

Élaboration d'une nouvelle politique de participation publique de la Ville de Québec

Rapport de consultation

Présenté à :

Ville de Québec

22 août 2018

Faits saillants

La démarche de consultation a permis aux citoyens de faire valoir leurs expériences, préoccupations, besoins et leurs idées concrètes en lien avec la participation des citoyens à la vie démocratique. Cette démarche visait à permettre à la Ville de mieux comprendre les attentes de ses citoyens en matière de participation citoyenne en vue de procéder au renouvellement de sa politique de participation publique.

La démarche de consultation était composée de deux volets principaux qui visaient à interpeler des publics différents.

1. Une enquête d'opinion en ligne (567 questionnaires complétés)
2. Quatre ateliers participatifs les 29 et 31 mai 2018 (97 participants)

Le rapport de consultation se présente en deux sections. Dans un premier temps, il présente les résultats issus des ateliers participatifs. Dans un deuxième temps, les résultats au questionnaire en ligne sont analysés et présentés.

Une analyse des résultats des ateliers participatifs permet de dégager certaines forces et faiblesses de la Ville de Québec en matière de participation publique :

Les forces :

- Les conseils de quartier, ancrés dans les communautés, jouissent d'une légitimité et d'une expertise citoyenne non partisane qui inspirent la confiance des citoyens;
- L'existence d'une équipe de professionnels spécialistes de la participation publique;
- La présence des élus lors des activités de consultation publique;
- La diversité des opportunités de participer et des modes de participation;
- La possibilité de se prononcer sur un large éventail de thématiques;
- La Ville démontre son désir de rejoindre les citoyens et l'information est abondante et accessible.

Les faiblesses :

- Le manque de ressources financières et techniques, le manque de pouvoir et le mandat trop limité des conseils de quartier;
- L'impression que les décisions importantes sont déjà prises d'avance décourage la participation;
- La reddition de compte est insuffisante et les décisions ne sont pas suffisamment justifiées;
- Le rôle des différents acteurs devrait être mieux défini;
- Les outils de communication de la Ville sont insuffisants pour rejoindre les citoyens et les informations communiquées sont parfois incompréhensibles pour les citoyens;
- Les citoyens semblent démobilisés et le taux de participation est faible;
- La dynamique d'opposition et de confrontation qui règne dans les activités de participation publique est un facteur décourageant la participation des citoyens.

Une analyse conjointe des résultats des ateliers participatifs et du questionnaire en ligne permet d'identifier certaines recommandations recevant un appui significatif :

Concernant les sujets traités par les démarches de participation publique et les critères devant mener à leur déclenchement :

- Les participants souhaitent prioritairement pouvoir s'exprimer sur les sujets suivants : l'urbanisme et l'aménagement; le transport et la mobilité; les grandes orientations de la Ville; l'environnement et le développement durable; la gestion financière de la Ville; les services publics;
- La Ville devrait prendre en considération les impacts environnementaux, financiers et sociaux d'un projet; l'expression citoyenne d'un besoin de participation; l'ampleur du projet et le nombre de personnes touchées;
- La démarche de participation publique devrait être modulée en fonction de l'ampleur du projet en question;
- Une grille d'analyse systématique dont les critères sont connus publiquement devrait être créée.

Pour assurer l'accessibilité des démarches participatives et susciter la participation de la population dans toute sa diversité :

- Il faut assurer l'accessibilité physique en utilisant des lieux répartis dans la Ville; desservis par le transport en commun; accessibles en vélo et à pied; dotés de stationnements disponibles; accessibles universellement;
- L'accessibilité temporelle est assurée en variant les moments proposés pour les activités participatives afin de convenir à différents publics, et les soirs de semaine sont le moment privilégié par la majorité;
- L'accessibilité est aussi facilitée en adoptant une plus grande flexibilité procédurale, notamment dans les façons de recueillir les opinions;
- Il faudrait proposer des activités conviviales en misant sur les événements ludiques;
- Comprendre les intérêts et les préoccupations des groupes visés pour s'y adapter et aller à leur rencontre dans les milieux qu'ils fréquentent;
- Faire appel à l'expertise d'organismes du milieu pour adapter les manières de faire.

Les principes suivants devraient guider la Ville dans la communication des informations concernant les démarches participatives

- Utiliser des moyens de communication variés pour rejoindre différents publics et adapter les outils de communication aux médias utilisés;
- Accorder le temps nécessaire pour assimiler l'information communiquée et former une opinion;
- Mobiliser les réseaux d'organisations partenaires pour rejoindre des publics plus larges et diversifiés;
- Communiquer une information claire, accessible et adaptée au public qu'on souhaite rejoindre;
- Les informations doivent être complètes et bien contextualisées pour que les citoyens comprennent l'état d'avancement du projet, les impacts prévus et les alternatives possibles;
- La démarche de participation et le rôle attendu du citoyen doivent être adéquatement expliqués.
- Utiliser des modes de communication diversifiés, notamment les publications sur les réseaux sociaux; l'envoi de courriels à une liste de diffusion sur inscription; les publications sur le site web de la Ville; le recours aux médias locaux;
- Les séances d'information restent un mode de communication apprécié.

Pour susciter la confiance des citoyens envers les démarches de participation publique, il faut :

- Favoriser une participation en amont et tout au long du processus de prise de décision;
- Assurer l'indépendance et la neutralité des démarches de participation;
- Consulter la population sur des enjeux pertinents et actuels;
- Produire une reddition de compte exhaustive de manière systématique et rapide sous forme de rapport;
- Indiquer clairement les recommandations citoyennes qui ont été suivies et celles qui ont été rejetées, tout en justifiant les décisions prises suite à la démarche de participation publique.

Table des matières

Mise en contexte	2
Méthodologie.....	2
Les résultats issus des ateliers participatifs	3
Portrait des participants	3
Forces et faiblesses de la participation publique à Québec.....	4
Résultats des groupes de discussion thématiques	11
Thème 1 : Sujets et critères	12
Thème 2 : Accessibilité	14
Thème 3 : Information	16
Thème 4 : Transparence et reddition de comptes	20
Analyse des réponses au questionnaire en ligne	23
Annexe I – Questionnaire en ligne	
Annexe II – Liste des participants aux ateliers participatifs	

Mise en contexte

Dans le contexte de l'adoption de la loi visant principalement à reconnaître que les municipalités sont des gouvernements de proximité et à augmenter à ce titre leur autonomie et leurs pouvoirs, le ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire est sur le point de proposer l'adoption d'un règlement pour encadrer la participation publique en matière d'aménagement et d'urbanisme. Ce règlement, dont on peut connaître les orientations préliminaires dans le projet de règlement publié le 15 novembre 2017, dictera les critères que les municipalités devront respecter si elles se dotent d'une politique de participation publique. Les municipalités qui se conformeront au règlement pourront se soustraire à l'obligation référendaire en matière d'aménagement et d'urbanisme. Dans cette foulée, la Ville de Québec souhaite mettre à jour sa politique de consultation publique. En plus de lui permettre de se conformer au règlement ministériel, cet exercice permettra à la Ville de tenir compte de l'évolution du champ de la participation publique et des pratiques sur le terrain. Le diagnostic des pratiques de participation publique dans la Ville, produit par l'Institut du Nouveau Monde et déposé en 2017, constitue l'un des jalons de cette volonté d'amélioration continue. Depuis le dépôt de ce diagnostic, la Ville a opéré plusieurs changements, le plus notable étant sans doute la création du Service de l'interaction citoyenne.

En amont de l'exercice de renouvellement de sa politique de participation publique, la Ville de Québec a mandaté l'Institut du Nouveau Monde afin d'élaborer et de mener une démarche participative visant à mettre à contribution la population de la ville dans cette réflexion. Le présent rapport de consultation constitue une synthèse des avis formulés par les citoyennes et citoyens ayant pris part à cette démarche, à travers l'enquête d'opinion en ligne ou lors de l'un des quatre ateliers participatifs qui ont eu lieu les 29 et 31 mai dernier.

Méthodologie

Pour rédiger ce rapport, l'INM a procédé à l'analyse des constats et propositions émis par les participants lors des ateliers participatifs ainsi qu'à l'analyse des résultats du questionnaire en ligne (voir annexe I) et à la lecture de l'ensemble des commentaires provenant de la question ouverte. Toutes les données, brutes et analysées, ont été remises à la Ville. Les données ont été analysées avec nuance, comme pistes de réflexion dans une perspective d'aide à la prise de décision.

Enfin, le mandat confié à l'INM n'incluait pas de vérifier si les commentaires des participants aux ateliers participatifs ou des répondants au questionnaire en ligne s'appuyaient sur des données scientifiques indépendantes, ni d'en faire une évaluation factuelle. De même, il n'appartenait pas à l'INM de porter un jugement sur la pertinence des commentaires faits par les répondants et les participants, mais d'en faire la synthèse tout en faisant ressortir les tendances et les convergences. L'utilisation du terme « répondant » réfère aux personnes qui ont complété le questionnaire, alors que le terme « participant » vise celles qui ont participé aux ateliers participatifs.

Dans le présent rapport, le masculin est employé à titre épique.

Les résultats issus des ateliers participatifs

Dans le cadre des ateliers participatifs, les participants étaient distribués en plusieurs sous-groupes afin de favoriser la discussion et le partage de perspectives entre les participants. Tout au long des activités de discussion, chaque groupe était invité à désigner un ou une preneuse de notes afin de consigner sur un canevas collectif les propositions et recommandations faisant consensus au sein de la table. En parallèle, tous les participants disposaient d'un canevas individuel afin de noter les idées et les recommandations qui n'auraient pas été retenues par le reste du groupe ou qu'ils souhaitaient élaborer davantage. L'ensemble de ces résultats a fait l'objet d'une analyse et d'une synthèse qui est exposée dans les pages suivantes.

Un comité d'élus chargés de la consultation en vue du renouvellement de la politique de participation publique de la Ville était présent tout au long des quatre ateliers participatifs afin d'observer et d'entendre les contributions des participants.

Une première partie des résultats portent sur les forces et faiblesses de la participation publique à la Ville de Québec telles que perçues par les participants. Une deuxième partie porte sur quatre thématiques que les participants étaient invités à explorer collectivement afin de formuler des recommandations pouvant guider la mise à jour de la politique de participation de la Ville de Québec.

Certaines personnes ou organisations ont souhaité nous transmettre leurs recommandations directement par courriel plutôt que dans le cadre des ateliers. Ces recommandations sont mentionnées au fil des résultats selon les thématiques appropriées.

Portrait des participants

Au total, près de 100 personnes ont participé aux quatre ateliers participatifs qui étaient organisés. Les deux premiers ateliers avaient lieu dans le secteur ouest de la ville, à l'édifice Andrée P. Boucher à Sainte-Foy (1130, route de l'Église). Vingt-deux personnes ont participé à l'atelier participatif du 29 mai en après-midi, alors que 33 personnes ont pris part à l'atelier en soirée.

Les deux autres ateliers ont eu lieu le 31 mai en après-midi et en soirée dans le secteur centre-ville, au Club social Victoria (170, rue du Cardinal-Maurice-Roy). Vingt-six personnes ont participé à l'atelier organisé en après-midi et 16 personnes en soirée.

Parmi les participants, on compte un nombre important d'administrateurs de conseils de quartier (une quarantaine), des représentants du milieu communautaire, des affaires, des élus municipaux et des citoyens. La liste complète des participants se trouve en annexe II du présent document.

Forces et faiblesses de la participation publique à Québec

Lors des ateliers participatifs, les participants répartis en groupes étaient invités lors d'un premier bloc de discussion à dresser un portrait des forces et faiblesses de la Ville de Québec en termes de participation publique. Les pages suivantes présentent une synthèse des forces, puis des faiblesses identifiées par les participants. Pour certaines des forces identifiées, des faiblesses ou nuances qui y sont directement associées sont présentées immédiatement pour faciliter la compréhension de la position des participants. Dans les deux cas, nous présentons d'abord les éléments qui ont été identifiés par le plus grand nombre de groupes, en terminant par les éléments les moins récurrents.

Les forces de la participation publique à Québec

Les conseils de quartier

Les forces des conseils de quartier

La presque totalité des groupes a identifié les conseils de quartier comme une force en matière de participation publique. Les participants valorisent le fait que les conseils de quartier :

- Sont ancrés dans les communautés;
- Jouissent d'une légitimité face aux citoyens;
- Possèdent une expertise citoyenne non partisane;
- Inspirent la confiance des citoyens.

L'institutionnalisation et la reconnaissance des nombreux conseils de quartier sont aussi nommées comme des forces, bien que certains groupes identifient également le besoin de revoir leur fonctionnement pour permettre une plus large participation des citoyens.

Plusieurs groupes soulignent que les conseils de quartier sont des structures bien établies qui seraient aptes à jouer un rôle accru en matière de participation publique. Nombreux sont les citoyens qui ont d'ailleurs pris la parole pour souligner leur attachement aux conseils de quartier pour exprimer leur désir de les voir rayonner encore davantage.

Les faiblesses des conseils de quartier

Malgré la fierté que représentent les conseils de quartier aux yeux des participants, ceux-ci y voient de nombreux besoins ainsi que des opportunités de renouvellement.

Parmi leurs faiblesses, les participants identifient leur manque de ressources financières et techniques pour remplir convenablement leur mandat. Le manque de pouvoir et le mandat limité des conseils de quartier sont aussi identifiés comme une faiblesse. Un groupe déplore ainsi que les conseils de quartier n'aient qu'un rôle consultatif, non décisionnel, et que leur pouvoir d'initiative soit en régression. Un groupe va jusqu'à affirmer que les conseils de quartier sont désormais vidés de leur substance et que leur image est sans cesse ternie. Les conseils de quartier auraient ainsi une image plus ou moins négative selon les quartiers.

Si la participation des élus aux conseils de quartiers est identifiée comme une force, les participants signalent que l'engagement des élus diffère d'un quartier à l'autre, résultant en une relation inéquitable des conseils de quartier avec leurs élus. Un groupe signale également que les conseils de quartier n'ont pas tous le même poids, notamment parce que la participation des citoyens y est très inégale.

La faible participation des citoyens aux conseils de quartier est d'ailleurs identifiée comme une faiblesse. Les participants aux ateliers expliquent cette faible participation notamment par le fonctionnement rigide des conseils de quartier, qui laisse peu de place à la participation citoyenne. La méconnaissance de l'existence et des rôles des conseils de quartier par la population est également soulignée. Des participants signalent par exemple que les bons coups des conseils de quartier ne sont pas suffisamment valorisés et diffusés, et que la Ville devrait faire davantage la promotion des conseils de quartier.

Les conseillers en participation publique

La grande majorité des groupes identifient l'existence d'une équipe de professionnels spécialistes de la participation publique comme une force de la participation publique à la Ville de Québec. Les participants voient positivement que la Ville se soit dotée d'une équipe dont la mission spécifique est de développer la participation citoyenne dans la ville de Québec.

L'expertise des professionnels du Service de l'interaction citoyenne est notamment valorisée pour outiller et contribuer à la formation des membres des conseils de quartier. Cette expertise est également valorisée dans le contexte des consultations organisées par la Ville.

Un groupe souligne toutefois les contributions inégales des conseillers en participation publique. Ils estiment que certains conseillers se limitent à respecter le processus réglementaire sans vraiment chercher à outiller les conseils de quartier. Ce groupe propose que la formation des administrateurs de conseils de quartier devrait aller plus loin notamment en couvrant des champs d'intérêt plus large, mais sans préciser lesquels.

La présence et l'écoute des élus

La majorité des groupes ont identifié la présence des élus lors des activités de consultation publique comme une force, notamment parce qu'elle donne aux citoyens l'impression d'être entendus et qu'elle augmenterait la redevabilité des élus à l'égard des citoyens.

En revanche, deux groupes ont également signalé ne pas avoir l'impression que les élus présents sont généralement à l'écoute, notamment lorsque ceux-ci utilisent leurs appareils électroniques lors des activités de participation publique. Un groupe recommande par ailleurs que les élus conservent un devoir de réserve lors des activités de participation publique afin de ne pas influencer l'expression des citoyens.

La diversité des opportunités de participation et émergence de nouvelles pratiques

Les participants soulignent que la diversité des occasions de participer, aussi bien sur le plan du nombre d'activités participatives que de la diversité de moyens de consultation, constitue une force de la participation publique à Québec. Selon eux, cette pluralité des outils employés permet une meilleure expression de l'opinion des citoyens. Des groupes soulignent en particulier le recours aux modes de participation en ligne, notamment les questionnaires en ligne, comme une force. Cet avis fait écho aux résultats du questionnaire en ligne utilisé dans le cadre de la présente démarche, alors que le questionnaire en ligne a été identifié comme étant de loin le mécanisme de participation le plus populaire par les répondants.

Les participants disent percevoir des améliorations dans les démarches de participation publique proposées, et sentent de la part de la Ville un désir de dynamiser la participation publique. Ils disent apprécier les nouvelles façons de consulter mises en place par la Ville, notamment l'utilisation récente des réseaux sociaux et du site web de la Ville. Deux groupes soulignent les ateliers participatifs proposés dans le cadre de la présente

démarche comme exemple de ces pratiques émergentes de participation publique. Pour un groupe, cet atelier participatif « est un forum positif de discussion ».

Bien qu'ils restent généralement critiques de la pratique de la participation publique, les participants identifient toutefois plusieurs « bons coups » de la Ville au cours des dernières années :

- La mise en place du comité de suivi du PPU pour le pôle urbain Belvedere;
- La désignation du Conseil municipal des enfants comme instance officielle de consultation dans la politique de consultation de la Ville;
- La démarche de consultation dans le cadre de l'élaboration de la Vision des déplacements à vélo;
- L'intégration de pratiques intéressantes dans le cadre du PPU du secteur sud du centre-ville Saint-Roch;
- Les séances d'information sur le réaménagement de la rue Saint-Ambroise, où on souligne la pertinence de la présence et des interventions des fonctionnaires, qui étaient informés et en mesure de répondre aux questions et interventions des citoyens.

Une participation qui va au-delà des enjeux d'urbanisme

Plusieurs groupes soulignent comme une force le fait que les démarches de participation publique de la Ville de Québec couvrent un large éventail de thématiques et ne se limitent pas à l'urbanisme et l'aménagement. Un groupe souligne toutefois la pertinence des consultations publiques en matière d'urbanisme, notamment pour faire évoluer les projets proposés. Le processus d'approbation référendaire en urbanisme est identifié par deux groupes comme une force de la participation publique.

