au milieu d'accueil.
- Elle établit, avec les parties prenantes, un mode de collaboration pour les étapes subséquentes de la consultation régionale.

Consultation sur les éléments valorisés du territoire

- Hydro-Québec et les parties prenantes ciblées échangent sur les enjeux environnementaux et les éléments valorisés du territoire.
- Hydro-Québec recueille les données et informations sur les éléments valorisés du territoire.

Rétroaction

- Hydro-Québec s'assure de mettre en œuvre un mécanisme de rétroaction auprès des parties prenantes consultées afin de développer, de concert avec elles, une vision commune des besoins en électricité et des éléments valorisés du territoire.

Meilleures pratiques



Prise de contact et validation des besoins énergétiques

Ce premier volet de la démarche vise à :

- **Expliquer** notre approche de consultation régionale aux parties prenantes, ses objectifs, la notion d'obligation de desserte d'Hydro-Québec, les grandes lignes de la transition énergétique et le rôle qu'y joue Hydro-Québec.
- **Présenter** l'état du réseau de transport dans la région et nos prévisions par rapport à son évolution.
- **Échanger** avec des actrices et acteurs régionaux sur leur vision du développement économique et de l'aménagement du territoire.
- **Valider** la liste des personnes ou organismes qui devraient être invités à participer à la consultation régionale (autres parties prenantes locales et régionales à inclure pour la consultation en cours ou pour des consultations éventuelles liées à de futurs projets).
- **Convenir** avec les parties prenantes du mode de collaboration à adopter durant la consultation régionale, notamment en ce qui concerne les enjeux environnementaux et les éléments valorisés du territoire.

Meilleures pratiques (*suite*)

Consultation sur les éléments valorisés du territoire

Une fois le mode de collaboration établi, les échanges visent à :

- **Consolider nos liens** avec les intervenants et intervenantes du milieu en misant sur une approche de collaboration.
- **Connaître les préoccupations** du milieu afin d'en tenir compte dans la planification du réseau.
- **Recueillir de l'information** utile pour la planification et les projets futurs.
- **Bonifier la planification** et la conception éventuelle des projets.
- **Cerner les enjeux** potentiels aux plans environnemental et social.
- **Être à l'affût des occasions de partenariats** avec le milieu (approche gagnant-gagnant).
- **Partager**, à l'aide de cartes ou d'autres documents, les renseignements que nous possédons sur les éléments sensibles et valorisés du territoire.
- Si le contexte s'y prête, **effectuer** des visites sur le terrain, parfois en compagnie des parties prenantes que l'on consulte et avec qui on collabore.

Remarque

La consultation régionale à l'étape de la planification doit permettre de délimiter les secteurs du territoire qui sont compatibles avec un réseau de transport aérien et ceux qui ne le sont pas parce qu'ils présentent des contraintes et/ou des éléments d'une sensibilité telle qu'il est judicieux de les éviter. Dans les secteurs qu'il faut éviter, si des projets étaient envisagés, des scénarios d'enfouissement devraient être étudiés à l'étape de la planification.

Rétroaction

La tenue de rencontres de rétroaction avec les parties prenantes consultées permet de confirmer que ces dernières et Hydro-Québec ont une vision commune des besoins en électricité et des éléments valorisés du territoire. C'est une étape essentielle.

Il s'agit d'un moment clé de la consultation régionale, au cours duquel le travail de collaboration entre Hydro-Québec et le milieu d'accueil prend toute sa valeur. Les intrants du milieu permettent de bonifier notre planification afin que les projets puissent s'intégrer de manière harmonieuse dans le territoire.



