L'acceptabilité sociale d'un projet, en phase de conception



Cécile VIRY
D.E.S.S. Planification du territoire et développement local
UQAM
Juillet 2014

Ce rapport a été rédigé dans le cadre du D.E.S.S. Planification du territoire et développement local, au cours de mon stage au sein de l'entreprise exp *inc. à Gatineau.*

Pour ceci, je tiens à remercier Jonathan Claveau pour toute son aide, ses conseils et sa patience, ainsi que Wilhelm De Lorenzi pour son accueil à exp *et sa confiance. Merci également à Jacques Schroeder pour son important soutien durant la formation.*

Sommaire

Remerciements

Introduction....page 4

1. L'acceptabilité sociale, c'est quoi ?....page 6
1.1. Un projet vu, interprété et accepté par les citoyens....page 8
1.2. En urbanisme, un consensus entre plusieurs parties prenantes....page 10
1.3. La question de la gouvernance....page 12

2. Le cas d'un projet, à Gatineau....page 14
2.1. Mise en contexte du site à l'étude....page 14
2.2. Mais une commission scolaire, c'est quoi ?....page 17
2.3. La démarches vis-à-vis des intervenants....page 19
2.4. Les visuels présentés....page 20

Conclusion....page 25

Bibliographie....page 26

Annexe....page 28

Introduction

Présente dans bon nombre de projets d'aménagement et de planification, l'acceptabilité sociale est également nécessaire pour ceux-ci. Effectivement, un projet doit être admis socialement pour s'intégrer au mieux dans son environnement d'implantation et porter ses fruits dans le futur sans s'essouffler au fil des ans.

Au Québec, et plus précisément à Montréal, grâce à l'Office de consultation publique de Montréal (OCPM), on parle du rôle du citoyen dans les projets d'aménagement et de planification de sa ville. Il a son mot à dire, ses idées et ses besoins à faire valoir sur les devants de la société, et l'OCPM lui en donne la possibilité. Des associations se forment pour offrir plus de pouvoir et de rayonnement aux individus. Ces regroupements bénéficient fréquemment d'avis d'experts afin de rendre leurs propos plus crédibles et percutants.
Mais l'acceptabilité sociale d'un projet ce n'est pas seulement l'adhésion de la part des citoyens ; d'autres intervenants sont présents et le promoteur ou l'urbaniste a également besoin de leur soutien et de leur approbation. Divers moyens sont mis en œuvre pour y parvenir tels que la communication en amont, les tables rondes, la présentation de visuels pertinents qui projettent dans le dossier en cours... Majoritairement, les auteurs s'intéressent aux processus présents une fois le projet exposé, et les différents moyens de le remodeler et/ou d'y insérer des volontés « oubliées ». Et si les questionnements avaient lieu plus tôt ? On pourrait alors se demander : Quels sont les outils d'intervention, en phase de conception, permettant une meilleure acceptabilité du projet ?

Le présent dossier fera donc l'analyse des objectifs des différentes parties prenantes et leurs démarches : les dispositifs présents pour permettre l'acceptabilité d'un projet seront d'abord observés et analysés, puis la question de la gouvernance sera soulevée.

En seconde partie, un projet d'école dans la Ville de Gatineau sera analysé en phase de conception, et plus précisément les moyens mis en œuvre pour permettre une tolérance de la part des intervenants. C'est un projet actuellement en cours auquel je participe pendant mon stage chez ***exp.*** Mes tâches consistent en la conception de visuels adéquats destinés au public

peu familier avec les normes de l'urbanisme, mais qui soient également pertinents pour des experts. Différents médiums sont testés en fonction des situations. Généralement, un visuel est plus efficace qu'un discours. L'un va toujours avec l'autre.

Finalement, en annexe, les dossiers auxquels j'ai participé au fil des semaines de mon stage sont abordés. Et mes responsabilités sont expliquées, pour finalement terminer sur mes impressions de cette expérience.

I. L'acceptabilité sociale, c'est quoi ?

Rappelons simplement que l'acceptabilité sociale est le plus souvent définie comme «le résultat d'un processus par lequel les parties concernées construisent ensemble les conditions minimales à mettre en place, pour qu'un projet, programme ou politique s'intègre harmonieusement, et à un moment donné, dans son milieu naturel et humain» (J. Caron-Malenfant, 2009).
Marie-José Fortin, (Chaire de recherche du Canada en développement régional et territorial de l'Université du Québec à Rimouski) en propose la définition suivante :

> ***« un processus de négociation sociale relié à la capacité collective et communautaire de délibération (…) dans des normes et des institutions fortes, capables de rendre opératoires les grands compromis dessinés et reconnus par les membres de la communauté et qui a pour effet de territorialiser un grand projet (politique), soit le rendre conforme pour assurer la reproduction/pérennité de la communauté territoriale (bien-être, conditions de vie, cohésion sociale) et son développement territorial durable (capitaux, pouvoirs) »***