Disponibilité de l'information et accessibilité

Les participants notent le désir de la Ville de rejoindre les citoyens et de les convier aux activités de participation publique, même s'il n'y a pas toujours la réponse attendue. Ils soulignent notamment l'abondance et l'accessibilité des informations sur le site web de la Ville de Québec et sur Internet en général.

Des participants soulignent également que les activités de participation publique sont généralement accessibles géographiquement et « temporellement » c'est-à-dire que les horaires choisis permettent une large participation. Le fait que les consultations soient tenues dans les différents quartiers de la Ville est également souligné comme une force.

En général, les participants soulignent que la Ville fait des efforts pour être à l'écoute des citoyens et ils apprécient les objectifs poursuivis par la présente démarche. Un groupe souligne aussi le désir de la Ville de collaborer avec les organismes communautaires et les Sociétés de développement commercial. S'il déplore ce qu'ils perçoivent comme un désengagement général de la population envers la participation publique, les participants reconnaissent toutefois la forte mobilisation de la population dans le cadre de certains projets qui ont des impacts significatifs. Pour eux, les citoyens de toutes les générations détiennent une expertise d'une grande valeur qui devrait mieux être mise à profit pour « rendre notre ville plus belle et être fier de l'habiter ».

Les faiblesses de la participation publique à Québec

L'impression que les décisions sont prises à l'avance

La faiblesse qui est identifiée le plus souvent par les groupes concerne l'impression que la consultation publique n'est pas réellement utile puisque les décisions importantes sont déjà prises d'avance. Les groupes expriment cette impression de différentes manières : « tout est joué d'avance », « les consultations sont bidon », « l'impression de travailler dans le vide », « les dés sont pipés », etc. Cette impression est fondée sur la perception que peu des recommandations sont effectivement prises en compte, ce qui fait croire aux participants que la participation publique est souvent faite « pour le paraître » ou encore que les citoyens et conseils de quartier sont instrumentalisés. Des groupes nous disent que des décisions et des pratiques passées de la Ville portent à douter de la réelle capacité d'influence des citoyens, ce qui décourage la participation. Un groupe signale que la prise en compte de l'avis des citoyens varie selon les types de projets. Dans tous les cas, les participants expriment un manque de confiance envers les processus de participation publique.

Une part de cette méfiance est également due à l'impression qu'ont les citoyens que les séances de consultation sont en réalité des séances d'information suivies de périodes de questions, c'est-à-dire qu'elles sont « à sens unique ».

Un groupe estime que la Ville porte trop d'attention à l'obtention de l'acceptabilité sociale d'un projet en aval, plutôt que d'accorder un réel pouvoir aux citoyens en amont de l'élaboration des projets. Nombreux sont les groupes qui déplorent l'insuffisance de la consultation en amont. Selon un groupe, les consultations arrivent trop tard dans le processus, alors que les plans et devis sont déjà établis et qu'il reste peu de place au changement. Pour eux, il faudrait commencer par l'analyse des besoins et la consultation sur les finalités d'un projet, et non seulement ses modalités. Des groupes proposent ainsi le recours à des « focus groups » ou encore l'association des conseils de quartier en amont des projets dans une optique de collaboration. Des participants souhaitent également que les citoyens soient intégrés tout au long du processus d'élaboration d'un projet ou d'une politique, dans une optique de co-construction ou codéveloppement.

Par ailleurs, un groupe met en garde contre l'expression « en amont », qu'il juge trop floue. « En amont de quoi? », se demandent-ils. Dans le cadre de la nouvelle politique de participation publique, ils recommandent que cette notion soit plus précisément définie.

Une reddition de compte déficiente

La deuxième faiblesse la plus fréquemment mentionnée par les participants concerne la reddition de compte aux citoyens à la suite d'une démarche de consultation publique.

Des participants indiquent qu'il faut souvent attendre longtemps pour accéder au rapport d'une consultation publique, et que les rapports ne prennent pas en compte toutes les interventions ni ne font de compte rendu des mémoires présentés. Un groupe signale que les résultats d'une démarche sont difficiles à trouver, et un autre estime que la reddition de compte est de qualité inégale selon les démarches.

Au-delà des rapports concernant ce qui a été dit par les citoyens, les participants déplorent qu'il n'y ait pas de reddition de compte sur les recommandations issues des consultations publiques. Ils souhaitent savoir de manière systématique quelles recommandations ont été retenues et connaître les justifications lorsque des recommandations sont rejetées. Un groupe déplore également que la Ville n'ait pas recours à des comités de suivi incluant des citoyens pour les projets faisant l'objet d'une démarche de participation publique.

En général, le manque de transparence dans le suivi et la reddition de compte concernant les recommandations citoyennes est considéré comme une faiblesse de la participation publique à Québec.

Une planification de la participation publique à améliorer

Les participants notent certaines déficiences dans la gestion des projets et dans la planification de la participation publique à Québec. D'abord, des groupes estiment que les rôles sont mal définis en matière de participation publique, et que la consultation n'est pas toujours faite par l'instance appropriée. Il existe ainsi une confusion entre le rôle du Comité consultatif d'urbanisme, des conseils de quartier, des citoyens et des orientations établies dans un Programme particulier d'urbanisme, par exemple. Un groupe suggère que les consultations devraient être menées par un acteur indépendant plutôt que par des élus municipaux (il nomme spécifiquement le modèle de l'Office de consultation publique de Montréal).

Les participants estiment également qu'il existe un manque d'arrimage entre les parties prenantes. Ils estiment par exemple que les concepteurs des projets et les citoyens travaillent dans deux processus parallèles, alors qu'ils devraient collaborer dans un même processus intégré. Ils estiment aussi que les différents services ne se concertent pas suffisamment. Résultat : les projets « déboulent » et la participation publique s'en ressent.

Un groupe signale que la Ville ne fait pas de distinction entre les grands et les petits projets et n'ajuste donc pas ses mécanismes de participation publique en conséquence. Enfin, des participants jugent que les processus de participation publique sont généralement trop lourds et pas suffisamment adaptés au sujet ou à l'enjeu en question.

Manque de temps pour une préparation adéquate des citoyens

Toujours dans l'optique de la planification des démarches de participation publique, les participants estiment que les citoyens disposent généralement de trop peu de temps pour se préparer adéquatement et pour réfléchir en vue d'une activité de participation publique. Ceci est aggravé par le fait que l'information ne circule pas suffisamment bien et que les moyens pour communiquer l'invitation à une consultation publique sont limités. Un groupe signale avoir besoin de plus de temps pour délibérer en amont d'une consultation publique.

Trois groupes estiment par ailleurs que le temps accordé aux citoyens pour faire valoir leur opinion lors des activités de participation publique est trop court, notamment aux séances du conseil municipal.

Une information insuffisante et difficilement accessible

Les faiblesses identifiées par les participants en matière de communication de l'information concernent deux principales dimensions, soit les outils employés par la Ville et la nature de l'information communiquée.

D'abord, les participants soulignent un manque d'outils de communication pour rejoindre les citoyens, et recommandent l'utilisation de plusieurs plateformes de communications. La publication d'un encadré dans le journal pour publiciser un projet de changement de zonage, par exemple, ne serait pas suffisante. Un groupe estime par ailleurs que le site de la Ville n'est pas convivial et que l'information y est difficilement accessible.

Le manque de canaux de communication en amont des consultations publiques fait en sorte que l'information (notamment les invitations) ne se rend pas toujours aux citoyens à temps pour leur permettre de participer. Des groupes identifient donc le manque d'accès à l'information comme un problème, et deux d'entre eux estiment que les outils de communication de la Ville sont difficiles à comprendre pour les citoyens et devraient être davantage vulgarisés. Pour l'un d'entre eux, l'inaccessibilité de l'information constitue un manque de transparence.

Ensuite, les participants signalent un manque d'information concernant certains sujets en particulier, notamment le sujet de la consultation qui n'est pas assez clairement communiqué ainsi que les différentes étapes et l'échéancier d'une consultation publique.

Quelques groupes expliquent que les citoyens souhaitent avoir un certain niveau de connaissance pour pouvoir prendre position sur un projet, et ont donc besoin d'avoir accès à l'avis des experts compétents en la matière.

Un taux de participation trop faible et le manque de représentativité des participants

Nombreux sont les groupes qui s'inquiètent de constater la faible participation des citoyens, aussi bien dans les activités de participation publique organisées par la Ville que dans les assemblées des conseils de quartier. Les participants aux ateliers l'interprètent comme un recul de la participation, voire un recul de la démocratie. Un groupe interprète cette démobilisation des citoyens comme un épuisement politique et comme l'illustration du fait que les citoyens ne connaissent pas leur pouvoir et le fonctionnement des politiques municipales.

Un groupe explique cette faible participation par le fait que les gens ne se sentiraient pas interpellés, alors qu'un autre croit qu'« on ne se donne pas toujours les moyens de faire participer largement la population », notamment en ce qui concerne les échéanciers proposés et le manque de vulgarisation des enjeux.

En plus de ce faible taux de participation, les participants constatent que les citoyens présents ne représentent pas la diversité de la population de la ville de Québec et que ce sont souvent les mêmes personnes qui participent. Les jeunes familles avec enfants ne seraient notamment pas rejointes par les activités de participation publique. Deux groupes expliquent cette faible représentativité par le fait que les consultations ne vont pas directement dans les milieux touchés pour rejoindre les populations concernées. Cette approche personnalisée serait nécessaire et relèverait de la responsabilité de la Ville.

Le besoin d'accroître le pouvoir des citoyens

En lien avec le faible taux de participation des citoyens, plusieurs participants font des recommandations qui vont dans le sens d'un accroissement des pouvoirs des citoyens. Ceci passerait par une valorisation du rôle des citoyens et une sensibilisation à la citoyenneté.

Deux groupes estiment que la participation publique à Québec se fait suivant un modèle réactif plutôt que proactif, c'est-à-dire qu'on consulte les citoyens alors qu'ils sont déjà mobilisés en réaction à un projet plutôt que de les consulter en amont de celui-ci. De même, un groupe exprime l'impression que la participation publique fonctionne le plus souvent du haut vers le bas, c'est-à-dire qu'elle suit une commande politique et n'émerge pas d'une initiative citoyenne. Le manque de reconnaissance des initiatives citoyennes et de leurs recommandations ainsi que la difficulté pour les citoyens d'initier des démarches de consultation publique sur les thèmes de leur choix sont également déplorés par les citoyens comme un manque de pouvoir citoyen.

La perte probable du processus d'approbation référendaire en urbanisme est également déplorée par plusieurs groupes, puisqu'ils considèrent le référendum comme « un levier de négociation », même si cet outil avait des faiblesses. Dans un courriel envoyé à la Ville dans le cadre de la présente démarche, un citoyen signalait qu'au-delà d'un certain budget (il propose le seuil de 500 000 000 \$), tous les projets de développement devraient obligatoirement et automatiquement faire l'objet d'un référendum. Selon lui, « Cela permettrait non seulement aux

citoyens ordinaires d'avoir une certaine emprise sur les projets les impactant le plus; mais aussi d'assurer la constance d'une saine démocratie [...] »¹.

Une dynamique d'opposition qui mine la participation

Plusieurs groupes identifient la dynamique d'opposition et de confrontation qui règne dans les activités de participation publique comme un facteur pouvant décourager la participation de citoyens. Un groupe parle de l'arrogance, voir de l'agressivité qui s'installe à l'occasion entre les deux parties opposées d'un débat. Ce climat de confrontation fait en sorte qu'il y a peu d'espace pour les opinions favorables selon un groupe, alors qu'un autre indique que lorsque des citoyens expriment des avis opposés à un projet, le conflit s'installe automatiquement.

Il y aurait selon les participants un manque de respect vis-à-vis l'expression d'opinions opposées. Cette ambiance délétère serait particulièrement présente lors de certaines séances du conseil de ville, où un groupe dit ne pas se sentir écouté et compris par les élus.

En contraste, un groupe estime que la Ville ne consulte pas sur les projets qui préoccupent réellement les citoyens, alors qu'un autre avance que les sujets chauds qui sont évités par la Ville. Ce groupe estime que la Ville devrait au contraire consulter sur les sujets qui suscitent de la controverse.

À la lumière de ces dernières contributions, on peut souligner le défi pour la Ville d'animer des débats où sont exprimées des opinions antagonistes sans pour autant que ces débats résultent en conflits qui minent la participation des citoyens.

¹ Ce courriel, reçu peu après la présentation du projet de réseau structurant de transport en commun, pourrait être interprété en relation avec ce projet de la Ville de Québec.

Résultats des groupes de discussion thématiques

À la suite de cet exercice d'identification des forces et faiblesses de la Ville de Québec en matière de participation publique, les groupes ont été invités à approfondir certains thèmes soumis et pour lesquels la Ville de Québec souhaitait obtenir leur avis en vue du renouvellement de sa politique de participation publique. Les participants ont initialement choisi leur table en fonction du thème qui lui était assigné, puis chaque groupe a eu l'occasion de choisir un deuxième thème à approfondir. Pour chacun des quatre thèmes, deux questions étaient soumises aux participants afin d'orienter leurs discussions :

Thématiques proposées

➤ **Thème 1 : Sujets et critères**

- *Pour quel(s) sujet(s) lié(s) à la vie municipale est-il le plus important qu'on vous consulte?*
- *Sur quels critères devrait-on se baser pour décider d'entamer une démarche de participation?*

➤ **Thème 2 : Accessibilité**

- *Selon vous, quelles mesures permettraient d'accroître l'accessibilité (lieux, horaires, méthodes, etc.) aux démarches participatives*
- *Comment susciter la participation de la population dans toute sa diversité aux démarches participatives? (par exemple : jeunes, personnes issues de minorités visibles, aînés, etc.)*

➤ **Thème 3 : Information**

- *Quel type d'information vous permettrait de mieux de comprendre, de vous approprier un dossier et de participer de manière éclairée?*
- *De quelle(s) façon(s) cette information devrait-elle être diffusée (formats et moyens de diffusion)?*

➤ **Thème 4 : Transparence et reddition de comptes**

- *Quels sont les éléments incontournables à mettre en place pour que vous ayez confiance en une démarche de participation publique?*
- *Comment aimeriez-vous qu'on vous communique l'impact de votre participation sur la prise de décision suite à une démarche participative?*

Les résultats de ce groupe de discussions sont présentés en fonction de ces quatre thématiques. Chacun de ces quatre blocs thématiques est structuré différemment en fonction des résultats auxquels sont parvenus les participants.

Thème 1 : Sujets et critères

Les sujets de la vie municipale sur lesquels les participants souhaitent être consultés

Les participants étaient invités à identifier les sujets liés à la vie politique pour lesquels ils jugent qu'il est le plus important qu'ils soient consultés. La présentation de ces sujets débute avec les sujets les plus récurrents, en terminant par ceux qui ont été mentionnés le moins fréquemment.

Les enjeux relatifs à l'**urbanisme et l'aménagement du territoire** sont les plus fréquemment nommés par les participants. Les groupes mentionnent en particulier que soient maintenues les consultations concernant les modifications de zonage, mais souhaitent également être consultés lors de l'élaboration de documents d'orientation comme le plan d'urbanisme ou un Programme particulier d'urbanisme.

Plusieurs groupes mentionnent également vouloir être consultés sur le développement de projets immobiliers majeurs ou encore l'implantation d'industrie dans un secteur. Parmi les autres occasions de participation publique en lien avec l'aménagement, mentionnons :

- Le réaménagement d'une rue, d'un parc ou d'une aire de jeux ou de loisir;
- Les décisions concernant la toponymie et la gestion du patrimoine.

Le **transport et la mobilité** forment le deuxième sujet le plus fréquemment mentionné pour lequel les participants voudraient être consultés. De nombreux groupes signalent vouloir être consultés sur les projets de transport en commun, et d'autres mentionnent les aménagements cyclables. La gestion du stationnement est également mentionnée par un groupe. Un autre mentionne la gestion de la mobilité à l'échelle des quartiers.

Les participants mentionnent ensuite l'**environnement et développement durable** comme sujet d'intérêt pour la participation publique, notamment la qualité de l'air ou encore les impacts environnementaux des différents projets.

Vient ensuite la thématique de la **gestion financière de la Ville**. Des participants indiquent vouloir être consultés sur le budget municipal, par exemple, à l'occasion d'une consultation prébudgétaire annuelle. Trois groupes mentionnent, lors de cet exercice, leur intérêt pour la mise en place d'un **budget participatif** qui serait administré par les conseils de quartier. Selon eux, un tel dispositif stimulerait la participation citoyenne. Une proposition provenant du Centre d'écologie urbaine de Montréal et reçue par la Ville va dans le même sens. Selon cette organisation, le budget participatif permettrait de :

- Entendre la voix des gens ordinaires;
- Augmenter la participation des populations marginalisées et/ou défavorisées;
- Créer un espace de dialogue citoyens-élus entre les élections;
- Accroître l'intérêt des citoyens envers le travail fait par les élus et les fonctionnaires.

Les **services publics**, en particulier les **services de proximité**, sont une thématique mentionnée dans des proportions similaires par les participants. Les autres thématiques concernent la **gestion des matières résiduelles** (incinérateur, compostage, vidanges), la **sécurité publique** (en particulier la sécurité routière), et les enjeux relatifs aux **loisirs et à la culture**.

Les groupes mentionnent également une série de thèmes qui concernent des grands enjeux de société, comme la conciliation travail-famille-études, ou encore, le financement des organismes communautaires. L'un de ces groupes propose d'organiser des consultations qui touchent des enjeux globaux en interpellant les citoyens par

des questions simples, par exemple : « Comment faire revenir les familles au centre-ville? ». Les démarches de participation publique peuvent donc selon eux servir à aborder des enjeux stratégiques comme le développement économique, la vie commune en ville, ou l'« abordabilité » des logements.

Plusieurs groupes mentionnent aussi les politiques municipales de toutes sortes comme des occasions de solliciter la participation : politique familiale, politique de participation publique, bref toute politique municipale qui touche la vie des citoyens.

Un groupe recommande de consulter sur des enjeux qui divisent et qui génèrent des tensions, comme les questions de vivre ensemble, ou la gestion du cannabis, alors qu'un autre propose quant à lui de faire participer les citoyens aussi sur des projets qui rassemblent et qui génèrent de l'enthousiasme.

Les critères qui devraient guider la Ville pour entamer une démarche de participation publique

Parmi les critères proposés par les participants pour guider la Ville dans la décision d'entamer ou non une démarche de participation publique, celui de l'ampleur de l'impact sur la vie des citoyens ainsi que sur la ville et la vie de quartier est le plus récurrent.