Complément d'information

- La consultation régionale à l'étape de la planification doit faire l'objet d'une mise à jour au moins tous les cinq ans. Cela dit, l'approche doit rester flexible et s'adapter au contexte, par exemple si des changements importants se manifestent sur le plan des besoins en électricité ou si les parties prenantes du milieu d'accueil souhaitent des échanges plus réguliers.
- Il se peut que certaines préoccupations exprimées par le milieu sortent du cadre de la planification de notre réseau de transport. Elles peuvent être liées, par exemple, au réseau de distribution. Ces préoccupations sont tout aussi légitimes et méritent qu'on en fasse un suivi.
- La consultation régionale est un moment privilégié pour emmagasiner des informations qui nous permettront de bonifier nos analyses sociopolitiques (ex. : connaître l'histoire des projets de la région et vérifier s'il faut porter une attention particulière à certains groupes de citoyens et citoyennes). C'est aussi l'occasion de partager notre connaissance du réseau de transport d'électricité qui dessert la région, de faire connaître notre démarche environnementale, et ce, toujours en restant à l'écoute des parties prenantes consultées.
- La consultation régionale est une tribune qui permet aussi de rappeler aux responsables de l'aménagement leur responsabilité dans l'identification des éléments particuliers de leur territoire. Ils disposent des outils pour le faire, par exemple dans les schémas d'aménagement des MRC.

Documentation des rencontres

- Il est essentiel de documenter les rencontres de consultation régionale. Les sujets discutés avec les parties prenantes, les préoccupations exprimées, les suggestions formulées et les suivis à faire doivent figurer aux bilans des rencontres.
- La documentation des rencontres de consultation régionale pourra servir de base d'échanges au cours des différentes rondes de communication et de consultation à l'étape de l'avant-projet. La vision commune que partagent Hydro-Québec et le milieu en ce qui a trait aux besoins énergétiques et aux éléments valorisés du territoire doit être connue des publics qu'Hydro-Québec consultera ultérieurement.
- Les éléments d'information et les données recueillies lors de la consultation régionale doivent être formellement colligés par les équipes d'Hydro-Québec. Ces intrants sont précieux et serviront à de nombreuses équipes au fil du temps.



RAPPEL

Être en mode écoute

L'idée même de la consultation à l'étape de la planification repose sur l'écoute des parties prenantes et la prise en compte des préoccupations et intrants qu'elles nous communiquent tôt dans le processus.

Respecter le rythme des parties prenantes

Dans certains cas, le travail de consultation et la collaboration souhaitée avec les parties prenantes peuvent prendre un certain temps. Développer une vision commune, notamment sur les éléments valorisés du territoire, requiert de s'adapter au rythme et au mode d'échanges souhaités par les collectivités.



Communication et consultation à l'étape de l'avant-projet

Communication et consultation à l'étape de l'avant-projet

Lorsqu'un projet de ligne de transport est prévu dans une région, Hydro-Québec entame une démarche de consultation en trois phases. La première consiste en une consultation préalable à l'élaboration du projet. On consulte alors des organismes régionaux et locaux et des communautés autochtones afin de cerner, en amont, des enjeux susceptibles d'émerger au cours de la conception du projet. Durant la deuxième phase, la consultation du public et la collaboration avec les parties prenantes du milieu ont pour but d'établir des pistes permettant d'améliorer la version préliminaire du projet et d'en atténuer les impacts. Au terme de cette phase, on peut annoncer le projet optimisé, qui tient compte des commentaires et suggestions du public et des parties prenantes.

Démarche

1. Consultation préalable à l'élaboration du projet

Consulter les organismes régionaux et les communautés autochtones, selon la portée du projet

2. Présentation du projet et consultation du public

Recueillir les commentaires et préoccupations du public

3. Annonce du projet optimisé

Présenter le tracé définitif

1.

Consultation préalable à l'élaboration du projet

Cette consultation se tient avant la démarche de consultation du grand public. Lors de ce premier contact avec les actrices et acteurs locaux et régionaux, Hydro-Québec communique son intention de construire une nouvelle ligne de transport dans la région.



Moment

Lorsqu'Hydro-Québec prévoit un projet dans la région.

Responsable

Le conseiller ou la conseillère de l'équipe Relations avec le milieu (RAM) coordonne les rencontres et, en collaboration avec le chef ou la cheffe de projet, détermine la composition de l'équipe qui participe à ces rencontres. Il ou elle prévoit le déroulement de la démarche et la documentation requise (contenus présentés, suivis, etc.). À noter que la production d'outils de communication (ex. : zone d'étude préliminaire ou autre carte) incombe aux différents spécialistes.

Participants et participantes d'Hydro-Québec

L'équipe RAM, les planificateurs et planificatrices du réseau, les chefs et cheffes de projet, les ingénieurs et ingénieures, les spécialistes en environnement, l'équipe Relations avec les Autochtones (selon le projet).