L'acceptabilité sociale n'est en conséquence pas le fait d'une admissibilité unanime, et donc par toutes les parties prenantes, mais bien un consensus. Le Larousse définit l'acceptabilité comme le caractère de quelque chose qui est plus ou moins tolérable. Les différents intervenants doivent donc se mettre d'accord afin de trouver une solution viable qui contente tout le monde. De plus, la négociation est une partie intégrante de l'acceptabilité sociale, comme le décrit M.-J. Fortin ; les interlocuteurs possèdent des avis divergents qu'ils vont tenter de rendre compatibles par des concessions mutuelles. Le rôle du citoyen est d'être à l'écoute des autres, mais également de savoir reconnaître la légitimité de besoins différents des siens, voire parfois opposés. Le dialogue est donc favorisé dans une démarche d'acceptabilité sociale, et ce, afin d'obtenir une meilleure adhésion de toutes les parties prenantes. Un jeu de négociation possède différentes issues : une réussite ou un échec. Par exemple, dans le cas de l'implantation du parc éolien le Nordais sur le site de Cap-Chat en Gaspésie, les citoyens et le promoteur ont trouvé un accord commun, consensuel où les citoyens acceptaient l'aménagement du parc et en

contrepartie le promoteur promettait des emplois à court et long terme (BAPE, 1997). Chaque partie y trouve son compte et la réussite de l'accord dépend des retombées quantitatives et qualitatives par la suite.

Somme toute, la recevabilité sociale d'un projet est le résultat d'interactions dans une communauté, menant à une entente sur du long terme entre les participants.

1.1. Un projet vu, interprété et accepté par les citoyens.

Le présent rapport portera par la suite, uniquement sur l'acceptabilité sociale d'un projet dans le domaine de l'urbanisme.
L'admissibilité sociale est une notion relative à de nombreux facteurs comme le contexte environnemental, sociétal dans lequel se trouve ledit projet. Dans certains cas, l'acceptation du consensus par la population ne signifie pas que le projet est validé et se réalisera. Malheureusement, l'adhésion sociale d'un projet n'est pas toujours possible et prévisible. L'aspect social du sujet englobe le plus souvent les populations ciblées, l'ensemble des citoyens concernés par le projet et présents sur le territoire qui sera modifié. Comme le rappelle Jean Savard, conseiller en planification pour la Ville de Montréal : «Plusieurs facteurs contribuent au succès ou à l'échec d'un projet : le financement, l'expertise technique, l'état du marché, la nature du produit, le prix de vente. Aujourd'hui, l'acceptabilité sociale est un facteur de risque comme les autres.».

Alors que la ville se morcelle, elle fait face à de plus en plus d'individualisation, provenant des individus mêmes ou engendrée par des politiques ou des groupes y trouvant leur compte. En effet, l'individu prend une place prépondérante par rapport à la communauté et l'utilisation du «je» une des illustrations de cette individualisation. L'individu se représente le monde à partir de sa personne (R. Asher, 2008), et agit, évolue pour son bien-être et sa gloire.
Eloquent exemple de cet individualisme présent, le syndrome NIMBY (Lyrette, 2004) ou «pas dans ma cour» apparaît dans la société et existe dans la plupart des projets de grande envergure. Souvent décrit par les auteurs comme un comportement provenant des citoyens, il ne l'est pas dans tous les cas. Tous les intervenants peuvent y faire face. Il est caractérisé par un refus, une opposition au dit projet de la part des intervenants les plus proches physiquement de l'intervention. F. Asher décrit cela comme l'instabilité des intérêts collectifs ; l'individu se préoccupe de l'impact sur son mode de vie future. Si la solution pour son bien-être est d'empiéter sur celui d'autrui, c'est plus ou moins, pour lui, sans importance.
Par exemple, le projet de mise en place de sites d'injection contrôlés dans la Ville de Montréal et précisément au centre-ville ne fait pas l'unanimité. En effet, le vice-recteur refuse l'aménagement

d'un de ces sites dans ou près de l'UQAM. A priori, M. Turgeon reconnaît que le projet est intéressant et a montré des résultats probants mais n'en souhaite pas dans ses locaux pour des raisons dites de sécurité et sûrement d'esthétique (Union libre, 2014). Alors que le projet démontre des retombées positives dans différentes villes du monde, le refus de quelques intervenants peut empêcher sa réalisation ; d'où l'importance de l'acceptabilité social.