Cette notion d'impact est déclinée en termes **d'impacts environnementaux, financiers et sociaux**. En ce qui concerne l'impact financier, les participants se réfèrent aux projets qui nécessitent de grands investissements, en particulier lorsqu'une implication monétaire de la Ville est en jeu. Un groupe propose que l'impact sur le compte de taxes devrait figurer parmi les critères. Un autre suggère qu'un seuil budgétaire (par exemple les projets de plus de 500 000 \$) soit établi pour déclencher une démarche de participation publique. Concernant le critère de l'impact social, les participants se réfèrent à tous les impacts sur la vie communautaire ou sur le quotidien de la vie d'un quartier.

Le second critère le plus souvent mentionné sous diverses formes est celui de **l'expression citoyenne d'un besoin de participation**. Si certains groupes mentionnent simplement le niveau de préoccupation des citoyens, d'autres groupes proposent plus précisément d'accorder un pouvoir d'initiative populaire aux citoyens afin que ceux-ci puissent déclencher une démarche de participation publique suite à l'obtention d'un nombre donné de signatures.

Les participants mentionnent ensuite le critère de **l'ampleur du projet en question et du nombre de personnes touchées**. Ainsi, un projet ou une politique qui affectera potentiellement un grand nombre de personnes devrait nécessairement faire l'objet d'une démarche de participation publique. À cet égard, plusieurs groupes signalent **qu'une démarche de participation publique devrait être modulée en fonction de l'ampleur ou de la portée du projet ou de la politique concernée**. L'envergure et la durée de la consultation devraient donc être proportionnelles à la portée générale de l'objet de la consultation. Un groupe donne l'exemple d'un amphithéâtre qui, en tant qu'équipement d'agglomération, devrait faire l'objet d'une démarche de participation plus importante, de la même manière qu'une politique municipale qui affecte l'ensemble de la ville. Dans le cas de « gros dossiers », un groupe recommande qu'un organisme indépendant soit engagé pour mener la démarche participative. Dans le cas de consultations concernant des projets de moindre ampleur, un groupe recommande des démarches plus ciblées auprès des populations touchées.

Dans un courriel envoyé à la Ville, une citoyenne indique que le projet du Phare servira de test pour le modèle de participation publique mis en œuvre à Québec. Selon elle, un projet d'une telle ampleur devrait faire l'objet d'une démarche de participation publique à grand déploiement, sur plusieurs jours et avec toutes les ressources nécessaires. Elle souligne que la Ville de Québec a fait la démonstration qu'elle savait organiser de tels

événements avec la démarche organisée dans le cadre de l'élaboration de la Stratégie de sécurité routière 2019-2023.

Les critères suivants sont également mentionnés par les participants pour justifier le recours à une démarche de participation publique :

- En cas de dérogation aux règlements de zonage;
- Lorsqu'il y a un enjeu d'acceptabilité sociale;
- Lorsqu'un projet est nouveau et qu'aucun règlement ne régit ce type de projets;
- Lorsque la participation des citoyens peut apporter une plus-value.

Une grille d'analyse systématique dont les critères sont connus publiquement

Une idée qui recueille un vaste appui de la part des participants est celle d'élaborer une grille d'analyse des différents projets ou politiques afin de déterminer si une démarche de participation publique devrait être entamée et quelle forme elle devrait prendre.

Deux groupes proposent que cette grille puisse être élaborée à l'échelle des arrondissements ou des quartiers afin de refléter les spécificités locales. Un groupe propose qu'une telle grille d'analyse soit élaborée avec la participation des citoyens, et une autre estime que les critères qui y figurent devraient dans tous les cas être accessibles et connus du public.

Concernant la prise en compte de la spécificité de chaque quartier, le Conseil de quartier de Montcalm propose dans un courriel envoyé à la Ville que les promoteurs devraient se voir distribuer un document faisant état de la vision qu'ont les citoyens pour le développement futur de leur quartier. Selon le Conseil de quartier de Montcalm, : « [...] la remise de ce rapport aux promoteurs, dès les premières interactions de celui-ci avec le personnel de la Ville, contribuerait à initier un dialogue constructif entre les citoyens et les instigateurs des projets soumis à la consultation publique. »

Thème 2 : Accessibilité

Des mesures pour accroître l'accessibilité des démarches participatives

Les résultats obtenus des groupes de discussions concernant l'accessibilité des démarches de participation peuvent être regroupés sous les catégories de l'accessibilité physique, l'accessibilité temporelle et l'accessibilité procédurale.

Accessibilité physique

Plusieurs recommandations des participants concernent l'accessibilité géographique des lieux choisis pour mener les activités participatives. Ils recommandent notamment d'utiliser des lieux qui sont répartis dans la ville et des lieux qui sont adéquatement desservis par le réseau de transport en commun. L'accessibilité des lieux en vélo et à pied est également mentionnée, ainsi que la disponibilité du stationnement.

Plusieurs groupes mentionnent également l'importance de choisir des lieux garantissant une accessibilité universelle pour les personnes à mobilité réduite, non seulement des entrées, mais également des salles de bain.

Les participants soulignent que l'accessibilité aux personnes vivant avec une limitation fonctionnelle concerne aussi les documents qui sont produits dans le cadre des démarches participatives et les événements eux-mêmes. Dans ce sens, un groupe recommande qu'un interprète soit rendu disponible pour les personnes malentendantes.

Accessibilité temporelle

Pour rendre plus accessibles les activités de participation publique, les participants proposent de varier les moments proposés. Des groupes proposent notamment de privilégier les fins de semaine et les soirs afin de permettre la participation des étudiants et des travailleurs qui sont indisponibles pendant le jour. En contrepartie, un autre groupe souligne que les activités de jour permettent la participation des travailleurs autonomes, des personnes bénéficiant de l'aide sociale et des retraités. On souligne également que les activités proposées sont souvent trop longues, ce qui nuit à leur accessibilité. Selon un groupe, il faudrait privilégier une méthode prévoyant des allers-retours entre des périodes de délibération et de réflexion afin de laisser la pensée évoluer. Enfin, un groupe recommande de ne pas organiser d'activités de participation publique durant le congé des fêtes de Noël et du jour de l'an ou durant l'été. Ce groupe propose d'élaborer un calendrier de consultation concordant avec la disponibilité du plus grand nombre et de s'y tenir pour l'organisation des démarches participatives.

Accessibilité procédurale

Les participants aux ateliers signalent que les procédures parfois rigides des espaces de participation agissent comme un frein à la participation de certains publics. Ils recommandent ainsi d'adopter une plus grande flexibilité dans les façons de recueillir les opinions, notamment concernant le temps de parole. Les assemblées des conseils de quartier et du conseil municipal sont données en exemple comme étant trop rigide et limitant ainsi la participation des citoyens. Les participants recommandent ainsi de diversifier les modes de participation pour assurer l'accessibilité des démarches participatives à un plus grand nombre. Le recours au questionnaire en ligne est cité en exemple.

Susciter la participation de la population dans toute sa diversité

La question de la diversité des personnes participant aux démarches de participation publique préoccupe les participants aux ateliers, qui l'ont identifiée comme étant une faiblesse de la participation publique à Québec. Ils émettent plusieurs recommandations afin de favoriser une meilleure représentativité au sein des activités de participation publique.

La convivialité et le plaisir pour mobiliser les citoyens

Pour favoriser une participation plus diversifiée, les participants aux ateliers estiment qu'il faut changer l'image qu'ont les activités de participation publique aux yeux de la population. Ils recommandent ainsi de profiter des occasions ludiques comme les fêtes de quartier afin de consulter les gens dans une ambiance détendue. Des rencontres informelles où les citoyens pourraient échanger entre eux et avec les élus, par exemple sous la forme d'un 5 à 7, permettraient selon eux d'attirer des personnes que les événements formels peuvent repousser. Il faudrait, selon un groupe, miser sur le plaisir, le sentiment d'appartenance et la liberté pour mobiliser les citoyens.

Selon deux groupes, la convivialité d'un événement passe entre autres par la présence d'une collation et de café. Un autre groupe suggère que des prix de participation peuvent agir comme incitatifs à la participation.

Comprendre la population que l'on cherche à rejoindre et s'y adapter

Pour savoir comment rejoindre davantage un groupe de population qui participe relativement peu, les participants aux ateliers nous indiquent qu'il faut d'abord connaître ses intérêts et préoccupations. Un groupe recommande ainsi de cibler les sujets qui intéressent particulièrement les gens selon leur catégorie d'âges ou catégories sociales. Selon eux, les enjeux municipaux affectant particulièrement les jeunes, par exemple, sont nombreux. Pour pouvoir adopter une telle approche, la Ville et les conseils de quartier devraient, selon deux groupes, utiliser

les statistiques existantes afin d'obtenir un portrait juste de la composition de la population d'un secteur donné. Cette connaissance préalable serait nécessaire pour ensuite adapter leurs communications et leurs objectifs.

Pour attirer des populations diversifiées, les participants nous indiquent qu'il faut également utiliser des mécanismes de participation diversifiés. La clé, selon un groupe, est de « trouver les points d'ancrage avec la réalité des gens ».

Aller à la rencontre des populations que l'on souhaite rejoindre

Une recommandation récurrente des participants consiste à aller à la rencontre des groupes de populations que l'on souhaite rejoindre plutôt que se limiter à les inviter à se déplacer pour participer à des démarches de participation publique. Les participants mentionnent ainsi les résidences pour aînés ainsi que les maisons de jeunes comme des lieux potentiels où la Ville pourrait se rendre pour recueillir l'avis des personnes qui fréquentent ces lieux. Un groupe propose par exemple l'organisation de débats dans les écoles secondaires pour consulter les jeunes tout en les sensibilisant à la participation publique, l'idée de consultations mobiles est aussi proposée par un groupe. On nomme les fêtes de quartier, les gros événements et les marchés publics comme des lieux propices à la consultation.

Un groupe propose ainsi de se rendre directement dans les lieux fréquentés par les personnes appartenant à des minorités visibles, et de prévoir des traducteurs.

Faire appel à l'expertise d'organismes du milieu

De nombreux groupes recommandent également d'établir des partenariats avec des organismes qui côtoient les populations que l'on cherche à mobiliser afin de favoriser le contact avec elles. En mettant à contribution le milieu communautaire, les participants croient qu'on peut non seulement atteindre par le fait même le réseau de chaque organisme, mais que l'expertise de ces organisations peut servir à valider les méthodes de consultation auprès des groupes visés.

Un groupe affirme que « le par et pour a fait ses preuves en tant que méthode de consultation de sous-groupes ciblés ». Ce groupe composé majoritairement de représentants d'organisation jeunesse donne en exemples le Forum jeunesse de la région de la capitale nationale (FJRCN), la CADEUL (association étudiante de l'Université Laval) et le Forum jeunesse Afro-Québécois comme organisations qui devraient être mises à profit pour rejoindre les jeunes dans les démarches de participation publique. Il faudrait selon ce même groupe « sensibiliser et soutenir ces organisations à l'importance de la participation publique » et « développer un lien avec ces organismes pour qu'ils puissent réellement agir comme catalyseur de la participation citoyenne des jeunes ».

Un service de Halte-garderie

Dans la perspective d'accroître l'accessibilité des démarches participatives aux jeunes familles, plusieurs groupes proposent qu'un service de garde soit offert lors des activités participatives.

Thème 3 : Information

La nature des informations nécessaires pour assurer une pleine participation des citoyens

Une information claire, accessible et adaptée au public qu'on souhaite rejoindre

Il y a un consensus parmi les participants pour dire que l'information transmise aux citoyens doit être compréhensible et bien vulgarisée. Ils mentionnent en contre-exemple les avis publics de la Ville qui sont souvent indéchiffrables pour la majorité de la population. Le langage juridique et le jargon qui n'est compris que par les

professionnels de l'aménagement, par exemple, devraient être évités au profit d'un langage accessible. Un lexique comportant des définitions de termes et de concepts clés est suggéré par deux groupes. Les règlements de zonage sont donnés en exemple comme devant faire l'objet d'une vulgarisation pour être accessibles au plus grand nombre. Un autre groupe signale que, pour assurer la transparence d'un processus, tous les types de documents doivent être accessibles et compréhensibles, notamment les études d'impacts, les études de circulation, etc. On indique que, dans tous les cas, le matériel d'information doit être adapté au public visé.

Un groupe souligne l'importance de l'apparence d'indépendance dans l'information transmise pour que les citoyens aient confiance dans une démarche.

Des informations complètes et bien contextualisées

Dans leurs réponses à cette thématique, les participants n'identifient pas précisément les informations qui devraient être communiquées. Toutefois, plusieurs groupes indiquent que les informations pertinentes concernant un projet ou une politique sont celles qui permettent de comprendre les enjeux qui y sont associés. Un groupe souhaite par exemple que la Ville communique aux citoyens une évaluation des impacts environnementaux, économiques et sociaux d'un projet, alors qu'un autre souhaite avoir une grille d'analyse de projet en fonction des impacts en matière de développement durable.

Un groupe recommande que l'instance qui mène la démarche de participation communique non seulement les enjeux pertinents, mais également une justification de la solution ou de la décision proposée. Les participants indiquent ainsi souhaiter que l'information qui leur est transmise soit située dans un contexte pour pouvoir mieux l'interpréter. Ils recommandent par exemple à la Ville de communiquer les antécédents et l'historique récent d'un dossier. Un autre groupe explique que les citoyens ont besoin d'informations sur ce qui a été fait par le passé dans un dossier pour pouvoir prendre position dans le présent. De même, un groupe souhaite avoir de l'« information sur les avenues ayant été envisagées et qui ont été abandonnées avec une justification sur les raisons ayant mené à l'abandon de certaines idées ». Un autre encore voudrait que les projets soient présentés en fonction de leur étape d'avancement, soit la planification, l'analyse, la mise en œuvre, l'évaluation, la mise à jour, etc. Pour résumer cette proposition portée par de nombreux groupes, les participants souhaitent détenir toutes les informations pertinentes pour pouvoir resituer les projets dans leur contexte et ainsi s'assurer que leur contribution soit pertinente et constructive.

L'explication de la démarche de participation et du rôle attendu du citoyen

Toujours dans cette optique d'optimiser la qualité de la participation des citoyens, les participants souhaitent obtenir de l'information sur la démarche de participation en elle-même, c'est-à-dire :

- L'échéancier prévu pour le projet avec les différentes étapes de consultation clairement identifiées;
- Une définition claire du rôle et sur le genre de contribution attendue des citoyens dans la participation à un dossier, qui dépend nécessairement de l'état d'avancement du projet en question au moment de la consultation;
- Le niveau d'influence accordé à la consultation dans le processus décisionnel, notamment quant aux aspects du projet qu'il est possible d'influencer;
- Information sur l'état du projet au moment de la consultation et sur le genre d'intervention et de participation attendue des citoyens et des organismes présents.

Un groupe recommande par ailleurs de fournir des exemples de ce qui se fait ailleurs au Québec ou dans d'autres villes de tailles semblables, en indiquant comment Québec se situe par rapport aux autres villes dans un projet donné.

Les principes d'une communication adéquate de l'information

Une fois que l'information est produite et prête à être transmise, sa communication à la population devrait être guidée par certains principes qui se dégagent des contributions des participants aux ateliers.

Utiliser des moyens de communication variés pour rejoindre différents publics

Même si les groupes identifient plusieurs formats et modes de communication à privilégier, ils signalent que les moyens de communication doivent être variés afin de maximiser la participation de personnes appartenant à tous les groupes d'âge et provenant de tous les milieux.

Adapter les outils de communication aux médias utilisés

Les participants mentionnent que le format employé pour communiquer l'information doit être adapté pour chaque média. Un groupe recommande par exemple l'utilisation de courts vidéos et de fiches synthétiques sur les réseaux sociaux, tout en rendant accessibles sur le site web de la Ville les documents détaillés pertinents et en proposant de courts textes allant à l'essentiel dans les infolettres.

Accorder le temps nécessaire pour assimiler l'information communiquée et former une opinion

Ce principe fait écho à la section précédente concernant l'accessibilité. Plusieurs groupes nous rappellent ici l'importance d'accorder aux citoyens un délai suffisant pour prendre connaissance de l'information pertinente à la compréhension d'un enjeu. L'un de ces groupes signale d'ailleurs le caractère flou de l'expression « délai raisonnable » et recommande que ce délai accordé aux citoyens entre la communication de l'information et la tenue d'une activité participative devrait être clairement spécifié dans la politique de participation publique.

Éviter de noyer l'information

Un groupe signale que les citoyens doivent pouvoir accéder rapidement à l'essentiel de l'information, et que celle-ci ne doit donc pas être « noyée » dans un volume trop important d'informations de moindre importance.

Mobiliser les réseaux d'organisations partenaires

Enfin, plusieurs groupes recommandent à la Ville de s'appuyer dans ses communications sur les réseaux de ses partenaires. La sollicitation d'un réseau d'organismes locaux partenaires de la Ville pour communiquer les informations relatives aux démarches de participation publique, notamment dans le milieu communautaire, permettrait selon eux de communiquer l'information pertinente à une plus grande diversité de personnes.

Les modes de communication recommandés

Tout en prenant en compte les recommandations formulées ci-haut, on peut identifier une variété de formats et de médium de communication recommandés par les participants.

Espace web dédié à l'information concernant la participation publique

Le recours à un site web, et plus précisément un espace dédié entièrement aux démarches de participation publique, est l'outil recommandé le plus fréquemment par les participants aux ateliers. Un groupe indique qu'un tel portail web dédié aux consultations publiques pourrait également regrouper l'ensemble des documents pertinents à la participation, alors qu'un autre groupe suggère que le contenu du portail pourrait être personnalisé selon le lieu de résidence d'une personne afin qu'elle puisse s'informer efficacement sur les activités concernant son quartier et sur les consultations publiques portant sur des enjeux qui l'intéressent.

Un autre groupe est encore plus ambitieux, et propose un portail web où pourraient s'effectuer toutes les interactions entre la Ville et les citoyens, notamment le paiement des taxes, et pas seulement le transfert d'information concernant la participation publique. Les demandes d'informations et les plaintes pourraient y être suivies en fonction de leur étape de traitement par la Ville.

Un groupe propose également qu'un lien internet soit intégré aux communications de la Ville, notamment les avis publics diffusés dans les journaux, afin que les citoyens puissent aller chercher davantage d'information facilement au besoin.

Médias audio et vidéo

La deuxième recommandation la plus fréquente en termes d'outils de communication concerne le recours à des contenus vidéo et audio. Les différents groupes nous proposent des vidéos promotionnelles concernant les démarches de participation publique, ou encore de courtes vidéos (moins de deux minutes) qui peuvent être facilement partagées sur les médias sociaux. D'autres groupes recommandent de passer par les radios pour communiquer l'information, l'un d'eux proposant même de passer par la télévision et les cinémas.