Objectifs

Présenter les grandes lignes du projet aux actrices et acteurs locaux et régionaux, et recueillir leurs commentaires.

- Expliquer la raison d'être du projet aux intervenantes et intervenants locaux plus directement concernés.
- Développer une vision commune des éléments valorisés à l'échelle locale.
- Cerner les premiers enjeux spécifiques au projet aux plans social et environnemental et saisir le plus tôt possible des occasions d'amélioration et d'optimisation.
- Valider l'approche de consultation du public envisagée et, au besoin, la bonifier.



Qui consulter ?

Les parties prenantes qui sont concernées par le projet et qui interviennent en développement en aménagement du territoire et en environnement, c'est-à-dire :

- les élus, élues, administrateurs et administratrices de MRC et de municipalités, selon le contexte ;
- les responsables de l'aménagement du territoire des MRC et les responsables de l'urbanisme des municipalités ;
- les organismes environnementaux régionaux ;
- les organismes locaux ou régionaux dont la mission est liée à un aspect spécifique du projet ou de ses impacts ;
- les organismes nationaux ciblés, si requis ;
- les groupes d'intérêts du milieu (ex. : UPA) ;
- les communautés autochtones.

Le choix des parties prenantes à consulter peut varier selon la région et selon le projet. Le conseiller ou la conseillère de l'équipe RAM propose la formule la mieux adaptée au contexte.

Meilleures pratiques

Éléments à présenter

Le contenu des présentations et des échanges devrait porter sur les éléments suivants :

- les faits saillants de la consultation régionale à l'étape de la planification et les suivis effectués ;
- la raison d'être du projet en fonction de l'évolution du réseau, des besoins en électricité et des bénéfices pour la collectivité ;
- les grandes étapes du projet ;
- l'approche de consultation du public envisagée en avant-projet – les suggestions recueillies pouvant servir à la bonifier ;
- la zone d'étude préliminaire du projet – qui pourra être adaptée en fonction des commentaires reçus ;
- les pistes de collaboration et de partenariats possibles ;
- les enjeux appréhendés, le cas échéant.

Résultats attendus

Au terme de la consultation préalable à l'élaboration du projet, l'équipe de projet devrait :

- avoir consolidé ses liens avec les intervenants et intervenantes du milieu d'accueil, selon une approche de collaboration ;
- connaître les principales préoccupations du milieu dont il faut tenir compte dans la conception du projet (pistes d'amélioration) et dans l'évaluation des impacts environnementaux ;
- avoir recueilli des informations utiles sur les plans technique, social et environnemental ;
- connaître les enjeux potentiels grâce, entre autres, aux données recueillies lors de visites sur le terrain ;
- avoir déterminé s'il existe des occasions de participer à des projets issus du milieu d'accueil ou à d'autres formes de partenariats (approche gagnant-gagnant).

Rétroaction

Il est nécessaire de tenir des rencontres de rétroaction avec les parties prenantes consultées afin de poursuivre les échanges et de démontrer que nous intégrons autant que possible leurs préoccupations et suggestions au projet. Il faut également s'assurer de faire le suivi de nos engagements. Ces rencontres visent à confirmer que les parties prenantes comprennent la raison d'être du projet ou, encore mieux, qu'elles y adhèrent.

Documentation des rencontres

Les sujets discutés, les préoccupations exprimées par les parties prenantes, les suggestions qu'elles formulent et les suivis à faire doivent être inclus dans les faits saillants des rencontres et les documents de suivi de projet. Ces éléments pourront être utiles lors des consultations ultérieures.



RAPPEL

Être en mode écoute

Une consultation préalable à l'élaboration du projet fructueuse repose sur l'écoute de nos parties prenantes, la prise en compte de leurs préoccupations, des intrants qu'elles nous communiquent et du suivi que nous effectuons.

Respecter le rythme de nos parties prenantes

Dans certains cas, la consultation préalable peut prendre un certain temps. Toutefois, le temps qui lui est alloué permet souvent d'apporter des améliorations au projet et de préciser notre approche pour les consultations du public, à venir.

