



M^{me} Annie Fernández
Présidente fondatrice

Les relations avec le milieu en 2024 : comment trouver le bon dosage entre ouverture et fermeté ?

Cassons d'emblée la croyance populaire voulant que l'unanimité puisse exister dans les dossiers polarisés. Qu'on se le tienne pour dit ! Afin de mener à bien un projet, vous arriverez au consensus, tout au plus. Voyons comment s'y prendre sans s'y perdre dans l'univers de l'acceptabilité sociale et des relations avec le milieu en 2024.

Le consensus, dites-vous ? Seulement ? Peut-être même un simple compromis, à vrai dire ! L'acceptabilité sociale, à l'ère des extrêmes convaincus et des réseaux sociaux qui « crinquent » les auditoires d'un côté comme de l'autre, est difficile à atteindre. La voie du milieu : c'est ce qu'on peut viser dans la plupart des dossiers pour continuer à avancer. Il faut donc baisser nos attentes et ranger dans notre petite poche de derrière l'envie de plaire et d'être aimé. Il faudra, tôt ou tard, mettre des balises et fixer des objectifs.

- Les citoyens sont plus informés que jamais.
- Le syndrome du « pas dans ma cour » gagne du terrain.
- Les gens se mobilisent rapidement via les réseaux sociaux.
- Ils connaissent davantage les rouages de la réglementation municipale et leurs droits.

Notre équipe est appelée à intervenir de façon neutre dans plusieurs dossiers municipaux qui requièrent l'acceptabilité sociale pour aller de l'avant. Que ce soit une activité industrielle, un projet éolien, un projet de conservation, un parc régional, une taxe supplémentaire, une tarification, la réfection d'un trottoir ou une politique de développement durable, le nombre de dossiers au potentiel explosif est infini.

L'encadrement bienveillant des discussions mène à de meilleurs résultats que de laisser libre cours aux échanges déstructurés où les leaders d'opinion enterrent la majorité silencieuse.

Dans ce contexte, les administrations municipales doivent néanmoins continuer d'opérer et d'avancer au bénéfice de leur communauté. Facile à dire, mais pas souvent facile à faire pour des administrations municipales dans des milieux tissés serrés dont les bureaux sont déjà bien garnis de dossiers toujours plus complexes.

L'une des pistes est de miser sur la majorité silencieuse, ses besoins, de continuer d'utiliser un langage qui lui parle, d'apporter des solutions qui la concernent, qui la rassurent, qui règlent les défis auxquels elle fait face. Bref, avoir la discipline suffisante pour remettre en perspective la portée objective des groupes polarisés qui doivent être entendus, mais qui ne seront jamais satisfaits du compromis qui fera l'objet d'une décision du conseil à la satisfaction de la majorité.

Main de fer dans un gant de velours ?

Par quel bout prendre tout ça ? Avons-nous le recul nécessaire pour voir le pour et le contre et tracer la ligne entre les deux ? Avons-nous les outils et les formules qui favorisent l'acceptabilité sociale ? Si la réponse est non à l'une des questions, il faut demander de l'aide.

En relation avec le milieu, il faut dire ce qu'on va faire, dire ce que l'on fait, faire ce que l'on dit... et répéter !

Ce n'est certainement pas en restant seul à jongler avec le problème qu'une avenue de règlement se dessinera d'elle-même. Une collaboration éprouvée et performante avec des partenaires en urbanisme, en aménagement, en relation avec le milieu, en architecture et en droit, bref, avec ceux qui ont une expertise dans le dossier, doit être mise en place et connue des citoyens pour gagner en crédibilité. C'est la base d'un atterrissage réussi de tout projet, petit ou grand.

Communiqué, section sur le site Internet, mot du maire dans la publication mensuelle, séance d'information publique, sondage, comité-conseil, comité de liaison, consultations... Les moyens de communication sont nombreux, mais toutes les organisations ne sont pas équipées de la même façon pour leur donner vie. Trop, c'est comme pas assez. Il faut faire des choix.

Que vous optiez pour une séance d'information dans le contexte d'une décision qui doit être prise ou encore pour une consultation publique afin d'orienter ou de bonifier une décision, il y a, à la fin, une décision qui sera prise. Et, à ce compte, la communication doit être claire envers les citoyens. Mettre des limites, des échéances, ça compte aussi dans la réussite.

Vous obtiendrez des données intéressantes à travers les différents outils dans la mesure où la commande sera claire. Qu'allez-vous chercher au juste en séance d'information ? Dans un comité ? Dans un sondage ? Il faut y penser en amont.

Une fois cela dit, les communications servent à créer des liens, à cadencer toute l'information dans une histoire logique qui fait place à l'humain, qui répond aux besoins du milieu, qui favorise la compréhension mutuelle, mais qui va mener à une décision, invariablement.

En relation avec le milieu, il faut dire ce qu'on va faire, dire ce que l'on fait, faire ce que l'on dit et répéter. La communication est un ingrédient incontournable de la réussite.