Il est important de comprendre cette situation pour agir dans un projet d'urbanisme et cibler la sensibilisation et la communication en conséquence. Un sondage, un vote ou autre communication similaire ne suffit pas à connaître le «taux» d'acceptabilité sociale et a tendance à isoler nettement les résultats (pour ou contre).

1.2. En urbanisme, un consensus entre plusieurs parties prenantes.

Actuellement, et de plus en plus, le chargé de projet en urbanisme endosse le rôle de médiateur entre les différentes parties prenantes. Son implication en tant que concepteur, et seulement concepteur, s'est transformée petit à petit pour que cette étape de conception ne représente qu'une part réduite de son travail. Le nombre grandissant d'intervenants ainsi que l'hétérogénéité croissante de la société ont engendré son évolution vers un travail de conciliation, d'argumentation et de négociation. Jan Gehl, un architecte danois, signale le fait qu'«il y a un besoin énorme de coordination et de compréhension mutuelles, (mais) il faut penser aux usagers à pied, aux usagers à bicyclette, en voiture. (Il y a également) des commerçants, des fournisseurs de services de communications, les égouts, l'aqueduc, l'électricité, le gaz, les services d'urgence, la sécurité publique, la signalisation, l'éclairage, l'animation des lieux… Ça fait beaucoup de monde.» (Porter, 2012).

L'élaboration d'approches citoyennes est beaucoup discutée entre les différents auteurs car très difficile sans la création d'alliances et de solidarités fortes.
Grands thèmes d'actualité, la consultation publique ou encore la concertation publique, sont des méthodes de travail avec les citoyens qui permettent d'obtenir une meilleure acceptabilité sociale des projets. Ce sont le plus souvent les enjeux de proximité qui entrainent une mobilisation des citoyens. Mais pour disposer de sa complète légitimité, la consultation publique doit regrouper un nombre suffisamment représentatif des personnes subissant les impacts du projet mais également des représentants de la société civile touchée par les enjeux soulevés.
A Montréal, la Loi sur l'Aménagement et l'Urbanisme et la Charte de la Ville ont rendu obligatoire au moins une consultation publique lors des projets d'aménagement. Malheureusement, sa place dans le temps du projet n'est pas spécifiée et dans la plupart des cas les citoyens déplorent l'insuffisance des informations mises à leur disposition. Le plus souvent, la consultation se produit trop tard dans le déroulement du projet, bien après la phase de conception, généralement lors de l'évaluation de la version finale dudit projet. Finalement, les citoyens sont seulement informés d'un projet d'aménagement en cours dans leur environnement, alors qu'ils devraient être

consultés, voire impliqués dans les différentes étapes du projet. Selon Louise Roy, présidente de l'Office de Consultation Publique de Montréal (OCPM), les consultations publiques devraient être des lieux de délibération où les participants aideraient à bâtir leur ville, tout en suivant les conseils des experts. Une consultation publique vient recueillir en premier lieu les impressions des intervenants, leur sentiment quant aux volontés des équipes de professionnels, puis, petit à petit, au fur et à mesure du projet, les citoyens doivent être consultés afin de toujours s'assurer que le projet répond à leurs attentes, et leurs besoins.

Dans le cas de l'exploitation des gaz de schiste au Québec, les Ministères concernés veulent s'inscrire dans une démarche pédagogique où les citoyens seront informés pour être en «mesure de (les) suivre» (Bélair-Cirino, 2014). On reste sur une méthode de simple documentation qui donne une bonne conscience aux promoteurs. Pourtant le BAPE a fait part du manque total d'acceptabilité sociale et de grands risques pour l'environnement. Les populations possèdent un lien particulier avec leur patrimoine, qu'il soit architectural, naturel ou immatériel. Bien que le patrimoine naturel québécois soit immense, les citoyens s'y sentent attachés et demeurent sur leurs positions de refus des projets de grande envergure y portant atteinte.

Finalement, beaucoup de questions se posent par rapport à la place de l'urbaniste dans ces décisions d'aménagement. Le moment choisi pour les consultations de la population est-il toujours bien choisi dans la chronologie du projet ? Si les citoyens sont consultés trop tard ou seulement informés, l'utilité de ces « rencontres » se questionne. Chaque intervenant doit travailler de concert avec les autres pour trouver un consensus acceptable. Il n'y a pas de situation de pour ou contre, les avis et opinions sont plus modérés, et c'est pour cela qu'ils peuvent se compléter, se nourrir les uns les autres.

La place des professionnels de l'aménagement se précise. La médiation apparait comme une nouvelle facette du métier ce qui permet d'espérer une gestion plus cohérente et une meilleure acceptabilité.

1.3. La question de la gouvernance.

C'est donc naturellement que la question de la gouvernance apparaît au sein de ce groupe d'intervenants variés. Qui endosse le rôle de gestionnaire et à quelle phase du projet se manifeste-t-il ?