Enfin, un groupe propose d'explorer les technologies de l'information en général, notamment les différents outils de visualisation de l'information (sans préciser lesquels).

Le rôle croissant des médias sociaux

L'utilisation des médias sociaux par la Ville pour communiquer l'information relative aux démarches participatives est appréciée. Les participants nomment particulièrement Facebook et Twitter comme réseaux à mobiliser. Un groupe indique que les réseaux sociaux peuvent servir à plus que de simplement communiquer de l'information, et qu'ils peuvent permettre à la Ville de bâtir une relation de confiance avec les citoyens, par exemple à travers une page Facebook favorisant l'interaction avec les citoyens.

Une infolettre diffusée à une liste d'envoi sur inscription

Plusieurs groupes estiment qu'il faut mieux faire connaître la possibilité de s'abonner par courriel aux communiqués de la Ville. Ils recommandent ainsi d'encourager les citoyens à s'inscrire à une liste d'envoi de communiqués qui concerneraient les démarches de participation publique. Une telle infolettre pourrait également, selon un groupe, rassembler les communiqués et avis publics de la Ville.

Une variante de cette proposition est d'envoyer les informations concernant les démarches participatives par message texte aux citoyens inscrits à une liste d'envoi.

Si un groupe recommande de privilégier l'envoi d'une infolettre par courriel, un autre estime qu'il faut plutôt envoyer l'infolettre directement dans les boîtes aux lettres des citoyens. L'envoi d'information à domicile est surtout privilégié dans le cas de modifications aux règlements d'urbanisme, ou lorsqu'un projet a un impact sur un secteur en particulier.

Bulletin municipal *Ma Ville*

Deux groupes recommandent de mettre le Bulletin municipal *Ma Ville* à contribution dans la diffusion de l'information concernant la participation publique. L'un d'eux propose par exemple de consacrer une page aux consultations publiques et d'y faire la promotion de l'inscription à une infolettre dédiée aux consultations publiques,

Séances d'information en présence

La transmission de l'information en présentiel reste un moyen valorisé par les participants. L'un d'eux recommande ainsi la tenue de séances d'information publiques, auxquelles un autre groupe recommande

d'inviter le promoteur ou les parties prenantes pertinentes afin qu'elles rencontrent les citoyens. Un autre groupe encore propose des formules plus innovantes, notamment, la tenue de kiosques de consultation pendant les événements publics.

Information sur le site du projet

Que ce soit à travers des panneaux d'information sur les lieux d'un projet, ou par des publicités aux arrêts d'autobus à proximité ou aux bureaux d'arrondissement, plusieurs groupes recommandent également que l'information soit transmise directement dans le milieu de vie des citoyens. L'information sur le lieu d'un projet permettrait selon un groupe d'impliquer les citoyens en amont des projets.

Les journaux

Le rôle des journaux papier dans la communication de l'information est peu abordé par les participants. Un groupe nous indique que les journaux constituent un mauvais moyen de communiquer l'information, alors qu'un autre recommande que les journaux de quartier soient mis à contribution dans la transmission des informations concernant les projets locaux. L'utilisation du numérique, sous des formes diverses, semble susciter un intérêt beaucoup plus fort chez les participants.

Thème 4 : Transparence et reddition de comptes

Susciter la confiance des citoyens envers les démarches de participation publique

Tout d'abord, des participants notent que la confiance est à rebâtir entre les citoyens et la Ville. Ils reconnaissent, à cet égard, que cette responsabilité est partagée entre la Ville et les citoyens. Le premier pas pour reconstruire cette confiance serait, selon un groupe, de valoriser l'importance de la participation citoyenne. Comme l'indique un des groupes : « On ne veut pas être vus comme des *chialeux*... ». Des participants souhaitent que la Ville fasse confiance aux citoyens aussi bien localement pour la connaissance de leur milieu que pour les enjeux globaux.

Voici un sommaire des éléments incontournables identifiés par les participants aux ateliers pour que les démarches de participation publique proposées obtiennent la confiance des citoyens. Plusieurs de ces éléments renvoient par ailleurs à des propositions déjà mentionnées dans les thématiques précédentes.

L'information communiquée

L'information qui est communiquée aux citoyens concernant une démarche de participation publique détermine la première impression qu'ils auront de cette démarche. C'est pourquoi des groupes soulignent que cette information doit :

- Être claire et complète;
- Identifier clairement ce sur quoi on souhaite que le citoyen se prononce;
- Expliquer les contraintes inhérentes à la réalisation du projet et les répercussions possibles;
- Être transmise dans un délai suffisant précédent l'activité de participation (un délai de 21 jours est considéré comme un minimum);
- Indiquer d'entrée de jeu comment la rétroaction sera effectuée.

La participation en amont et tout au long du processus de prise de décision

Comme l'exprime un des groupes : « C'est l'impression qu'ils ont un réel impact qui motive les citoyens à participer aux consultations, d'où l'importance de la consultation en amont ». Il faudrait donc selon eux montrer que les décisions ne sont pas déjà prises au moment d'une consultation. Un groupe indique qu'il faut ainsi

travailler avec les citoyens dès qu'un concept est imaginé par un promoteur, bien avant que des plans soient sur la table, ou avant qu'un appel d'offres soit lancé dans le cas d'un projet public.

Deux groupes recommandent qu'on prévoie plusieurs étapes de consultations afin de permettre la mise en place d'un dialogue entre les citoyens et la Ville. L'un de ces deux groupes propose le modèle suivant en quelques étapes de consultation jugées primordiales :

- 1) Dès la phase d'idéation pour circonscrire certaines priorités en amont, avec un appel de mémoires et des sondages citoyens;
- 2) Une fois les priorités identifiées afin de concevoir de manière plus détaillée le projet;
- 3) Après que le projet/règlement/politique soit complété pour permettre un retour sur le détail de la proposition finale;
- 4) Quelques années suivant la réalisation du projet afin d'évaluer la mise en œuvre.

Transparence et indépendance de la démarche

Les participants soulignent l'importance de l'indépendance et de la neutralité d'une démarche de participation publique pour obtenir la confiance des citoyens. Un groupe valorise ainsi l'indépendance de service de soutien à la participation publique, alors qu'un autre recommande que les élus présents maintiennent un devoir de réserve lors des consultations. Ils souhaitent que toutes les opinions soient prises en compte et que tous les citoyens aient le même poids.

La transparence de la démarche est également soulignée comme un élément important. Un groupe recommande par exemple que la Ville fasse confiance aux citoyens et qu'elle développe une complicité avec eux. L'intégration de citoyens dans un comité de gestion d'un projet ou encore sur les différents comités de la Ville, par exemple en établissant une banque de citoyens volontaires, permettrait d'accroître cette transparence.

Dans un courriel envoyé à la Ville, le conseil de quartier de Montcalm suggère que toute personne devrait être tenue de signaler un éventuel conflit d'intérêts concernant le sujet d'une consultation publique, ce qui permettrait de « [...] départager les préoccupations d'intérêt public des citoyens visés par le projet de celles qui relèvent d'intérêts particuliers. »

Présence de tous les acteurs concernés

Deux groupes mentionnent la présence de tous les acteurs importants du projet (promoteur, Ville, citoyens, organisations locales) comme un facteur important de confiance envers une démarche de participation publique.

Pertinence des sujets de consultation

Un groupe indique que les citoyens auront confiance envers des démarches participatives qui traitent d'enjeux qui sont pertinents et actuels, à l'échelle très locale aussi bien qu'à l'échelle globale.

Les mécanismes de reddition de compte recommandés

Les participants étaient également invités à réfléchir au type de reddition de compte qu'ils aimeraient obtenir de la Ville suite à leur participation.

Selon les participants aux ateliers, la reddition de compte sous forme de rapport doit être systématique et effectuée rapidement après la tenue des activités participatives. D'abord, plusieurs groupes ont souligné que les rapports de consultation sont souvent trop succincts. Ils estiment que chaque participant devrait pouvoir retrouver sa contribution, son apport à la démarche dans le rapport de consultation publique : « Les gens doivent sentir que leur opinion a eu un impact sur les décisions prises », nous écrit un groupe. La reddition de compte après la

participation constitue selon un autre groupe une preuve de respect de la contribution citoyenne et de transparence.

Parmi les recommandations des participants concernant la communication des résultats d'une consultation, notons :

- L'envoi d'un courriel de suivi aux participants à la démarche;
- La production d'une version synthétique du rapport pour faciliter son accessibilité;
- La production d'un rapport plus détaillé accessible sur le site web de la Ville;
- L'archivage systématique des rapports de consultation avec un accès facile sur le web, notamment pour s'y référer advenant une consultation subséquente sur le même sujet;
- La production d'infographie d'une page résumant les grandes lignes des résultats de la consultation;
- La prise de notes au cours d'activités participatives sur un écran ou sur un support visible par tous;
- La communication immédiate de ces notes suite aux activités.

Si ces éléments concernent la production d'un rapport de consultation sur les propositions citoyennes, de nombreux groupes souhaitent que la Ville aille plus loin en fournissant une justification détaillée des décisions prises. Ils souhaitent qu'un rapport indique clairement les recommandations citoyennes qui ont été suivies et celles qui ont été rejetées. Le rejet de ces recommandations devrait également, selon eux, faire l'objet d'une justification. Un groupe précise que ce devrait aussi être le cas lorsque la Ville décide d'aller à l'encontre d'une recommandation d'un conseil de quartier.

Un groupe propose également qu'une fois aux quatre ans, la Ville produise un bilan des exercices de participation, à publier avant le déclenchement de la campagne électorale municipale. Enfin, un groupe estime qu'il est nécessaire de déterminer à l'avance les indicateurs et les mécanismes d'évaluation d'un plan ou d'une politique afin d'assurer une amélioration continue et une véritable reddition de comptes.

Miser sur les conseils de quartier

Dans le cadre de cette thématique, plusieurs groupes ont également souhaité souligner l'importance de valoriser et d'appuyer les conseils de quartier et leurs administrateurs afin d'établir avec eux une relation de confiance et de partenariat. Ils estiment par exemple qu'il faut aller plus loin dans la formation des administrateurs des conseils de quartier en couvrant des champs d'intérêt plus larges. Ils proposent également de planifier une occasion annuelle pour regrouper tous les administrateurs des conseils de quartier, par exemple lors d'un colloque annuel sur la participation publique.

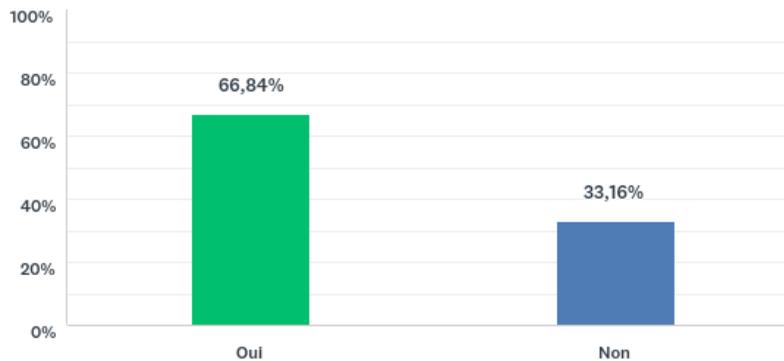
Analyse des réponses au questionnaire en ligne

Dans le but de consulter un nombre élevé de personnes au sujet du renouvellement de la politique de participation publique de la Ville de Québec, un questionnaire en ligne a été élaboré et rendu disponible en ligne du 10 mai au 7 juin 2018. 567 personnes ont complété le sondage en ligne au cours de cette période, alors que 356 personnes ont entamé le questionnaire sans le terminer. Le questionnaire impliquait une série de questions demandant aux répondants de faire un exercice de priorisation parmi des options proposées. À la question 5 exigeant un tel exercice, 224 répondants ont abandonné le questionnaire. Il est donc probable que cet exercice de priorisation représentait une tâche trop complexe ou ardue pour beaucoup de répondants qui ont décidé d'abandonner le questionnaire. Les exercices de priorisation proposés permettent d'obtenir un niveau de compréhension plus fine de l'opinion des répondants. Toutefois, un tel niveau d'abandon du questionnaire reflète en soi le caractère inaccessible de certaines questions pour une partie des répondants. Dans le cadre de l'analyse qui est présentée dans les pages qui suivent, seuls les questionnaires complétés ont été pris en compte. Le questionnaire a été conçu et administré par l'INM en utilisant l'application SurveyMonkey. Parmi les répondants, on note que :

- Les participants ont pris connaissance du questionnaire principalement par un communiqué de la Ville (42,3 %), par la page Facebook de la Ville (24,9 %) ou par une autre page Facebook (16,8 %);
- 61,4 % des répondants habitent la Ville de Québec depuis plus de 20 ans;
- Le groupe d'âge le plus représenté est celui des 31-40 ans (26,8 %), suivi de celui des 61-70 ans (20,8 %), les 41-50 ans (18,5 %) et des 51-60 ans (17,1 %). Il s'agit d'un échantillon relativement équilibré en termes d'âges;
- 54,8 % sont des femmes, 44,5 % des hommes et 0,7 % ont répondu autre;
- Les répondants proviennent de tous les arrondissements de la ville de Québec (La Cité-Limoilou, Les Rivières, Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge, Charlesbourg, Beauport et La Haute-Saint-Charles). Il y a une forte surreprésentation des personnes résidants La Cité-Limoilou (39,3 %) et Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge (21,5 %).

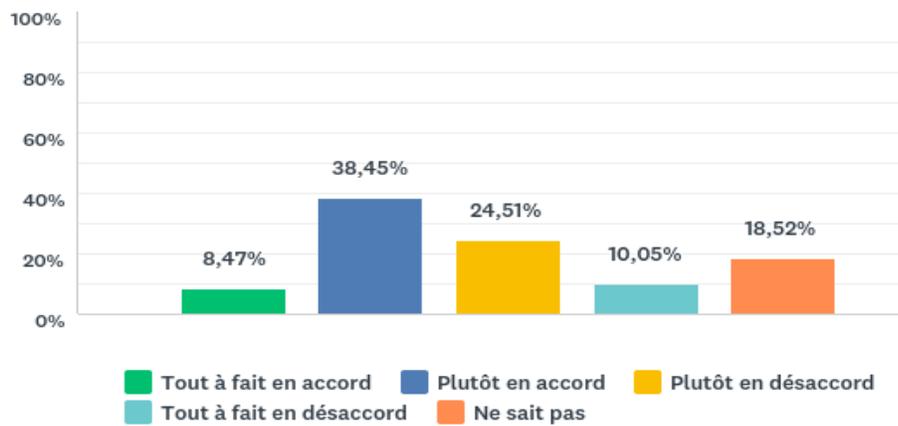
Question 1 : Saviez-vous que la Ville de Québec était dotée d'une politique de consultation publique?

Cette première question visait à obtenir une idée globale d'un niveau de connaissance qu'ont les répondants au questionnaire de la consultation publique à Québec. Les résultats montrent qu'environ un tiers de répondants ne connaissent pas l'existence de la politique de consultation publique de la Ville de Québec. Nous pouvons supposer que les répondants au questionnaire ont une certaine forme d'intérêt envers la participation publique, et que la proportion de personnes ne connaissant pas la politique de consultation publique parmi la population en général est probablement plus élevée.



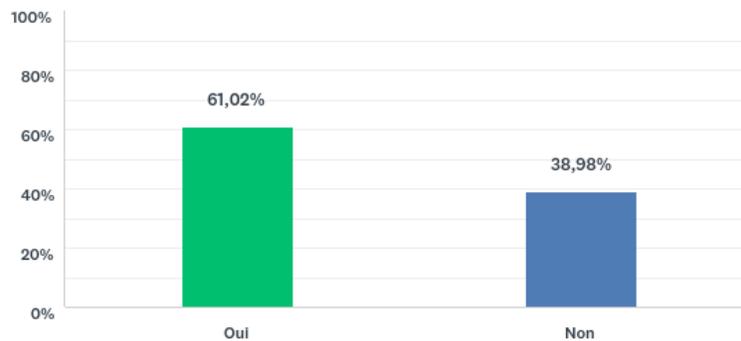
Question 2 : Quel est votre niveau d'accord avec l'énoncé suivant : la Ville de Québec se démarque des autres municipalités du Québec par sa culture participative et ses pratiques de participation publique

Les résultats de la question 2 montrent que 46,92 % sont tout à fait ou plutôt en accord pour dire que la Ville de Québec se démarque des autres municipalités en matière de participation publique, contre 34,56 % qui sont tout à fait ou plutôt en désaccord. 18,52 % des répondants disent ne pas pouvoir se prononcer sur cette affirmation. Bien que ces résultats soient partagés, nous notons que davantage de répondants estiment que la Ville de Québec est en avance sur les autres municipalités du Québec en matière de participation publique.

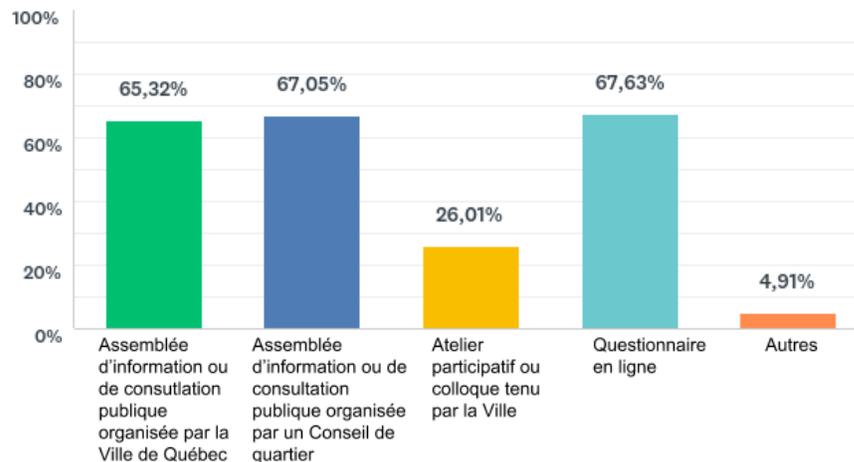


Question 3 : Avez-vous participé à une activité d’information ou de consultation publique organisée par la Ville de Québec au cours des trois dernières années?

61 % des participants au questionnaire disent avoir déjà participé à une activité publique organisée par une instance de la Ville de Québec au cours des trois dernières années. On peut noter que cette proportion est semblable à celle des répondants ayant répondu savoir que la Ville de Québec était dotée d’une politique de participation publique.