Avant de passer à l'étape de la présentation du projet et de la consultation du public



Revue en équipe

À la fin de la consultation préalable à l'élaboration du projet, l'équipe de projet doit faire un bilan et répondre aux questions suivantes :

- Constatons-nous que le travail de collaboration avec les parties prenantes locales est fructueux ?
- Les parties prenantes consultées ont-elles été à même de commenter ou de bonifier la démarche de consultation du public envisagée ?
- Sommes-nous en mesure de constater que les parties prenantes consultées comprennent la raison d'être du projet et y adhèrent ?
- Dans le cas où la zone d'étude a fait l'objet d'échanges avec les parties prenantes, pouvons-nous dire que nous en avons une vision commune ?
- Pouvons-nous dire que les parties prenantes consultées et nous avons une vision commune relativement au scénario de projet envisagé (ligne aérienne, partiellement ou totalement enfouie) et à ses principaux éléments ?
- Avons-nous relevé des pistes de partenariat ou de collaboration avec les parties prenantes rencontrées ?
- Est-ce que tous nos engagements ont été respectés ou sont en voie de l'être ?



2.

Présentation du projet et consultation du public

Cette consultation a pour but de présenter le projet au grand public et de recueillir ses commentaires et suggestions. Elle doit être adaptée au contexte en vue de favoriser l'acceptabilité sociale du projet.



Moment

Après avoir consulté les actrices et acteurs régionaux et locaux, lorsque le projet préliminaire est défini.

Responsable

Le conseiller ou la conseillère de l'équipe Relations avec le milieu (RAM) coordonne les rencontres et, en collaboration avec le chef ou la cheffe de projet, détermine la composition de l'équipe qui participe à ces rencontres. Il ou elle prévoit le déroulement de la démarche et la documentation requise (contenus présentés, suivis, etc.). À noter que la production d'outils de communication (ex. : bulletins d'information, vitrine Web, cartes, simulations visuelles, etc.) incombe aux différents membres de l'équipe de projet en fonction de leur spécialité ou domaine d'activité.

Participants et participantes d'Hydro-Québec

L'équipe RAM, les chefs et cheffes de projet, les planificateurs et planificatrices du réseau, les ingénieurs et ingénieures, les spécialistes en environnement, l'équipe d'expertise immobilière, l'équipe Relations avec les Autochtones (selon le projet) et autres experts et expertes, au besoin.

Objectifs

- Informer la population qu'Hydro-Québec a l'intention de construire une ligne dans son secteur et souhaite la consulter.
- Présenter le projet à la population.
- Cerner les préoccupations des publics directement concernés et en tenir compte dans la conception du projet.
- Optimiser le projet en collaboration avec le milieu et les parties prenantes.

Qui consulter ?

- Les collectivités concernées par le projet.
- Les personnes qui possèdent des propriétés touchées par le projet.
- Les propriétaires qui résident en bordure de la ligne projetée.

Bien qu'il ne s'agisse pas d'un public à consulter, les médias doivent être tenus informés de nos projets. Il peut être judicieux de communiquer avec eux de manière proactive, selon le contexte.



Meilleures pratiques



Éléments à présenter

- La démarche de consultation et de participation du public proposée (prévisibilité pour le public et ajustements au besoin).
- Les faits saillants de la consultation régionale à l'étape de la planification (même si elle remonte à quatre ou cinq ans) et de la consultation préalable à l'élaboration du projet.
- La raison d'être du projet.
- Les variantes de tracé, les types de pylônes utilisés, les impacts environnementaux et visuels anticipés (présentés au moyen de simulations ou d'autres outils) et les principales mesures d'atténuation proposées.
- Le programme d'accompagnement pour les propriétaires les plus directement concernés (personnes qui possèdent des propriétés touchées, riverains et riveraines).
- Les pistes de collaboration et les occasions de partenariats.
- Le Programme de mise en valeur intégrée (PMVI).

Il faut noter que ces éléments sont présentés au public dans un but d'optimisation du projet.

Meilleures pratiques (suite)

Raison d'être du projet démontrée et partagée

- Expliquer clairement la raison d'être du projet, qui doit être bien comprise par le grand public.
- Garder en tête que, souvent, les projets qui répondent aux besoins des collectivités locales sont plus facilement acceptés.