Généralement, les élus locaux sont les premiers responsables d'un projet urbain, et font appel à des experts (architectes, urbanistes, ingénieurs...) sur lesquels ils doivent pouvoir s'appuyer. Et ce sont finalement les élus qui endossent le rôle de décider et d'annoncer la décision finale. Comme mentionné précédemment, beaucoup de participants sont impliqués, et le rôle de l'urbaniste est de permettre un dialogue productif entre chacun. L'intervention des différents intervenants n'est pas simultanée permettant d'enrichir le projet au fur et à mesure. Le professionnel de l'aménagement permet à tous, sa légitimité.

Les acteurs économiques ont leur part d'intervention, par exemple les entreprises locales peuvent participer au financement d'un projet pour profiter des retombées futures (construction d'écoles, d'hôpitaux...). Les citoyens qui choisissent leurs élus ont naturellement une place dans le projet. Mais ces derniers doivent les représenter équitablement ; le plus grand nombre élit une personne qui représente ses idéologies, ses envies, ses espoirs. Mais est-ce-toujours d'actualité ? les personnalités élues sont-elles représentatives de la population qu'elles représentent ? Rien n'est moins sûr... il est donc primordial d'obtenir les opinions des citoyens quant à leurs volontés pour le développement de leur ville.

Pour ce faire, afin qu'un projet soit bien accepté, il est nécessaire de mettre en place un gouvernement «plus local» qui permettrait une meilleure gestion de bien des projets. Cette gestion pourrait être envisagée à une plus grande échelle que le plan strictement local, ce qui engendrerait la conception de projets communs et cohérents, par exemple la réalisation d'un service intercommunal de transports en commun, ou la mise en œuvre de politiques de développement local étendues au niveau d'une région, la mise en place de projets à l'échelle de la ville, proches des citoyens restant évidemment toujours possible, dans un cadre «à géométrie variable»

En définitive, l'acceptabilité sociale est le plus souvent perçue comme la recevabilité d'un projet par les citoyens. Or, l'urbaniste compose avec les promoteurs, les élus, d'autres professionnels

et les acteurs de la société civile. Actuellement, on parle plutôt de négociation raisonnée où les acteurs doivent s'entendre sur «les principes, les besoins et les objectifs avant de se lancer dans une planification détaillée» (mentionné en 2005 par Jacques Bénard, expert en médiation). Il est primordial que chacun ait sa place dans le dialogue et que tout le monde comprenne, assimile les besoins des uns et des autres. Un compromis où chaque partie prenante est en accord total avec le projet défini est difficile à trouver, il faut donc trouver des solutions qui contentent un maximum de personnes.

Le plus souvent les urbanistes et les promoteurs ont le même langage technique, qu'il faut rendre accessible pour espérer un bon dénouement des négociations et préserver les relations. La communication est donc importante et doit être adaptée au contexte. Celle-ci peut aussi bien être orale qu'écrite, mais nécessite une compréhension de chacun. Quels sont les outils d'intervention déjà présents pour faire adhérer chaque participant ?

La deuxième partie de ce dossier expose un projet d'aménagement en cours de réalisation dans la Ville de Gatineau, plus précisément à Aylmer. Dans cet exemple, quatre groupes d'intervenants sont présents, dont la firme ***exp*** inc. qui endosse le rôle de médiateur. Nous allons voir dans quel contexte se situe le projet, quelles sont précisément les responsabilités de chaque partie prenante, et quels sont les moyens mis en œuvre par ***exp*** afin d'arriver à une acceptabilité du projet par tous.

2. Le cas d'un projet, à Gatineau.

2.1. Mise en contexte du site à l'étude.

Rappelons brièvement que la Ville de Gatineau est reconnue comme Ville-MRC en vertu de la loi 170 depuis les fusions municipales de 2002, faisant ainsi disparaître la Communauté régionale de l'Outaouais. Cette dernière regroupait les villes d'Aylmer, Hull, Gatineau, Masson-Angers et Buckingham ainsi que les municipalités de Cantley, Chelsea, L'Ange-Gardien, La Pêche, Notre-Dame-de-la-Salette, Pontiac et Val-des-Monts (Schéma d'aménagement-700).



Sa proximité avec la ville d'Ottawa engendre une dépendance vis-à-vis de celle-ci, notamment au niveau de l'emploi :

« Il est à préciser que si 90 % des résidants d'Ottawa-Carleton y résident et y travaillent, il n'en est pas de même pour l'économie de la C.U.O. (Communauté urbaine de l'Outaouais) qui est complètement ouverte et où près de 60 % des résidants travaillent à Ottawa et où près de 30 % des emplois qu'on retrouve sont occupés par des résidants d'Ottawa-Carleton. » (Materazzi, 1994)

Au cours des dix dernières années, 25 000 personnes (travaillant principalement pour le Gouvernement) se sont ajoutées à la population gatinoise, engendrant une croissance

comparativement à celle d'Ottawa. La Ville de Gatineau se trouve face à une demande grandissante en matière de services pour sa population.