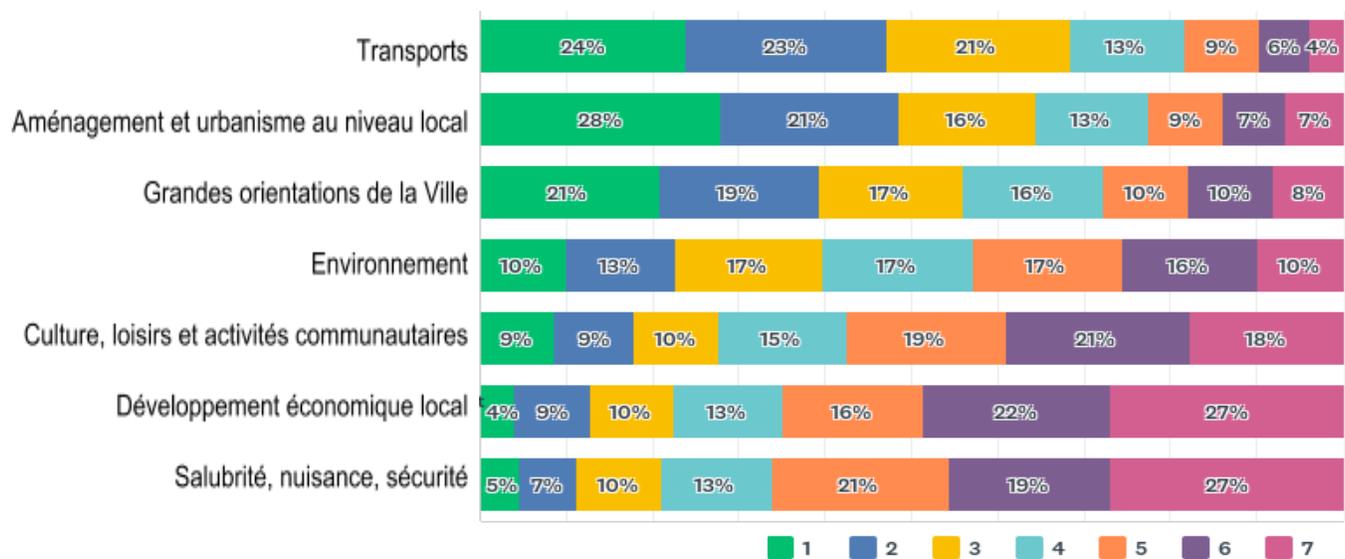
Question 4 : Si oui, à quel(s) type(s) d’activité(s) d’information ou de consultation publique avez-vous participé? Cochez tout ce qui s’applique.



Seules les personnes ayant répondu « Oui » à la question 3 étaient invitées à répondre à cette question, soit 346 répondants au total. Une majorité des répondants (61,02 %) disent avoir pris part à une activité d’information ou de consultation publique organisée par la Ville de Québec au cours des trois dernières années. Les assemblées d’information ou de consultation publique organisées par la Ville ont été fréquentées par environ les deux tiers des répondants, soit le même résultat que pour les activités organisées par les conseils de quartier ou les questionnaires en ligne. Seuls 26 % des répondants disent avoir participé à un atelier participatif ou un colloque organisé par la Ville.

Question 5 : Sur quels sujets liés à la vie municipale aimeriez-vous être davantage consulté? Priorisez — de 1 à 7, 1 étant le sujet vous intéressant le plus et 7 étant celui qui vous intéresse le moins.

Pour cette question, les répondants étaient invités à mettre en ordre de priorité les sujets sur lesquels ils souhaitaient être davantage consultés. C'est à cette question que le questionnaire a été abandonné par le plus grand nombre de répondants (224), probablement à cause de la difficulté relative de l'exercice. Pour analyser ces résultats, nous avons compilé pour chaque thématique le nombre de répondants ayant accordé le premier niveau de priorité, puis le deuxième, et ainsi de suite jusqu'au dernier niveau de priorité (7). Si on prend par exemple la thématique des transports, le graphique ci-bas doit ainsi être lu comme suit : la bande verte indique que 24 % des répondants l'ont placée en première position, puis la bande bleue indique que 23 % l'ont placée en deuxième position, et ainsi de suite. Ce graphique nous permet donc de visualiser en un coup d'œil les préférences des répondants quant aux sujets sur lesquels ils souhaitent être consultés.



On remarque ainsi que la thématique des transports est celle qui est le plus priorisée par les répondants : 68 % d'entre eux l'ont choisie parmi les trois sujets prioritaires sur lesquels ils souhaitent être davantage consultés. La thématique de l'aménagement et l'urbanisme au niveau local obtient un niveau de priorité similaire, alors que 65 % le mettent dans l'une des trois premières positions. Vient ensuite la thématique des grandes orientations de la Ville (par exemple le schéma d'aménagement, la politique de développement social, etc.), que 56 % des répondants placent parmi les trois thématiques les plus prioritaires. Les thématiques de la « salubrité, nuisances et sécurité » et du « développement économique local » sont moins priorisées par les répondants, alors qu'elles sont identifiées comme les deux thématiques les moins prioritaires du point de vue de la participation publique par près de la moitié des répondants.

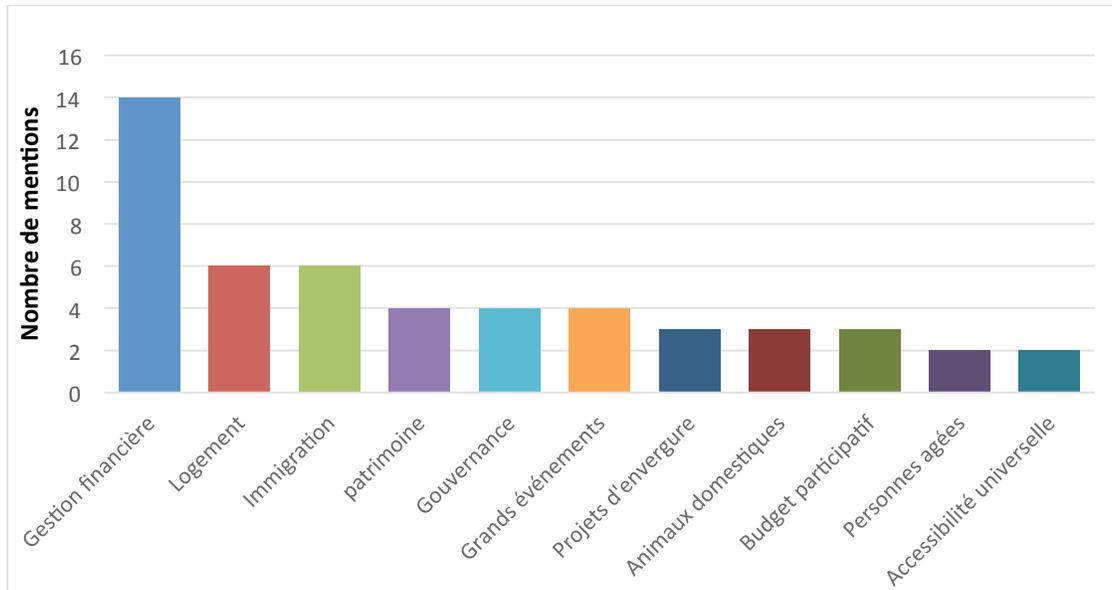
Le graphique suivant présente le détail des résultats à cette question. La colonne de droite présente un score pondéré du niveau de priorisation des sept thématiques identifiées². Plus ce score est élevé, plus la thématique est priorisée par les répondants qui indiquent ainsi souhaiter être davantage consultés à ce sujet.

Tableau représentant la priorité accordée à une série de thématiques liées à la vie municipale en lien avec la participation publique

transport	23,99% 136	23,28% 132	21,16% 120	13,23% 75	8,64% 49	5,82% 33	3,88% 22	567	5,08
aménagement et urbanisme, niveau local	27,87% 158	20,81% 118	15,87% 90	12,87% 73	8,82% 50	7,05% 40	6,70% 38	567	4,98
grandes orientations de la ville	20,81% 118	18,52% 105	16,75% 95	16,23% 92	9,88% 56	9,70% 55	8,11% 46	567	4,63
environnement	10,05% 57	12,70% 72	16,93% 96	17,46% 99	17,28% 98	15,70% 89	9,88% 56	567	3,94
culture, loisirs, activités communautaires	8,64% 49	9,17% 52	9,88% 56	14,81% 84	18,52% 105	21,34% 121	17,64% 100	567	3,40
développement économique local	4,06% 23	8,82% 50	9,52% 54	12,70% 72	16,23% 92	21,87% 124	26,81% 152	567	2,99
salubrité, nuisance, sécurité	4,59% 26	6,70% 38	9,88% 56	12,70% 72	20,63% 117	18,52% 105	26,98% 153	567	2,98

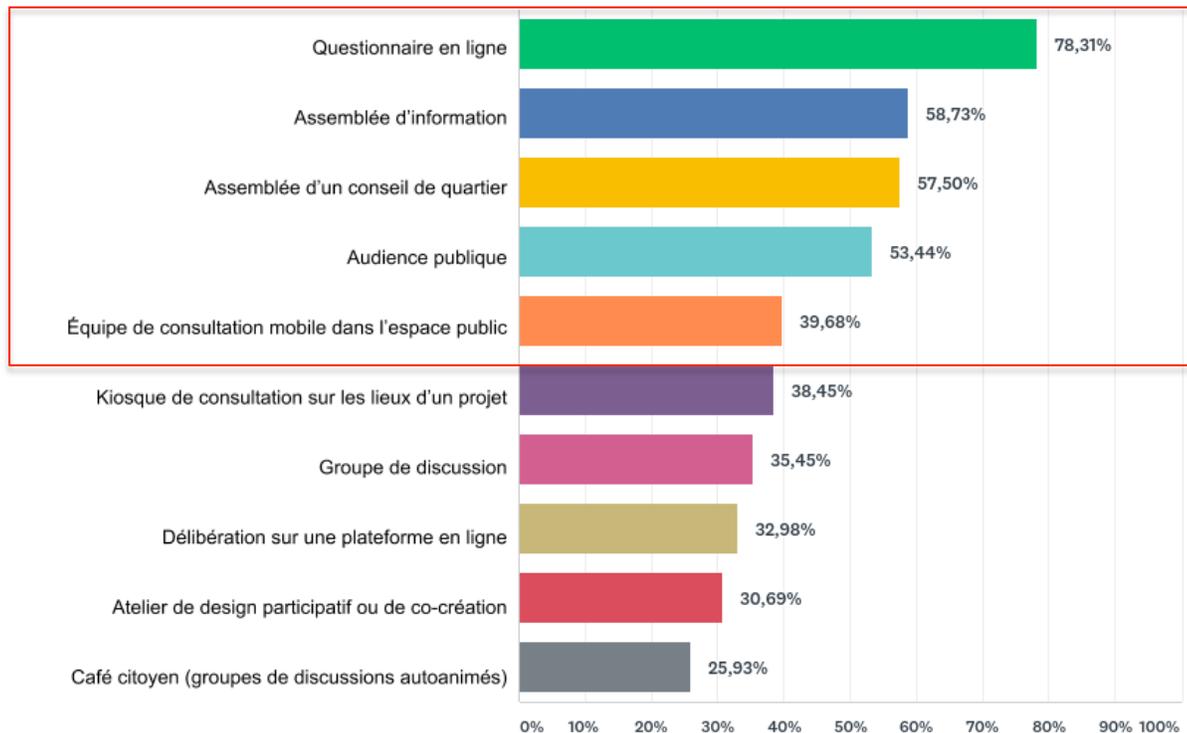
² Pour plus d'information concernant le calcul de ce score pondéré, référez-vous au site internet de SurveyMonkey : https://help.surveymonkey.com/articles/en_US/kb/How-do-I-create-a-Ranking-type-question

Question 6 : Y a-t-il d'autres sujets non mentionnés à la question précédente sur lesquels vous aimeriez être davantage consulté? Si oui, veuillez préciser.



Les répondants au questionnaire pouvaient indiquer en commentaire à la question 6 quelles étaient les autres thématiques sur lesquelles ils souhaitent être consultés. La grande majorité des commentaires des répondants concernaient l'une des sept thématiques identifiées à la question 5. Le graphique ci-haut représente toutes les thématiques qui ont été mentionnées par au moins deux répondants au questionnaire. On remarque que 14 répondants mentionnent la question de la **gestion financière de la Ville de Québec**, spécifiant notamment les dépenses des élus, le budget municipal ainsi que la fiscalité municipale. **La question du logement**, notamment son abordabilité, est mentionnée par six répondants. Six répondants souhaitent être consultés sur la **gestion de l'immigration**. Les autres thématiques sur lesquelles des répondants souhaitent être consultés sont : le patrimoine; la gouvernance municipale; les grands événements, les projets d'envergures; la gestion des animaux domestiques; le budget participatif; les enjeux touchant les personnes âgées et les enjeux d'accessibilité universelle.

Question 7 : Selon le sujet de la démarche participative, plusieurs instances et mécanismes de participation peuvent être utilisés. Parmi les mécanismes suivants, sélectionnez les cinq qui vous intéressent le plus.



Le graphique ci-haut indique pour chaque mécanisme de participation le pourcentage des répondants qui l'ont sélectionné parmi les cinq mécanismes jugés les plus intéressants.

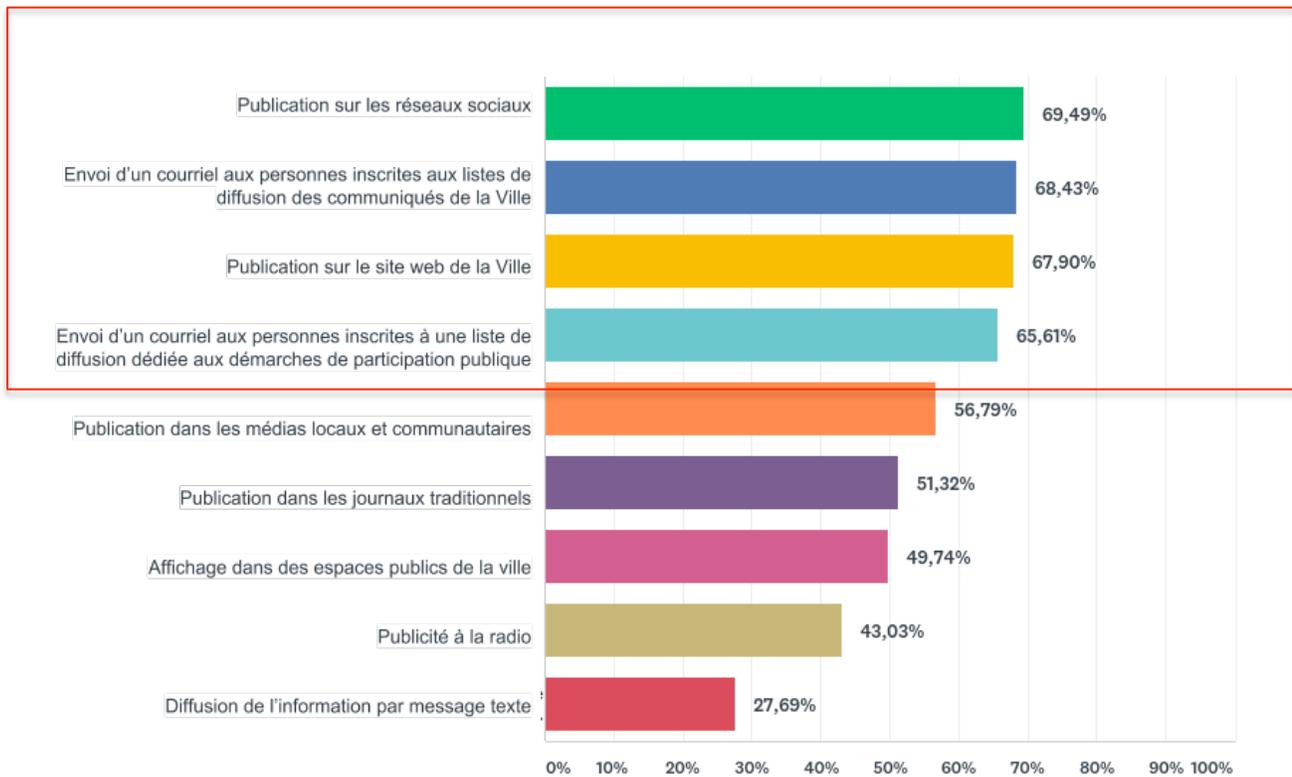
Le questionnaire en ligne est de loin le mécanisme qui rejoint le plus de répondants, alors que 78,3 % d'entre eux l'ont choisi parmi les cinq mécanismes de participation les intéressants le plus. Cette proportion place le questionnaire en ligne loin devant en tant que mécanisme de participation qui intéresse le plus les répondants.

Viennent ensuite les assemblées d'information et les assemblées de conseils de quartier avec un résultat semblable, soit respectivement 58,7 % et 57,5 %. Les audiences publiques sont sélectionnées par 53,44 % des répondants. On constate que ce sont les mécanismes de participation les mieux connus des participants qui les intéressent le plus. Les mécanismes peu connus, comme le déploiement d'équipes de consultation mobile dans l'espace public, les groupes de discussion, la délibération en ligne ou les cafés citoyens, reçoivent un intérêt moindre de la part des répondants.

Les réponses à cette question ne permettent pas de conclure si ces préférences des répondants sont dues à une plus ou moins grande familiarité avec les différents mécanismes proposés, ou si elles démontrent réellement que les répondants ont un plus grand intérêt pour les mécanismes de participation « traditionnels ». Dans tous les cas, si la Ville souhaite explorer de nouvelles pratiques participatives, elle devra garder en tête cet attachement

des répondants aux mécanismes de participation classique que sont les assemblées d'information, les assemblées de conseil de quartier et les audiences publiques.

Question 8 : Parmi les outils de communication suivants, lesquels privilégiez-vous pour vous informer des démarches participatives de la Ville? Sélectionnez les cinq outils que vous privilégiez.