Qualité du processus

- Expliquer la démarche de consultation proposée et la valider auprès des parties prenantes. Montrer de l'ouverture face aux propositions en vue de bonifier le processus.
- Faire preuve de transparence et de proactivité.
- Adopter une attitude inclusive, équitable et respectueuse des divers intérêts.
- Informer et mettre en œuvre un processus d'échanges (consultations) avec les communautés autochtones.
- Faire montre d'une grande rigueur.
- Impliquer des experts et expertes du milieu d'accueil.
- Effectuer des rencontres de **rétroaction**.

Planification et suivi

- Planifier et communiquer la démarche de consultation de façon à ce qu'elle soit prévisible pour le public.
- Maintenir une communication continue avec la population.

Dialogue et collaboration

- Mettre en place des **mécanismes de dialogue et de collaboration** avec la collectivité s'avère efficace pour désamorcer des enjeux, trouver des solutions qui la satisfont et faire en sorte qu'elle trouve sa place dans le projet.
- La mise en œuvre d'un **comité de travail**, composé de parties prenantes du milieu d'accueil et de membres de l'équipe de projet, peut être un moyen efficace de collaborer pour bonifier le projet.
- D'autres mécanismes, tels que la tenue d'**ateliers thématiques** ou de tables d'échanges avec le milieu d'accueil, peuvent aussi répondre à des préoccupations particulières soulevées par nos projets.
- Effectuer des **visites sur le terrain** avec des parties prenantes favorise une compréhension commune des enjeux et permet souvent de proposer des pistes de solutions porteuses.

Meilleures pratiques (suite)



RAPPEL

Être à l'écoute, cela veut dire :

- **prendre le temps** qu'il faut pour bien faire les choses ;
- **créer un environnement** qui favorise l'expression des préoccupations et des points de vue et qui encourage une discussion ouverte ;
- **poser des questions** pour bien comprendre les interlocuteurs et interlocutrices.

Faire preuve d'empathie implique :

- de **comprendre les préoccupations** qui nous sont communiquées et de se mettre à la place des parties prenantes ainsi que des résidentes et résidents concernés de près ou de loin par nos projets ;
- d'exprimer notre compréhension des préoccupations exprimées et de **nous montrer sensibles** aux émotions que peuvent vivre nos interlocuteurs et interlocutrices.



Meilleures pratiques (suite)

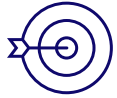
Rétroaction

- Il importe de revenir sur les préoccupations exprimées par les parties prenantes pour leur montrer de quelle façon elles ont été prises en compte en vue d'optimiser le projet.
- Dans les cas où nous ne pouvons répondre de manière satisfaisante aux préoccupations de certains publics, nous devons en expliquer les raisons de manière transparente, avec empathie.

Documentation des rencontres

- Les préoccupations exprimées par les parties prenantes, les suggestions qu'elles formulent et les actions entreprises par Hydro-Québec doivent être incluses dans les comptes rendus des rencontres et les suivis de projet.
- Les engagements pris par Hydro-Québec à l'étape de l'avant-projet doivent être documentés en vue de suivis, y compris pendant la réalisation des travaux.





Les caractéristiques d'un comité de travail efficace

- Il se consacre à un mandat précis auquel tous les participants et participantes adhèrent pleinement.
- Il adopte des règles de fonctionnement claires et validées par les participants et participantes.
- Il est représentatif du milieu d'accueil (parties prenantes et enjeux soulevés, suivant les différentes portions du tracé projeté).
- Il suit un calendrier de travail bien défini.
- Il observe des règles de communication claires et validées par tous les participants et participantes.
- Il est composé de membres engagés, qui font preuve de constance dans leur participation aux travaux.

Note

Un comité de travail gagne souvent à être animé par un tiers neutre, un animateur expert ou une animatrice experte.