Le projet choisi pour ce rapport se situe dans le secteur d'Aylmer, dans la partie ouest de la Ville de Gatineau, à l'intérieur du périmètre de la Forêt Boucher.



A l'Ouest de la forêt, la Ville a récemment mis sur pieds un projet résidentiel plus ou moins abouti puisqu'une école a été « oubliée » alors que le secteur fait d'ores et déjà face à un déficit de structures scolaires. Cette situation met la Commission scolaire dans une position difficile car la valeur des terrains est plus élevée (par la présence de nouvelles habitations) qu'avant le projet résidentiel. Mais il est primordial de mettre en place un établissement qui répondra aux attentes et aux besoins des nouvelles familles.

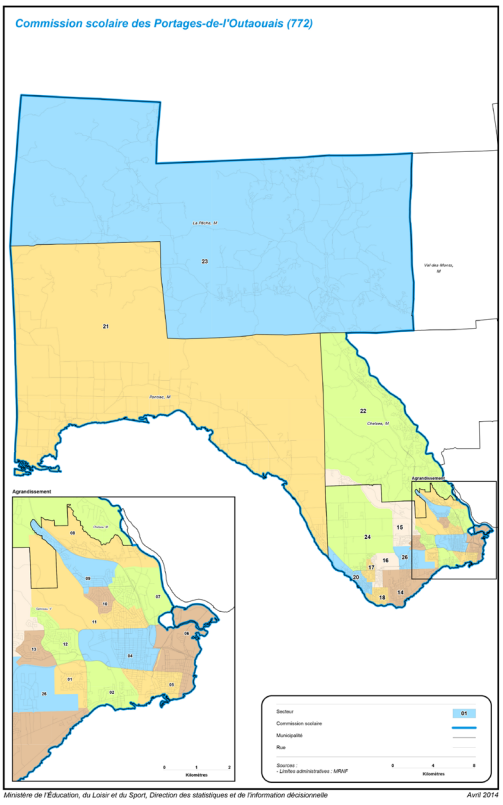
Depuis 2002, le secteur d'Aylmer est le centre d'un développement économique et immobilier croissant dans la Ville de Gatineau. Entre 2001 et 2010, le nombre de mises en chantier a quadruplé dans cette localité passant de 2 200 à 8 700, représentant ainsi 52% des mises en chantier de Gatineau (Schéma d'aménagement-700). La rapidité de cet essor fait que les services n'ont pu être à la hauteur des attentes des citoyens (Boursier, 2010). De plus, Gatineau fait face à un déficit de services éducatifs par rapport à la moyenne québécoise.

Afin d'y pallier, le schéma d'aménagement (Chapitre 4, orientation 1 - Gérer la croissance de façon à accroître l'efficience économique et la compétitivité de Gatineau) souhaite améliorer la coordination de la planification de ces services à l'intérieur des quartiers dits complets. En effet, majoritairement, l'implantation des écoles se fait dans l'urgence et donc, en fonction des disponibilités des terrains ; aucune planification à moyen ou long terme n'est entreprise. Une programmation, en collaboration entre les commissions scolaires, les promoteurs et la Ville, en amont, est indispensable - il aurait été souhaitable que le projet de l'école de la Forêt Boucher en fasse partie.

La prise en compte de ce contexte est importante pour la préparation des documents que l'on présente aux intervenants. La situation urgente de la Commission scolaire peut engendrer une tension si l'acquisition du terrain devient trop onéreuse. Il faut donc, trouver une entente qui contentera le portefeuille de la CSPO et les volontés de développement de la Ville. C'est une conjoncture que j'ai dû comprendre et anticiper avant la production de tout visuel afin de pouvoir englober les besoins de chacun, sans risque de malentendu.

2.2. Mais une commission scolaire, c'est quoi ?

Une commission scolaire se doit de pouvoir offrir des services éducatifs de qualité sur son territoire, afin de pallier au décrochage scolaire et de contribuer au développement de sa région. Ces commissions sont au nombre de 72 dans la province du Québec et couvrent des territoires variés pouvant impliquer des municipalités, des MRC ou des régions. Le projet de l'école de la Forêt Boucher se trouve sur le territoire de la Commission scolaire des Portages-de-l'Outaouais (CSPO). Cette dernière dirige les écoles des secteurs de Hull, Aylmer, Chelsea, Pontiac et La Pêche.