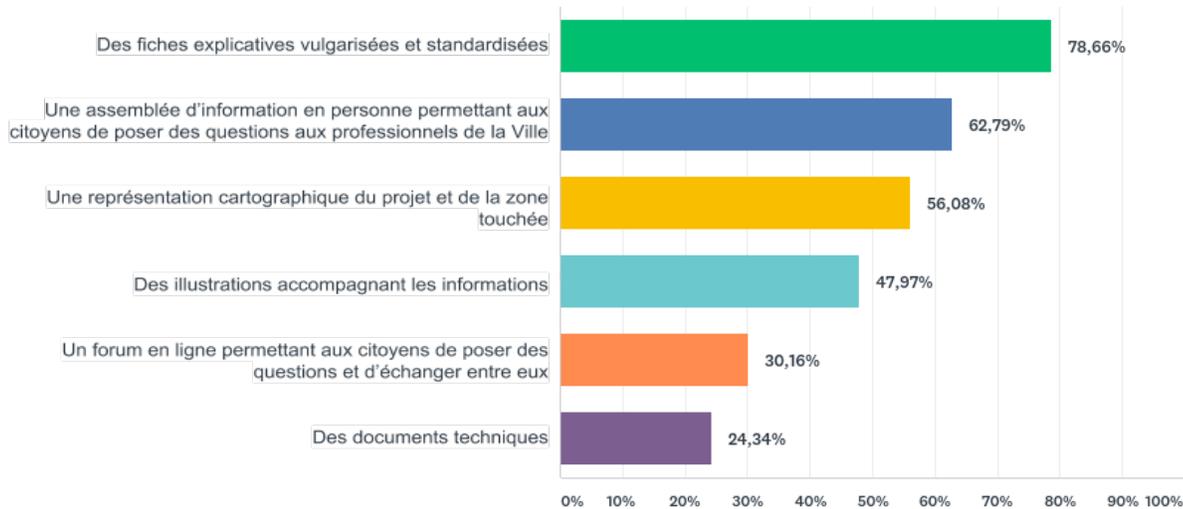


On peut commencer par noter que les outils de communication proposés aux répondants reçoivent un appui relativement équilibré de la part des participants. Mise à part la diffusion de l'information par message texte, qui est privilégiée par seulement 27,7 % des répondants, les autres outils de communication reçoivent tous un appui considérable. Ce résultat tend à montrer, comme l'ont recommandé les participants aux ateliers participatifs, que la Ville devrait privilégier une diversité de moyens de communication pour rejoindre la plus grande diversité de population possible.

Ceci dit, on peut constater que quatre outils de communications se démarquent des autres par le large appui qu'ils reçoivent, soit, les publications sur les réseaux sociaux (69,5 %), les publications sur le site web de la Ville (67,9 %), et les envois de courriels aux personnes inscrites à une liste de diffusion des communiqués de la Ville (68,4 %) ou à une liste spécifiquement dédiée aux démarches de participation publique (65,6 %).

On constate ainsi que ce sont les outils de communication mettant à contribution les nouvelles technologies (réseaux sociaux, courriel, site internet) qui sont privilégiés par les répondants. Toutefois, le fait que ces résultats soient obtenus à travers un questionnaire en ligne biaise certainement les résultats en faveur des technologies numériques et des questionnaires en ligne en particulier.

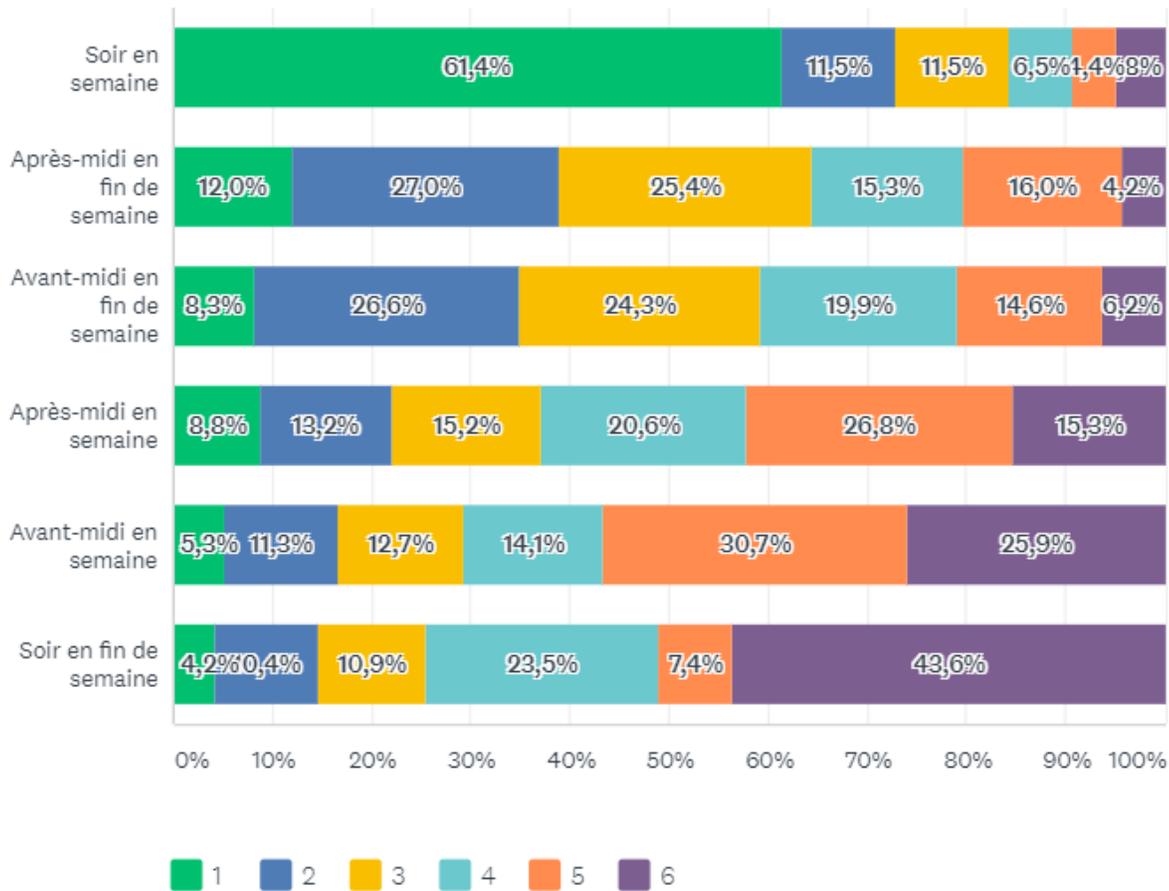
Question 9 : Quels formats d'information vous aideraient à mieux comprendre un dossier et à participer de manière éclairée? Choisissez les trois moyens les plus utiles selon vous.



Après avoir demandé aux répondants d'identifier les canaux de communication qu'ils privilégient, la question 9 visait à identifier les types d'information et les formats qui les serviraient le mieux dans le cadre d'une démarche participative. Une forte majorité (78,7 %) a identifié les fiches explicatives vulgarisées et standardisées comme format à privilégier. Ce résultat est conforme avec le souhait exprimé par les participants aux ateliers participatifs d'avoir accès à une information qui soit à la fois claire, fiable et accessible.

La formule de l'assemblée d'information en personne arrive deuxième avec 62,8 % des répondants l'ayant sélectionnée. Vient ensuite la représentation cartographique du projet et de la zone touchée avec 56,1 %. Notons que les documents techniques n'obtiennent la faveur que de 24,3 % des répondants. Le forum de discussion en ligne comme moyen d'échange d'information n'obtient pas non plus un fort appui (30,1 %).

Question 10 : Pour vous, quel est le meilleur moment pour participer à des activités de participation publique? Priorisez de 1 à 7, 1 étant le meilleur moment pour participer et 6 étant le moins bon moment.

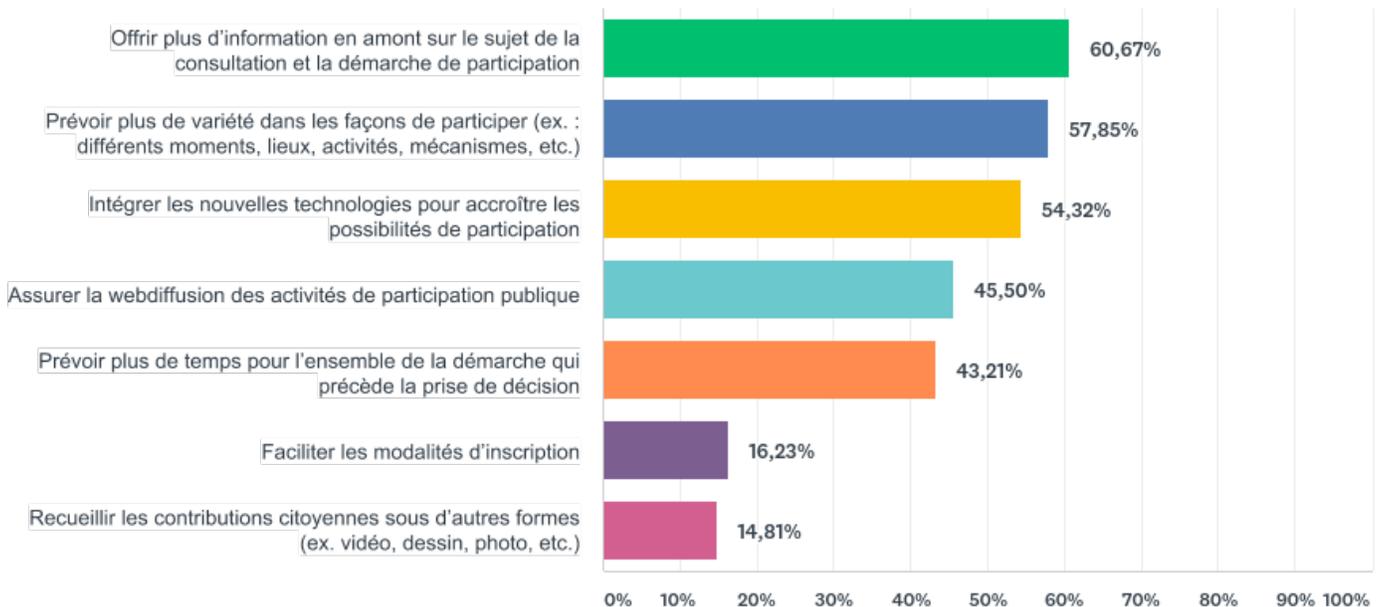


	1	2	3	4	5	6	TOTAL	SCORE
Soir en semaine	61,38% 348	11,46% 65	11,46% 65	6,53% 37	4,41% 25	4,76% 27	567	5,05
Après-midi en fin de semaine	11,99% 68	26,98% 153	25,40% 144	15,34% 87	16,05% 91	4,23% 24	567	3,91
Avant-midi en fin de semaine	8,29% 47	26,63% 151	24,34% 138	19,93% 113	14,64% 83	6,17% 35	567	3,75
Après-midi en semaine	8,82% 50	13,23% 75	15,17% 86	20,63% 117	26,81% 152	15,34% 87	567	3,11
Avant-midi en semaine	5,29% 30	11,29% 64	12,70% 72	14,11% 80	30,69% 174	25,93% 147	567	2,69
Soir en fin de semaine	4,23% 24	10,41% 59	10,93% 62	23,46% 133	7,41% 42	43,56% 247	567	2,50

Les réponses à cette question portant sur le meilleur moment pour organiser des activités de participation publique sont sans équivoque. En effet, ce sont 68,4 % des répondants qui identifient le soir en semaine comme le meilleur moment pour tenir ce type d'activités, et 84,3 % qui le situent parmi les trois moments les plus opportuns. Viennent ensuite avec un résultat presque équivalent l'après-midi et l'avant-midi en fin de semaine. Le

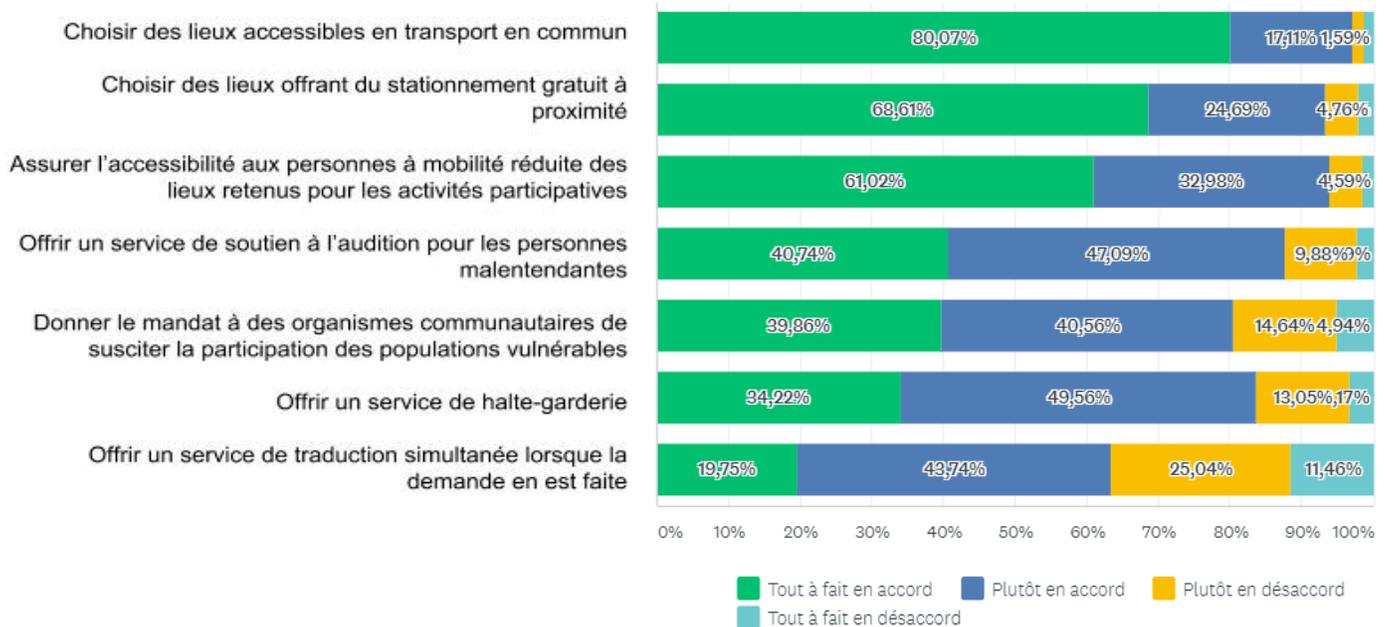
soir en fin de semaine est globalement le moment le moins opportun pour la participation publique, suivi par l'avant-midi en semaine et l'après-midi en semaine. Il convient de souligner que le choix d'un moment plutôt qu'un autre favorisera nécessairement certains groupes de la population, notamment en fonction de leur occupation principale (aux études, travailleur, retraités, jeunes parents, etc.). Ces résultats donnent toutefois une indication générale du moment à privilégier afin de maximiser globalement la participation aux activités participatives.

Question 11 : Quelles mesures la Ville de Québec pourrait-elle mettre en place afin d'améliorer la qualité de ses démarches de participation publique? Choisissez les trois mesures les plus pertinentes selon vous



Parmi les mesures proposées pour améliorer la qualité des démarches de participation publique, trois d'entre elles se démarquent particulièrement. D'abord, 60,7 % des répondants misent sur une offre accrue d'information concernant le sujet de la démarche participative et la démarche en elle-même. Ensuite, 57,9 % estiment qu'il faut prévoir plus de variété dans les façons de participer. La troisième mesure la plus populaire consiste à intégrer les nouvelles technologies pour accroître les possibilités de participation (54,3 %). Assurer la webdiffusion des activités de participation publique (45,5 %) et prévoir plus de temps pour l'ensemble des démarches de participation (43,2 %) sont deux mesures qui reçoivent un appui modéré. Enfin, deux mesures sont jugées moins pertinentes pour accroître la qualité des démarches participatives, soit celle de faciliter les modalités d'inscriptions (16,2 %) et celle de recueillir les contributions citoyennes sous d'autres formes que celles qui sont généralement admises (vidéo, dessin, photo, etc.) (14,8 %). Ces résultats soulignent l'importance clé de l'information transmise aux citoyens ainsi que de la diversité des mécanismes de participation proposés (incluant les nouvelles technologies) pour favoriser une participation de qualité.

Question 12 : Selon vous, les mesures suivantes permettraient-elles à la Ville de Québec d'accroître l'accessibilité et la diversité des personnes participant à ses démarches de participation publique? Indiquez votre niveau d'accord.

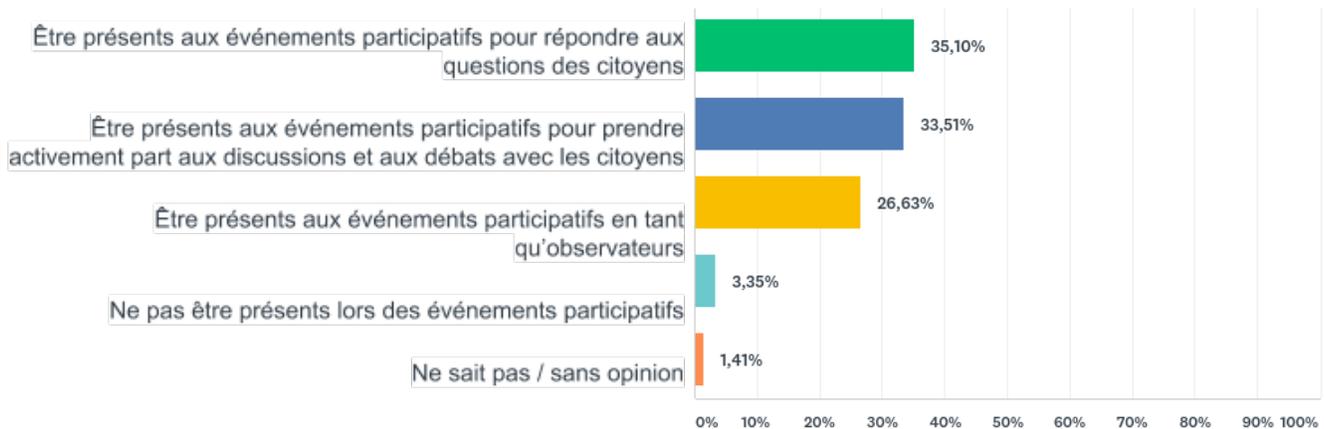


Les résultats à cette question montrent que, pour toutes les mesures proposées, la majorité des répondants considèrent qu'elles accroissent l'accessibilité des activités participatives et la diversité des personnes y participant. On peut identifier certaines mesures recevant un appui particulièrement élevé. C'est le cas de la proposition de choisir des lieux accessibles en transport en commun, avec laquelle 80,1 % sont « tout à fait en accord » et 17,1 % sont « plutôt en accord ». Vient ensuite la proposition de choisir des lieux offrant du stationnement gratuit à proximité (68,6 % « tout à fait » et 24,7 % « plutôt en accord »). 61 % et 33 % des répondants sont « tout à fait » et « plutôt en accord » que le fait d'assurer l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite accroît l'accessibilité et la diversité des participants aux démarches participatives.