Quelques pistes pour des consultations innovantes

- Varier les formules de rencontres proposées.
- Utiliser le calendrier d'activités du milieu d'accueil pour coordonner et tenir des rencontres de consultation, lorsque cela peut convenir.
- S'associer à des groupes d'experts et d'expertes.
- Réaliser des ateliers thématiques et y faire participer des experts et expertes externes.
- Faire intervenir des groupes d'utilisateurs et d'utilisatrices du territoire pour qu'ils et elles partagent leurs connaissances avec Hydro-Québec et les différents publics.
- Effectuer des visites sur le terrain avec des utilisateurs et utilisatrices du territoire ou des propriétaires concernés par nos projets.
- Documenter les modes de consultation utilisés dans le milieu d'accueil et voir les transpositions possibles dans d'autres projets et dans d'autres régions.
- Etc.

Meilleures pratiques (suite)

Complément d'information

À l'étape de l'avant-projet, il est judicieux de **se questionner périodiquement** par rapport aux éléments suivants :

- Ce projet est-il décrié par un groupe organisé d'opposants ? (non) ✓
- La collaboration avec les instances locales et les groupes locaux est-elle facile ? (oui) ✓
- Le milieu politique, informé du projet, y est-il favorable (ou reste-t-il neutre) ? (oui) ✓
- La collectivité a-t-elle confiance dans le processus de participation du public ? (oui) ✓
- Les médias font-ils une couverture objective du projet ? (oui) ✓

Si, à l'une ou à plusieurs de ces questions, nous répondons par un crochet jaune ou rouge, cela indique que des actions doivent être menées pour corriger la situation et nous ramener au vert, autant que possible.

En présence d'un groupe organisé d'opposants, il demeure primordial de porter attention aux parties prenantes plus modérées ou plus silencieuses, mais tout aussi concernées.

La couverture médiatique est influencée par la présence ou non de groupes d'opposants. D'où l'importance de bien communiquer avec les médias. Il en va de même du milieu politique.

✓ Absence d'enjeu

✓ Présence d'un enjeu

✓ Enjeu critique

Avant de passer à l'étape de l'annonce du projet optimisé



Revue en équipe

À la fin de l'étape de présentation du projet et de consultation du public, l'équipe de projet doit être en mesure de confirmer que le processus a conduit à la mise en place de conditions qui permettent l'intégration harmonieuse du projet dans le milieu d'accueil. L'équipe doit faire un bilan et répondre aux questions suivantes :

- Ce projet est-il la cible d'un groupe organisé d'opposants ?
- Avons-nous évalué toutes les possibilités pour améliorer le projet ?
- Avons-nous intégré des propositions ou bonifications du milieu d'accueil au projet ?
À la démarche de consultation ?
- Constatons-nous une ouverture de la part des personnes qui possèdent des propriétés touchées, des riverains et riveraines et des autres parties prenantes par rapport au projet ?
- Constatons-nous une bonne collaboration des instances locales et des groupes locaux ?
- Avons-nous offert une rétroaction adéquate aux publics concernés ?
- Est-ce que tous les engagements pris par Hydro-Québec ont été respectés ?
- Est-ce que le milieu politique prend position face au projet (position défavorable, favorable) ou demeure-t-il neutre ?
- Est-ce que la collectivité montre qu'elle a confiance dans le processus de participation du public (représentativité, participation constructive, appréciation, etc.) ?
- Est-ce que les médias font une couverture objective du projet ?

3.

Annnonce du projet optimisé

La phase de l'annonce du projet optimisé consiste à présenter au public le projet qu'Hydro-Québec envisage finalement mettre en œuvre au terme de ses consultations auprès des parties prenantes. C'est un projet amélioré par rapport à ce qu'il était initialement, qui tient compte des préoccupations et des commentaires exprimés par le milieu d'accueil.



Moment

Lorsque le tracé définitif a été arrêté.

Responsable

Le conseiller ou la conseillère de l'équipe Relations avec le milieu (RAM), en collaboration avec le chef ou la cheffe projet, détermine la façon la plus appropriée de présenter le projet optimisé au milieu d'accueil.

Participants et participantes d'Hydro-Québec

L'équipe RAM, les planificateurs et planificatrices du réseau, les chefs et cheffes de projet, les ingénieurs et ingénieures, les spécialistes en environnement, l'équipe Relations avec les Autochtones (selon le projet).

Objectifs

- Présenter au public le projet optimisé en collaboration avec le milieu d'accueil.
- Lors de rencontres ou d'activités publiques, valider que le projet suscite un niveau d'acceptabilité sociale adéquat.
- Mettre en valeur les partenariats entre le milieu d'accueil et Hydro-Québec, le cas échéant.