C'est une structure décentralisée, donc totalement indépendante, et qui perçoit sa propre taxe (taxe scolaire) de la part des citoyens présents dans sa juridiction. Ces revenus, ainsi que des subventions gouvernementales, permettent le financement des projets entrepris. Ce sont essentiellement les deux sources de financement des commissions scolaires. Actuellement, et de plus en plus, la question de l'abolition de ces commissions se pose (soulevée par l'Action démocratique du Québec en premier lieu, puis par les parents d'élèves). Les solutions proposées par ces deux types d'intervenants sont la mise sous tutelle par la municipalité ou l'autonomie des écoles.

Donner les pleins pouvoirs aux écoles permettrait éventuellement aux directions de pouvoir répondre aux besoins des étudiants rapidement, et correctement. Toutes les étapes administratives en seraient allégées. Pourtant la présence des commissions engendre une harmonisation du territoire au niveau des services éducatifs. Leur suppression en donnant le pouvoir aux écoles formerait des zones de carence. De plus, cela signifierait que les zones plus riches bénéficieraient

de plus de services éducatifs et inversement. Devenir une « division » de la municipalité n'est peut être pas la solution mais respecter le territoire d'une municipalité rendrait les actions des commissions et des villes plus cohérentes.

2.3. La démarche vis-à-vis des intervenants.

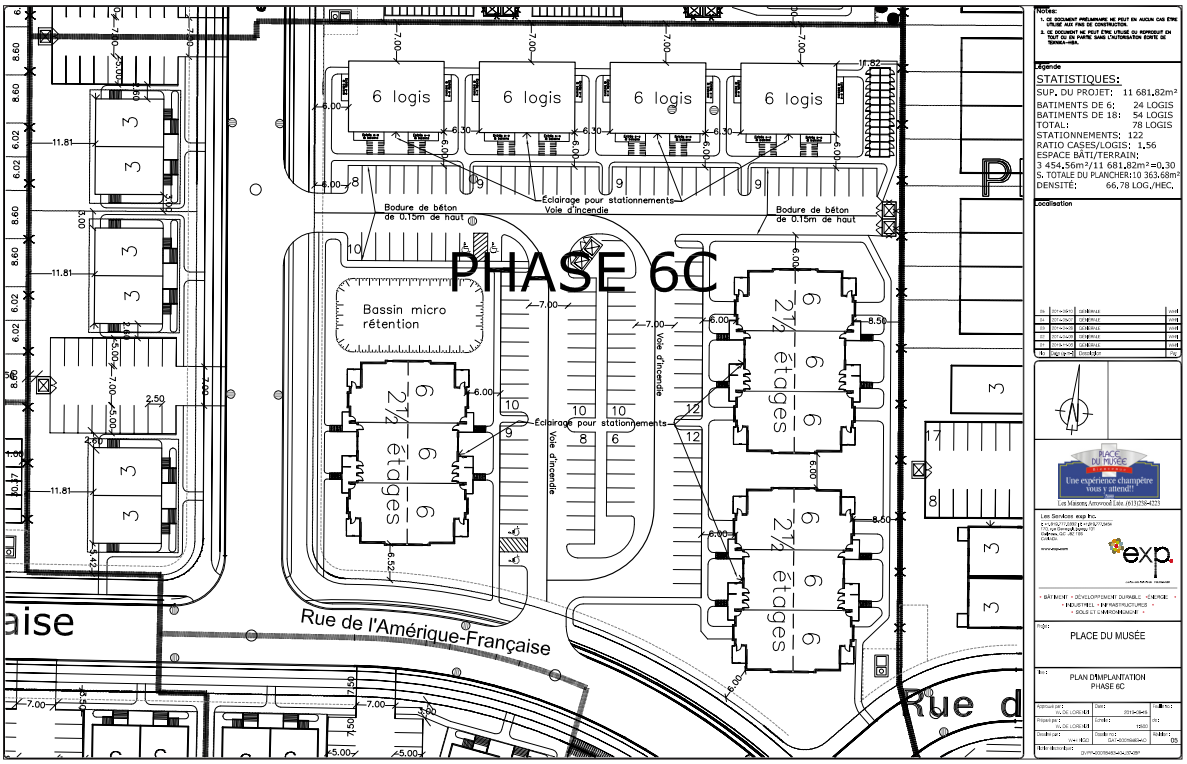
La mise en place d'une école dans le secteur Ouest de la Forêt-Boucher nécessite, à l'étape actuelle du projet, trois types d'intervenants. En premier lieu, l'entreprise ***exp*** inc. endosse le rôle de médiateur et de consultant en urbanisme. Puis la Commission Scolaire des Portages-de-l'Outaouais ainsi que la Ville de Gatineau sont impliquées. La Commission Scolaire a donné le mandat de consultation à ***exp*** en 2012, afin de déceler les emplacements potentiels (sur le territoire de la CSPO) où des écoles manquent.
Rapidement il a été montré qu'une école était nécessaire dans la localité ciblée. Comme mentionné précédemment, la construction trop rapide des projets résidentiels dans le secteur d'Aylmer, sans planification d'intégration des écoles et autres services, engendre une seconde programmation dans l'urgence. Fréquemment, la CSPO doit acquérir des terrains plus chers que leur coût d'origine (car la valeur augmente avec les constructions alentours).