La proposition recevant l'appui le moins élevé est celle d'offrir un service de traduction simultanée lorsque la demande en est faite, alors que 36,5 % des répondants se disent « plutôt en désaccord » ou « tout à fait en désaccord » qu'elle accroîtrait l'accessibilité des démarches participatives et la diversité des participants. Le tableau ci-dessous résume l'ensemble des réponses des participants pour cette question.

	TOUT À FAIT EN ACCORD	PLUTÔT EN ACCORD	PLUTÔT EN DÉSACCORD	TOUT À FAIT EN DÉSACCORD	TOTAL
Choisir des lieux accessibles en transport en commun	80,07% 454	17,11% 97	1,59% 9	1,23% 7	567
Choisir des lieux offrant du stationnement gratuit à proximité	68,61% 389	24,69% 140	4,76% 27	1,94% 11	567
Assurer l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite des lieux retenus pour les activités participatives	61,02% 346	32,98% 187	4,59% 26	1,41% 8	567
Offrir un service de soutien à l'audition pour les personnes malentendantes (ex. récepteurs FM, traduction simultanée en langue des signes, etc.)	40,74% 231	47,09% 267	9,88% 56	2,29% 13	567
Donner le mandat à des organismes communautaires de susciter la participation des populations vulnérables	39,86% 226	40,56% 230	14,64% 83	4,94% 28	567
Offrir un service de halte-garderie lors des activités	34,22% 194	49,56% 281	13,05% 74	3,17% 18	567
Offrir un service de traduction simultanée lorsque la demande en est faite	19,75% 112	43,74% 248	25,04% 142	11,46% 65	567

Question 13 : À votre avis, quel devrait être le rôle des élus dans les démarches de participation publique?



Les résultats à cette question portant sur le rôle des élus dans les activités de participation publique sont très intéressants, puisqu'ils démontrent à quel point les répondants sont très partagés à cet égard. En effet, lorsque questionnés sur le rôle que devraient assumer les élus lors des activités de participation publique, 35 % ont répondu qu'ils devraient être présents pour répondre aux questions des citoyens, 34 % ont répondu qu'ils devraient participer activement aux discussions et aux débats avec les citoyens, et 27 % ont répondu qu'ils devraient se contenter d'être présents en tant qu'observateurs. Seuls 3 % ont indiqué que les élus devraient être absents des événements participatifs. Ces opinions partagées illustrent la difficulté de trouver un équilibre entre le plein engagement des élus envers les démarches de participation publique et une absence qui pourrait être perçue comme un désengagement des élus envers les citoyens.

Question 14 : Les mesures suivantes permettraient-elles d'assurer une plus grande transparence des processus participatifs? Indiquez votre niveau d'accord.

Pour cette question, les répondants étaient invités à indiquer leur niveau d'accord pour chacune des mesures proposées plutôt que de les prioriser ou de sélectionner les mesures prioritaires comme c'était le cas pour plusieurs questions précédentes. On peut constater, à la lecture des réponses, que l'ensemble des mesures proposées reçoit un niveau d'appui très élevé de la part des répondants. En effet, toutes les mesures reçoivent un niveau d'accord (tout à fait en accord et plutôt en accord) supérieur à 90 %.

Il est toutefois possible d'identifier certaines mesures qui reçoivent un appui particulièrement clair des répondants, avec un pourcentage de « tout à fait en accord » particulièrement élevé. C'est le cas de la proposition de communiquer clairement les objectifs de la démarche participative ainsi que les éléments sur lesquels on souhaite que la population se prononce (82,4 % de « tout à fait en accord »). La proposition de publier systématiquement les rapports de consultation sur le site web de la ville reçoit également un appui particulièrement clair (78,8 % de « tout à fait en accord »).

L'ensemble des mesures proposées constitue des pratiques susceptibles d'accroître la transparence des processus participatifs et la confiance de la population envers ces démarches, et les résultats de cette question démontrent que les répondants ont un intérêt pour leur mise en place.

	TOUT À FAIT EN ACCORD	PLUTÔT EN ACCORD	PLUTÔT EN DÉSACCORD	TOUT À FAIT EN DÉSACCORD	TOTAL
Communiquer clairement les objectifs de la démarche et les éléments sur lesquels on souhaite que la population se prononce	82,36% 467	15,87% 90	1,76% 10	0,00% 0	567
Communiquer clairement les éléments sur lesquels les participants sont appelés à se prononcer en vue de la prise de décision par les autorités	82,36% 467	14,81% 84	2,29% 13	0,53% 3	567
Publier de façon systématique le rapport de consultation sur le site web de la ville	78,84% 447	20,28% 115	0,88% 5	0,00% 0	567
Justifier l'intégration ou non des idées et/ou recommandations issues des consultations	66,84% 379	28,57% 162	4,06% 23	0,53% 3	567
Transmettre le rapport de consultation directement à toutes les personnes ayant pris part aux activités et qui ont laissé leurs coordonnées	63,67% 361	27,87% 158	7,23% 41	1,23% 7	567
Diffuser les faits saillants du rapport de consultation sur les médias sociaux	63,32% 359	29,28% 166	6,00% 34	1,41% 8	567
S'assurer que la démarche soit pilotée par des ressources professionnelles de la consultation indépendantes de la décision	63,14% 358	30,69% 174	5,47% 31	0,71% 4	567
Communiquer à l'avance la date de publication du rapport de consultation	61,90% 351	33,69% 191	3,70% 21	0,71% 4	567
Afficher les retombées de la démarche de participation sur les lieux du projet	61,55% 349	31,22% 177	5,82% 33	1,41% 8	567

Question 15 : Comment la Ville devrait-elle procéder à l'évaluation de la mise en œuvre de sa Politique de participation publique? Indiquez votre niveau d'accord.

Pour cette question aussi, les répondants étaient invités à indiquer leur niveau d'accord avec les mesures proposées. On peut identifier une claire préférence pour la proposition de produire un bilan périodique qui recense les démarches de participation et leur incidence sur la prise de décision (93,8 % de « plutôt » ou « tout à fait en accord »).

La deuxième proposition ayant reçu le nombre de mentions « tout à fait en accord » le plus élevé consiste à mener, une fois par mandat électoral, une démarche de participation citoyenne pour faire le diagnostic de la politique de participation publique et identifier les modifications à y apporter (86,1 % de « plutôt » ou « tout à fait en accord »). À noter toutefois que c'est aussi la proposition ayant reçu le plus de mentions « tout à fait en désaccord », avec 3,35 %. Les propositions d'effectuer un sondage périodique de satisfaction à l'égard de la mise en œuvre de la politique et de distribuer systématiquement un questionnaire de rétroaction à la fin de chaque activité de consultation reçoivent un niveau d'avis similaire, avec respectivement 86,4 % et 83,1 % de « plutôt » ou « tout à fait en accord »).

	TOUT À FAIT EN ACCORD	PLUTÔT EN ACCORD	PLUTÔT EN DÉSACCORD	TOUT À FAIT EN DÉSACCORD	TOTAL
Produire un bilan périodique qui recense les démarches de participation qui ont eu lieu et leur incidence sur la prise de décision	58,02% 329	35,80% 203	5,29% 30	0,88% 5	567
Une fois par mandat électoral, mener une démarche de participation citoyenne pour faire le diagnostic de la politique de participation publique et identifier les modifications à apporter	49,74% 282	36,33% 206	10,58% 60	3,35% 19	567
Effectuer un sondage périodique de satisfaction à l'égard de la mise en œuvre de la politique	40,74% 231	45,68% 259	12,52% 71	1,06% 6	567
Distribuer systématiquement un questionnaire de rétroaction à la fin de chaque activité de consultation	40,04% 227	43,03% 244	15,87% 90	1,06% 6	567

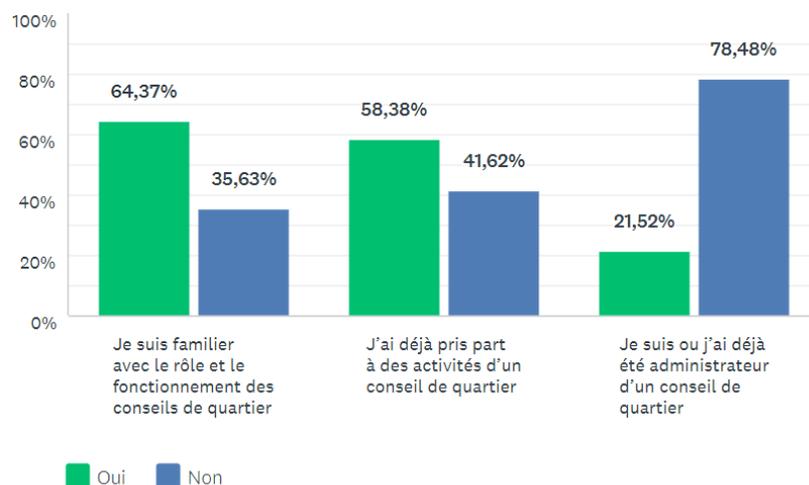
Question 16 : Quelle est votre connaissance des conseils de quartier? Indiquez si les énoncés suivants sont vrais.

Pour cette question, les répondants étaient invités à indiquer si les énoncés suivants étaient vrais :

- Je suis familier avec le rôle et le fonctionnement des conseils de quartier;
- J'ai déjà pris part à des activités d'un conseil de quartier;
- Je suis ou j'ai déjà été administrateur d'un conseil de quartier.

Concernant le premier énoncé, un peu moins des deux tiers des répondants (64,4 %) disent être familiers avec le fonctionnement des conseils de quartier. Ce résultat est similaire à la proportion de personnes qui avaient signalé connaître l'existence de la politique de participation publique de la Ville de Québec (66,8 %). La proportion de personnes disant avoir déjà pris part à des activités d'un conseil de quartier est relativement impressionnant, avec 58,4 %. Ce résultat indique à nouveau que l'échantillon de répondants est caractérisé par une forte participation, sans doute bien plus élevée que dans le reste de la population.

Cette hypothèse est renforcée par les réponses au troisième énoncé, selon lesquelles 21,5 % des répondants sont ou ont déjà été administrateurs d'un conseil de quartier.



Question 17 : Quel est votre point de vue sur les conseils de quartier?

Les répondants sont nombreux à estimer que les conseils de quartier jouent un rôle important dans la vie démocratique de la Ville de Québec. Ils sont ainsi 43,4 % et 34,2 % à être « tout à fait » et « plutôt en accord » avec cet énoncé. Ils sont encore plus nombreux à penser, ceci dit, que les conseils de quartier devraient être davantage impliqués dans les activités de participation publique. En effet, 59,4 % des répondants sont « tout à fait en accord avec cet énoncé, et 27,34 % sont “plutôt en accord”. Ces résultats indiquent que, si les répondants valorisent le rôle des conseils de quartiers en matière de participation publique, ils souhaitent encore davantage les voir jouer un rôle accru dans ce domaine.

	TOUT À FAIT EN ACCORD	PLUTÔT EN ACCORD	PLUTÔT EN DÉSACCORD	TOUT À FAIT EN DÉSACCORD	NE SAIT PAS	TOTAL
Je suis d'avis que les conseils de quartier jouent un rôle important dans la vie démocratique de la Ville de Québec	43,39% 246	34,22% 194	10,93% 62	4,06% 23	7,41% 42	567
Je considère que les conseils de quartier devraient être davantage impliqués dans les activités de participation publique	59,44% 337	27,34% 155	4,59% 26	1,41% 8	7,23% 41	567

Question 18 : Quelle(s) innovation(s) la Ville de Québec devrait-elle mettre en place afin d'accroître la participation active de la population et son influence dans la gestion des affaires de la Ville?

La dernière question du questionnaire en ligne était une question ouverte qui visait à permettre aux répondants de faire part de leurs idées et suggestions relatives aux innovations que la Ville de Québec pourrait mettre en place afin d'accroître la participation active de la population et son influence dans la gestion des affaires de la Ville. 315 réponses à cette question ont été formulées par les répondants. Une synthèse des réponses qui ont été soumises, classées par thématiques, est proposée ci-dessous. Par souci de concision, étant donné que plusieurs de ces idées ont aussi été exprimées lors des ateliers participatifs, les paragraphes suivants proposent un survol des thématiques les plus récurrentes sans toutefois les décrire dans le détail.

Information claire et compréhensible et diversification des moyens de diffusion

Pour de nombreux répondants, l'innovation doit passer par l'accès à une information compréhensible et de qualité, notamment quand il s'agit de projets immobiliers ou de changements de zonage qui font souvent appel à un vocabulaire technique. L'importance d'expliquer les impacts des projets ou des enjeux sur le milieu de vie des citoyens ressort comme un élément primordial pour susciter la participation. L'information doit être disponible tout au long du processus. L'utilisation adéquate et la diversification des moyens de communication (vidéos, médias sociaux, médias traditionnels, visioconférence, diffusion web, etc.) sont aussi au nombre des suggestions.

Budget participatif et renforcement des compétences citoyennes

La proposition de mettre en place un budget participatif a été émise à plusieurs reprises dans les commentaires des répondants. Cette suggestion est perçue comme un moyen de donner progressivement plus de pouvoir aux citoyens sur les orientations et les décisions locales. Fournir un soutien aux comités de citoyens et aux organisations du milieu qui travaillent à accompagner les citoyens dans le renforcement de leur implication et de leurs compétences citoyennes sont aussi au nombre des suggestions.

Diversité et lieux

Plusieurs répondants ont fait valoir l'importance d'intéresser et d'engager les jeunes dans les démarches participatives. Pour certains, cela commence par la transmission de connaissances et compétences en éducation civique dans les écoles. D'autres suggèrent d'aller à leur rencontre dans les lieux qu'ils fréquentent (écoles secondaires, cégeps, université, lieux sociaux). La promotion des activités et actions auprès de différents groupes (nouveaux arrivants, groupes marginalisés, jeunes, personnes âgées, etc.) est aussi suggérée à plusieurs reprises. Par ailleurs, tenir les consultations dans des lieux où les citoyens sont déjà présents (ex : parcs, cafés, centres d'achats, etc.) est au nombre des suggestions pour augmenter la participation aux démarches.

Conseils de quartier

Certains répondants considèrent que les conseils de quartier sont à la base de la participation citoyenne dans la ville de Québec, qu'il serait nécessaire d'en faire la promotion et de leur offrir un accompagnement plus significatif. La fonction des conseils de quartier est aussi selon plusieurs, à repenser. Nombreux sont les répondants qui considèrent que leurs rôles et responsabilités doivent être revus et leur budget de fonctionnement élargi. Certains soulignent que la participation active du conseiller municipal est primordiale ainsi qu'un accompagnement plus soutenu. Pour certains, le réaménagement des dates de rencontre est aussi proposé afin de susciter une participation plus large.

Indépendance et écoute

Plusieurs répondants ont évoqué l'importance de l'indépendance afin d'augmenter la crédibilité des démarches de consultation. En effet, le fait de faire appel à un tiers neutre est perçu par plusieurs comme une façon d'assurer cette indépendance et crédibilité. D'autres estiment que la création d'une instance indépendante de consultation citoyenne un peu à l'instar de la ville de Montréal serait une bonne solution. Par ailleurs, l'écoute, le respect et la mise en place d'un climat cordial et propice aux discussions sont nommés comme des éléments importants lors de la tenue des activités de consultation.

Référendums et pouvoir d'initiative citoyenne

Certains considèrent que le maintien des référendums est un moyen de donner un pouvoir réel à la population concernant des projets qui touchent leur vie quotidienne. Pour plusieurs le processus référendaire décisionnel devrait être maintenu pour des sujets d'importance touchant à la vie municipale.

Par ailleurs, plusieurs répondants ont émis le souhait que soit mis en place un mécanisme par lequel les citoyens et citoyennes auraient la possibilité de soumettre certains sujets à des démarches participatives.

Transparence et rétroaction

De nombreux répondants ont fait valoir l'importance de mettre en place des processus transparents et prévisibles ainsi que l'importance de pouvoir mesurer l'impact des consultations, c'est-à-dire de mettre en valeur le poids de la participation dans la décision finale prise par les élus et élues. La mise en valeur des résultats positifs des consultations et d'un bulletin publié périodiquement concernant les démarches de consultation qui ont eu lieu pendant cette période fait partie des idées exprimées par les répondants.

Utilisation des nouvelles technologies et des médias sociaux

Beaucoup de répondants ont fait valoir l'importance d'utiliser le web et les nouvelles technologies afin d'accroître l'accessibilité et la participation aux démarches de consultation. Que ce soit par l'entremise des médias sociaux, de sondages en ligne, de la webdiffusion ou du cellulaire pour émettre des préférences ou même pour passer au vote, l'utilisation de ces technologies pour informer et consulter les citoyens est un incontournable.

Annexe I – Questionnaire en ligne

La Ville de Québec invite les citoyens à prendre part à une démarche de consultation afin d'élaborer une nouvelle politique de participation publique. La Ville possède une politique de consultation publique depuis 1996 qui offre à ses citoyens la possibilité de se prononcer, en dehors du cadre électoral, sur des projets qui peuvent modifier leur milieu de vie.

La consultation publique est un mécanisme permettant de tenir compte des aspirations, des attentes et des besoins des citoyens, y compris ceux concernant leur participation à la vie démocratique. Elle permet également à l'administration et aux élus municipaux de transmettre de l'information à la population, et vice-versa. Elle est donc un instrument d'enrichissement et de bonification du processus décisionnel.[1]

En mettant à jour sa politique de consultation publique pour se diriger vers une politique de participation publique, la Ville de Québec souhaite offrir un plus large éventail de possibilités aux citoyens pour contribuer aux décisions et ainsi permettre un degré plus élevé d'engagement de leur part.

Le questionnaire permettra d'évaluer votre connaissance des activités de participation publique, vos préférences quant à la manière dont vous souhaitez participer, les freins et les conditions facilitantes à la participation et finalement votre avis sur les instances et les mécanismes de participation publique à inclure dans la future politique.

Il vous faudra entre 10 et 15 minutes de votre temps pour répondre au questionnaire. L'Institut du Nouveau Monde, le gestionnaire du questionnaire, vous garantit que vos réponses demeureront confidentielles. Toutes les questions sont obligatoires et seuls les questionnaires entièrement complétés seront pris en compte dans l'analyse des résultats.

Vous avez jusqu'au 31 mai 2018 à 23h59 pour répondre au questionnaire.

Merci de votre participation!