Publics visés

- Les collectivités concernées par le projet.
- Les personnes qui possèdent des propriétés touchées par le projet.
- Les propriétaires qui résident en bordure de la ligne projetée.



Meilleures pratiques



Éléments à présenter

- Le tracé retenu.
- Les types de pylônes utilisés et les autres particularités techniques, si pertinent.
- Les mesures d'atténuation envisagées.
- Les améliorations apportées au projet en collaboration avec le milieu.
- Les suivis prévus.

Garder le contact

- Continuer de travailler avec les personnes qui possèdent des propriétés touchées ainsi qu'avec les riverains et riveraines pour l'optimisation détaillée du projet (emplacement des pylônes, mesures d'atténuation particulières, etc.).
- Maintenir la communication avec les parties prenantes (municipalités, groupes du milieu d'accueil, résidents et résidentes) afin de déceler tout nouvel enjeu qui pourrait émerger.
- Une fois le projet optimisé annoncé, continuer à diffuser périodiquement de l'information sur le projet dans le milieu d'accueil.

**Communication
et collaboration
avec le milieu
pendant les travaux**



Communication et collaboration avec le milieu pendant les travaux

Le vrai projet, c'est la ligne que l'on construit !
Au cœur des travaux, des impacts temporaires,
mais bien réels, se font sentir et peuvent
toucher la collectivité. Il est essentiel d'être
à son écoute.

Objectifs

- Maintenir un climat social propice à la réalisation du projet.
- Répondre aux préoccupations du milieu d'accueil en continu.
- S'assurer du respect de nos engagements, de la constance de notre approche et faire le suivi avec le milieu d'accueil.



Meilleures pratiques



Maintenir une communication soutenue avec le milieu

- Transmettre une information juste à la population.
- Déployer les mesures d'atténuation requises.
- Assurer une présence dans la collectivité pendant les travaux.
- Répondre aux préoccupations des parties prenantes (y compris les intervenants et intervenantes qui ont pu s'ajouter au cours de la démarche de consultation) et à celles des résidents et résidentes.
- Porter attention aux commentaires et aux insatisfactions qui nous sont transmis.
- Faire le suivi de nos engagements.
- Être en mode solution.

Faire preuve de proactivité

- Lorsque cela est possible, agir de manière proactive pour éviter que des problèmes se manifestent et que des sources d'insatisfaction émergent dans le milieu d'accueil.



Communication au moment de la mise en service

Communication au moment de la mise en service

Ça y est : le projet s'est concrétisé et la ligne de transport est mise en service ! À cette étape ultime, il importe de souligner le travail accompli et les efforts collectifs qui ont permis la réalisation du projet.

Objectifs

- Informer le milieu d'accueil de la mise en service de la ligne de transport.
- Souligner la collaboration avec le milieu d'accueil.



Meilleures pratiques



Mettre en valeur la collaboration avec le milieu d'accueil

- Profiter du moment privilégié que peut constituer la mise en service de la ligne de transport pour souligner la collaboration de nos parties prenantes en avant-projet et pendant les travaux.
- Souligner les partenariats mis en place dans le cadre du projet, le cas échéant.
- Communiquer des résultats de suivis environnementaux, le cas échéant.
- Rappeler les initiatives du milieu et la contribution d'Hydro-Québec dans le cadre du Programme de mise en valeur intégrée (PMVI).



Conclusion

La réalisation de projets d'infrastructures comporte son lot de défis. Afin d'intégrer nos lignes de transport de façon harmonieuse sur le territoire, nous misons sur une collaboration étroite avec les milieux d'accueil. Échanger avec les organismes locaux et régionaux avant l'élaboration des projets, être à l'écoute des préoccupations exprimées par les parties prenantes, rester en mode solution quoi qu'il arrive et réaliser des projets optimisés grâce à la participation des résidentes et résidents font partie des clés de la réussite.



© Hydro-Québec, 2023

Guide d'application en matière d'acceptabilité
sociale des projets de lignes de transport
2023G175 – 2023E0603

Direction – Affaires régionales et collectivités