A ce jour, des rencontres ont eu lieu entre les différentes parties prenantes, séparément. Les consultants n'ont jamais abordé la Ville et la CSPO ensembles, par souci d'un meilleur dialogue où une partie des intervenants n'est pas défavorisée par les autres. Il est indispensable que la CSPO puisse exprimer 100% de ses volontés, et la Ville aussi. La présence des deux interlocuteurs dans une même réunion engendrerait des conflits inutiles qui feraient stagner les discussions ; aux prémices du projet c'est important de connaitre les inquiétudes de chacun sans « filtre » ou « voile », puis, par la suite, il est nécessaire de faire des rencontres avec tous les participants.
Ces différentes réunions ont permis de mettre en avant les volontés de chacun que l'on peut illustrer dans les visuels. Au cours de celles-ci, nous avons également découvert qu'un des terrains adjacents au quartier ciblé appartient à la Ville, ce qui rend l'implantation de l'école plus aisée ; répondant ainsi aux deux besoins. Ces premières réunions permettent de « dégraisser » et de poser une base plus solide entre les acteurs impliqués, permettant de mieux anticiper une grande rencontre future. A ce jour, le travail que nous fournissons à ***exp*** permet de lier ce que souhaite les deux intervenants, de trouver un consensus, puis lorsqu'il sera clair, il sera possible de les faire dialoguer directement.

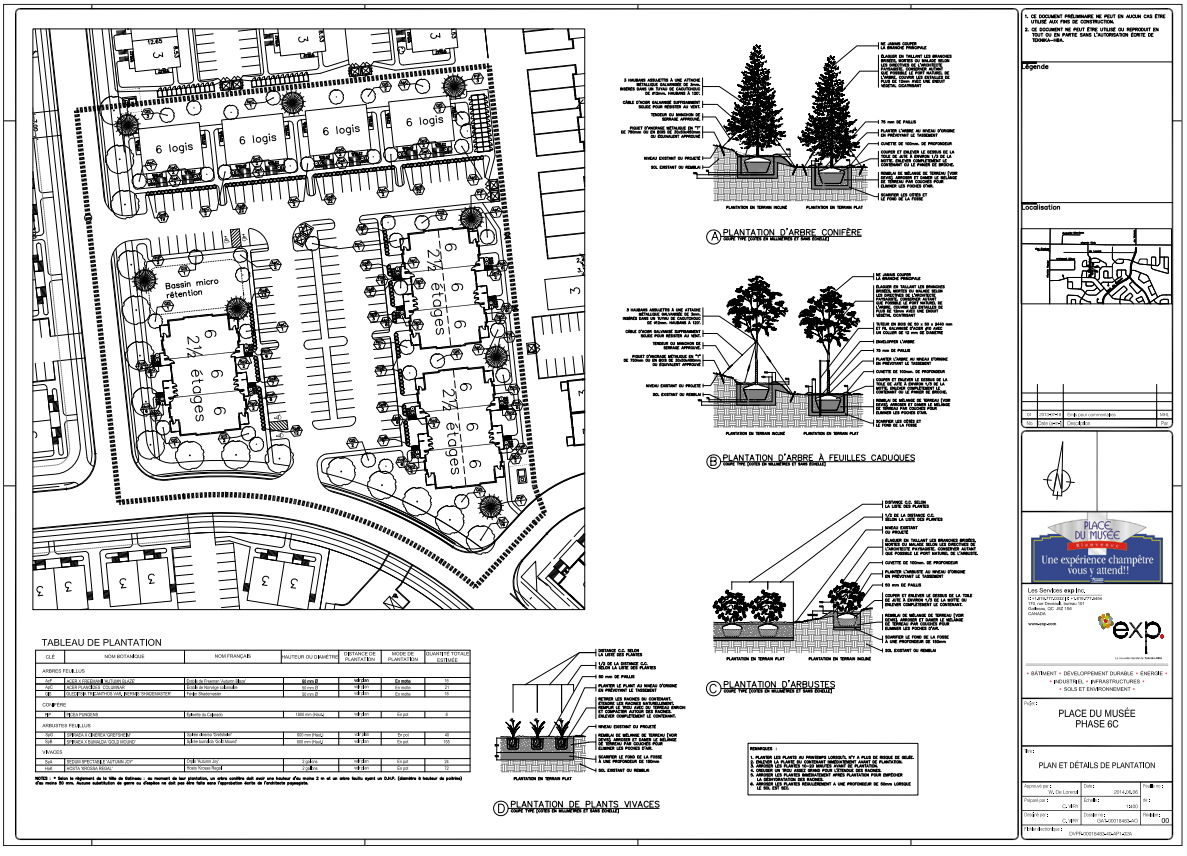
2.4. Les visuels présentés.