[1] Ville de Québec, Règlement R.R.V.Q. chapitre P-4 : Règlement sur la politique de consultation publique, 2018, p.3.

Québec et la participation publique

* 1. Saviez-vous que la Ville de Québec était dotée d'une politique de consultation publique?

- Oui
 Non

* 2. Indiquez votre niveau d'accord avec l'énoncé suivant :

	Tout à fait en accord	Plutôt en accord	Plutôt en désaccord	Tout à fait en désaccord	Ne sait pas
La Ville de Québec se démarque des autres municipalités du Québec par sa culture participative et ses pratiques de participation publique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 3. Avez-vous participé à une activité d'information ou de consultation publique organisée par la Ville de Québec au cours des trois dernières années?

- Oui
 Non

* 4. Si oui, à quel(s) type(s) activité(s) d'information ou de consultation publique organisée(s) par la Ville de Québec avez-vous participé?

Cochez tout ce qui s'applique

- Assemblée d'information ou de consultation publique tenue par la Ville
- Assemblée d'information ou de consultation publique tenue par un conseil de quartier
- Atelier participatif ou colloque tenu par la Ville
- Questionnaire en ligne
- Autre (veuillez préciser)

Sujets et modes de participation

* 5. Sur quel(s) sujet(s) lié(s) à la vie municipale aimeriez-vous être davantage consulté ?

Priorisez de 1 à 7, 1 étant le sujet vous intéressant le plus et 7 étant celui qui vous intéresse le moins.

Note : cette question n'a pas pour objectif d'identifier des sujets sur lesquels ne plus consulter, mais simplement de comprendre les intérêts des répondants.



La culture, les loisirs et les activités communautaires

Ex: politique municipale en matière de sport et d'activité physique, politique culturelle, vision de l'art public, etc.



Le développement économique local

Ex: plan de développement économique



L'environnement

Ex: vision de l'arbre, plan directeur des rivières, etc.



La salubrité, nuisance et sécurité

Ex: plan de gestion des matières résiduelles, plan de gestion des graffitis, etc.



Les transports

Ex: plan de mobilité durable, politique de stationnement, vision des déplacements à vélo, etc.



Les grandes orientations de la ville

Ex: schéma d'aménagement, plan d'urbanisme, politique de déneigement, vision de développement social, etc.



L'aménagement et l'urbanisme au niveau local

Ex: règlement de zonage, aménagement d'une place publique, aménagement d'un parc, réfection d'une rue, etc.

6. Y a-t-il d'autres sujets non mentionnés à la question précédente sur lesquels vous aimeriez être davantage consulté? Si oui, veuillez préciser.

* 7. Selon le sujet de la démarche participative, plusieurs instances et mécanismes de participation peuvent être utilisés.

Parmi les mécanismes suivants, sélectionnez les cinq qui vous intéressent le plus.

- Audience publique (séance d'audition des opinions avec mémoires ou commentaires oraux)
- Assemblée d'information (rencontre explicative sur un projet, un règlement ou une politique)
- Groupe de discussion (rencontre de discussion sur invitation avec échantillon)
- Café citoyen (groupes de discussions autoanimés par les citoyens et formulation d'avis par la prise de notes collectives)
- Assemblée d'un conseil de quartier
- Questionnaire en ligne
- Délibération sur une plateforme en ligne (ex. forum de discussion en ligne)
- Kiosque de consultation sur les lieux d'un projet
- Équipe de consultation mobile dans l'espace public
- Atelier de design participatif ou de co-création

Informer la population

* 8. Parmi les outils de communication suivants, lesquels privilégiez-vous pour vous informer des démarches participatives de la Ville?

Sélectionnez les cinq outils que vous privilégiez.

- Publication sur le site web de la Ville
- Publication sur les réseaux sociaux
- Affichage dans des espaces publics de la ville
- Publication dans les journaux traditionnels
- Publication dans les médias locaux et communautaires
- Publicité à la radio
- Diffusion de l'information par message texte
- Envoi d'un courriel aux personnes inscrites aux listes de diffusion des communiqués de la Ville portant sur divers sujets
- Envoi d'un courriel aux personnes inscrites à une liste de diffusion dédiée aux démarches de participation publique

* 9. Quels moyens d'information vous aideraient à mieux comprendre un dossier et à participer de manière éclairée?

Choisissez les trois moyens les plus utiles selon vous.

- Des documents techniques
- Une représentation cartographique du projet et de la zone touchée
- Des illustrations accompagnant les informations
- Des fiches explicatives vulgarisées et standardisées
- Une assemblée d'information en personne permettant aux citoyens de poser des questions aux professionnels de la Ville
- Un forum en ligne permettant aux citoyens de poser des questions et d'échanger entre eux

Accessibilité des démarches participatives

* 10. Pour vous, quel est le meilleur moment pour participer à des activités de participation publique ?
Priorisez de 1 à 7, 1 étant le meilleur moment pour participer et 6 étant le moins bon moment.

<input type="checkbox"/>	Avant-midi en semaine
<input type="checkbox"/>	Après-midi en semaine
<input type="checkbox"/>	Soir en semaine
<input type="checkbox"/>	Avant-midi en fin de semaine
<input type="checkbox"/>	Après-midi en fin de semaine
<input type="checkbox"/>	Soir en fin de semaine

* 11. Quelles mesures la Ville de Québec pourrait-elle mettre en place afin d'améliorer la qualité de ses démarches de participation publique?

Choisissez les trois mesures les plus pertinentes selon vous.

Note: Ne pas prioriser une mesure ne signifie pas pour autant qu'elle sera écartée par la Ville

- Offrir plus d'information en amont sur le sujet de la consultation et la démarche de participation
- Prévoir plus de variété dans les façons de participer (ex. : différents moments, lieux, activités, mécanismes, etc.)
- Prévoir plus de temps pour l'ensemble de la démarche qui précède la prise de décision
- Faciliter les modalités d'inscription
- Intégrer les nouvelles technologies pour accroître les possibilités de participation
- Assurer la webdiffusion des activités de participation publique
- Recueillir les contributions citoyennes sous d'autres formes (ex. vidéo, dessin, photo, etc.)

* 12. Selon vous, les mesures suivantes permettraient-elles à la Ville de Québec d'accroître l'accessibilité et la diversité des personnes participant à ses démarches de participation publique?

Indiquez votre niveau d'accord.

	Tout à fait en accord	Plutôt en accord	Plutôt en désaccord	Tout à fait en désaccord
Offrir un service de halte-garderie lors des activités	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Donner le mandat à des organismes communautaires de susciter la participation des populations vulnérables	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Offrir un service de traduction simultanée lorsque la demande en est faite	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Assurer l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite des lieux retenus pour les activités participatives	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Offrir un service de soutien à l'audition pour les personnes malentendantes (ex. récepteurs FM, traduction simultanée en langue des signes, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Choisir des lieux accessibles en transport en commun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Choisir des lieux offrant du stationnement gratuit à proximité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Autre (veuillez préciser)

Transparence et évaluation

* 13. À votre avis, quel devrait être le rôle des élus dans les démarches de participation publique ?

- Ne pas être présents lors des événements participatifs
- Être présents aux événements participatifs en tant qu'observateurs
- Être présents aux événements participatifs pour répondre aux questions des citoyens
- Être présents aux événements participatifs pour prendre activement part aux discussions et aux débats avec les citoyens
- Ne sait pas / sans opinion

* 14. Les mesures suivantes permettraient-elles d'assurer une plus grande transparence des processus participatifs?

Indiquez votre niveau d'accord.

	Tout à fait en accord	Plutôt en accord	plutôt en désaccord	Tout à fait en désaccord
S'assurer que la démarche soit pilotée par des ressources professionnelles de la consultation indépendantes de la décision	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Communiquer clairement les objectifs de la démarche et les éléments sur lesquels on souhaite que la population se prononce	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Communiquer clairement les éléments sur lesquels les participants sont appelés à se prononcer en vue de la prise de décision par les autorités	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tout à fait en accord

Plutôt en accord

plutôt en désaccord

Tout à fait en désaccord

Publier de façon
systématique le rapport
de consultation sur le
site web de la ville

Diffuser les faits saillants
du rapport de
consultation sur les
médias sociaux

Communiquer à
l'avance la date de
publication du rapport
de consultation

Transmettre le rapport
de consultation
directement à toutes les
personnes ayant pris
part aux activités et qui
ont laissé leurs
coordonnées

Justifier l'intégration ou
non des idées et/ou
recommandations
issues des consultations

Afficher les retombées
de la démarche de
participation sur les lieux
du projet

Autre (veuillez préciser)

* 15. Comment la Ville devrait-elle procéder à l'évaluation de la mise en œuvre de sa Politique de participation publique?

Indiquez votre niveau d'accord

	Tout à fait en accord	Plutôt en accord	Plutôt en désaccord	Tout à fait en désaccord
Produire un bilan périodique qui recense les démarches de participation qui ont eu lieu et leur incidence sur la prise de décision	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Effectuer un sondage périodique de satisfaction à l'égard de la mise en œuvre de la politique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Distribuer systématiquement un questionnaire de rétroaction à la fin de chaque activité de consultation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Une fois par mandat électoral, mener une démarche de participation citoyenne pour faire le diagnostic de la politique de participation publique et identifier les modifications à apporter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Les conseils de quartier

* 16. Quelle est votre connaissance des conseils de quartier?

Indiquez si les énoncés suivants sont vrais.

	Oui	Non
Je suis familier avec le rôle et le fonctionnement des conseils de quartier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
J'ai déjà pris part à des activités d'un conseil de quartier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je suis ou j'ai déjà été administrateur d'un conseil de quartier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 17. Quel est votre point de vue sur les conseils de quartier?

	Tout à fait en accord	Plutôt en accord	Plutôt en désaccord	Tout à fait en désaccord	Ne sait pas
Je suis d'avis que les conseils de quartier jouent un rôle important dans la vie démocratique de la Ville de Québec	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je considère que les conseils de quartier devraient être davantage impliqués dans les activités de participation publique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vos idées pour une approche innovante de la participation publique

18. Quelle(s) innovation(s) la Ville de Québec devrait-elle mettre en place afin d'accroître la participation active de la population et son influence dans la gestion des affaires de la Ville?
(200 mots ou 1000 caractères maximum)

À propos de vous

L'information recueillie ici ne servira strictement qu'aux fins d'analyses sociodémographiques par l'Institut du Nouveau Monde.

* 19. Comment avez-vous entendu parler du présent sondage?

- Communiqué de la Ville de Québec reçu par courriel
- Site web de la Ville de Québec
- Page Facebook de la Ville de Québec
- Page Facebook d'un conseil de quartier
- Autres pages Facebook
- Twitter
- Publicité sur un média numérique
- Autre (veuillez préciser)

* 20. Depuis combien d'années vivez-vous à Québec?

- Moins d'un an
- 1 à 3 ans
- 4 à 10 ans
- 11 à 20 ans
- Plus de 20 ans

* 21. Dans quel groupe d'âge vous situez-vous?

- Moins de 18 ans
- 18 à 30 ans
- 31 à 40 ans
- 41 à 50 ans
- 51 à 60 ans
- 61 à 70 ans
- 70 ans et plus

22. À quel genre vous identifiez-vous?

- Homme
- Femme
- Autre

* 23. Quel est votre niveau de scolarité?

- Sans diplôme d'études secondaires
- Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent
- Certificat ou diplôme d'un collège, d'un cégep ou d'un autre établissement d'enseignement non universitaire
- Certificat ou diplôme universitaire inférieur au baccalauréat
- Baccalauréat
- Certificat ou diplôme universitaire supérieur au baccalauréat

* 24. Combien d'enfants d'âge mineur résident dans votre domicile?

- 0
- 1
- 2
- 3 et plus

* 25. Dans quel arrondissement habitez-vous?

- La Cité-Limoilou
- Les Rivières
- Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge
- Charlesbourg
- Beauport
- La Haute-Saint-Charles

Autre municipalité que la Ville de Québec (veuillez préciser) :

26. Quels sont les trois premiers chiffres de votre code postal (sans espace)?

Suites de la démarche (facultatif)

Si vous souhaitez être tenu informé des suites de la consultation actuelle ou de prochaines consultations, vous pouvez indiquer ici vos coordonnées. Ces informations et uniquement celles-ci seront recueillies de façon indépendante par l'Institut du Nouveau Monde et transmises à la Ville de Québec. Elles ne seront d'aucune façon reliées aux réponses précédentes.

27. Remplissez les champs ci-dessous si vous souhaitez être informé des suites.

Prénom

Nom

Courriel

Numéro de téléphone

Annexe II – Liste des participants aux ateliers participatifs

Mardi 29 mai 14 h		
Nom	Prénom	Organisation (S'il y a lieu)
Asselin	Jean-Pierre	Cabinet de l'opposition officielle, Ville de Québec
Bergeron	Annie	
Blais	Renaud	Cercle citoyen au cœur de Sainte-Foy
Boudreault	Diane	Conseil de quartier de la Cité-Universitaire
Dion	Sébastien	Logisco
Gauvreau	Lise	
Huard	Chantal	
Mackey	Paul	
Maranda	Marc-André	Conseil de quartier de Sillery
Marcotte	Nicole	Conseil de quartier de la Cité-Universitaire
Martin	Louis	Conseil de quartier du Cap-Rouge
Mercure	Françoise	Conseil de quartier de Montcalm
Moreau	Nicole	
Paquet	Martin	Cabinet de l'opposition officielle, Ville de Québec
Pesant	Claude	
Rousseau	Jean	Conseiller municipal, Ville de Québec
Roy	Sylvie	Conseil de quartier du Cap-Rouge
Saint-Pierre	Noëlline	Conseil de quartier de la Cité-Universitaire
Tremblay	Mélanie	Urbam Conseil
Trépanier	Luc	Conseil de quartier de Sillery
Turgeon	Gina	Ville de Thedford Mines (observatrice)
Veillet	Jessica	Réseau québécois de villes et villages en santé

Mardi 29 mai 19 h

Nom	Prénom	Organisation (S'il y a lieu)
Arseneau	Dave	Transfert Environnement et Société
Bédard	Charlotte	
Bédard	Yvon	
Boileau	Alexandra	Transfert Environnement et Société
Boulangier	Marie-Christine	Conseil de quartier de Saint-Sacrement
Boutin	Micheline	Conseil de quartier des Chutes-Montmorency
Carette	Marie	
Caron	Alain	
Cliche	Jocelyne	Conseil de quartier du Plateau
Côté	Florence	
Coulombe	Daniel	
Coutu	Guylaine	
Desrochers	Marie	
Dricot	Vincent	
Dussault	Carole	Conseil de quartier de Saint-Louis
Felicin	Lounès	
Gagnon	Nicolas	Conseil de quartier du Plateau
Hénault	Simon	Confédération des associations d'étudiants et étudiantes de l'Université Laval (CADEUL)
Jarest	Pierre	
Lajoie	Francis	Conseil de quartier des Châtelers
Lavallée	Nicolas	Citoyenneté jeunesse
Lemieux	Benoit	

Marzell	Lothar	Conseil de quartier de l'Aéroport
Mineau	Caroline L.	Conseil de quartier de Loretteville
Mukinzi	Bonaventure	Conseil de quartier de Saint-Sacrement
Pelletier	Louis-Philippe	Forum jeunesse de la région de la Capitale-Nationale
Plesu	Rodica	Conseil de quartier de la Cité-Universitaire
Rochette	Pauline	Conseil de quartier de Loretteville
Sow	Mamadou	
Toupin	Marc-Olivier	Citoyenneté Jeunesse
Vachon-L'Heureux	Pierrette	Conseil de quartier de Sillery
Vallée	Lucie	Comité Bassin Rivière Cap-Rouge

Jeudi 31 mai 14 h

Nom	Prénom	Organisation (S'il y a lieu)
Allison	Émilie	
Cardin-Dubé	Alexandrine	Société de développement commercial Centre-ville de Québec
Chamberland	Sébastien	Société de développement commercial 3 ^e Avenue
Crête	Paule	Conseil de quartier du Vieux-Limoilou
Drouin	Bernard	Conseil de quartier de Saint-Louis
Dumas Paradis	Michèle	Conseil de quartier de Saint-Roch
Fortin	Jean-François	Patro de Charlesbourg
Gagnon	Monique	Conseil de quartier des Jésuites
Gagnon	Jean-Pierre	Conseil de quartier des Jésuites
Gaudreau	Éloïse	Comité des citoyens et citoyennes du quartier Saint-Sauveur
Guy-Dorion	Raphaëlle	Conseil de quartier de Montcalm
Hamel	Denys	Les Loisirs Montcalm Inc.
Jeannotte	Marc	Votepour.ca
Lanthier	Pierre	Mobilisation Haute-Ville
Laveau	Nicole	Conseil de quartier de Vanier
Marchand	Guillaume	
Martin	Éric	Comité des citoyens et citoyennes du quartier Saint-Sauveur
Mélançon	Stevens	Conseiller municipal, Ville de Québec
Pelletier	Raynald	Comité d'action des personnes vivant des situations d'handicap (CAPVISH)
Proulx	Guillaume	Réserve mondiale de biosphère Manicouagan-Uapishka
Quillaux	Anaëlle	Société de développement commercial 3 ^e Avenue
Robitaille	Yan	Patro de Charlesbourg
Sahayanathan	Stéphanie	Société de développement commercial Saint-Sauveur
Santerre	Lise	

Ste-Marie	Gabrielle	Société de développement commercial Saint-Sauveur
Tremblay	Nicol	
Turgeon	Sandra	Fédération des coopératives d'habitation de Québec, Chaudière-Appalaches

Jeudi 31 mai 19 h

Nom	Prénom	Organisation (S'il y a lieu)
Bédard	Jean-Pierre	Société de développement commercial Montcalm
Bonin	Mireille	
Chassé	Martine	
Des Roches	Denis	Conseil de quartier du Lac-Saint-Charles
Deschênes	Caroline	Table de quartier L'Engrenage de Saint-Roch
Desprez	Anne-Sophie	Conseil de quartier de Montcalm
Hudon	Ghislain	
Kwetcheu Gamo	Annick	Forum jeunesse Agro-Québécois
Parrish	Michaël	
Pellerin	Antoine	Conseil de quartier de Montcalm
Samson	Alain	Conseil de quartier du Vieux-Québec
Saucier	Nicolas	Conseil de quartier de Saint-Roch
Sériès	Marine	Conseil de quartier de Montcalm
Sissoko	Mahamadou	Conseil de quartier de Vanier
Van Neste	Martial	Conseil de quartier de Maizerets
Ward	Daniel	