Exp a acquis une expertise dans la présentation de visuels à ses clients : des plans d'implantation, des plans de plantation (si nécessaire) et des plans couleur.

Le plan d'implantation désigne et montre, comme son nom l'indique, l'emplacement exact du projet respectant toutes les normes urbanistiques applicables. C'est le visuel le plus précis qui considère au mieux la volonté du client combinée aux exigences de la Ville.



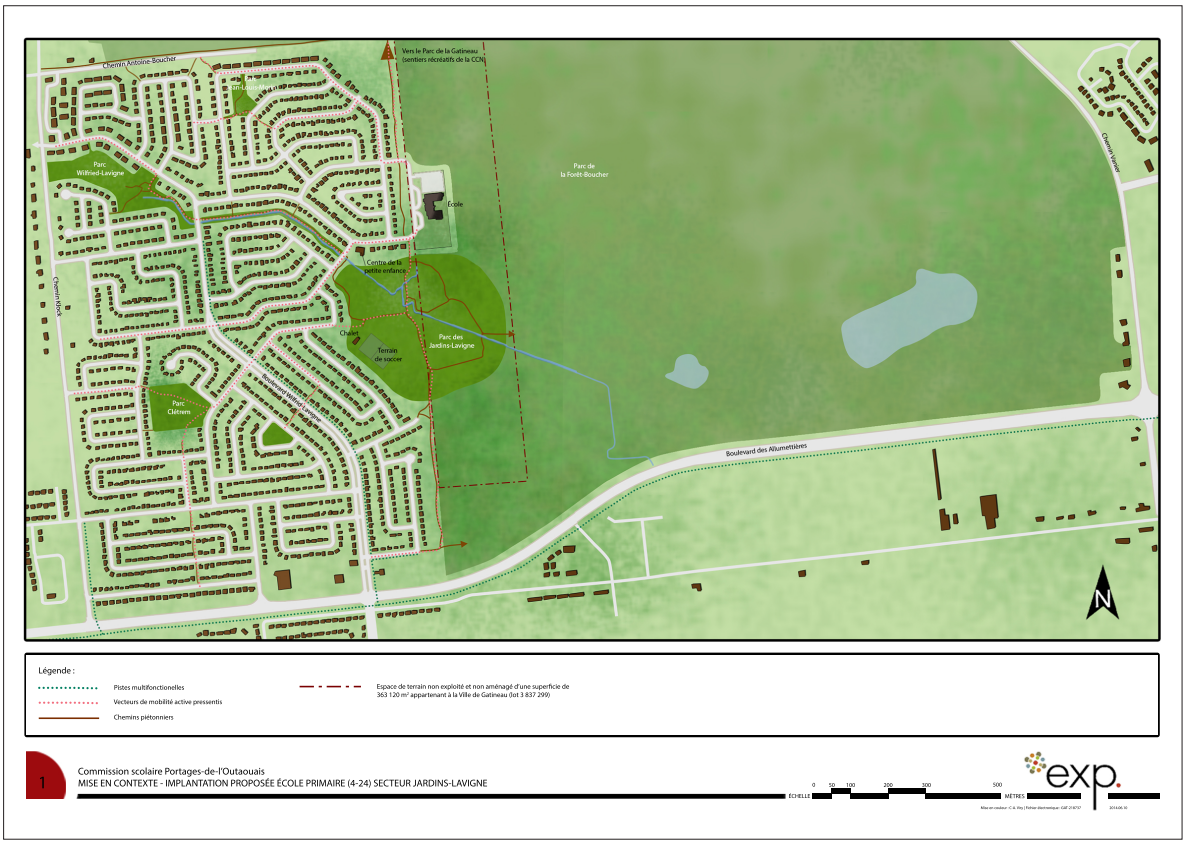
Le plan de plantation permet de connaître la localisation des arbres, arbustes, graminées et vivaces sur le terrain du projet. Les plantes sont comptabilisées, et des instructions pour les mettre en terre sont ajoutées. Le plus souvent, un autre architecte du paysage est sollicité par la suite pour désigner l'emplacement exact des plants.



Finalement, le plan couleur permet d'avoir un aperçu du projet plus « esthétique », il est fait pour séduire. Les normes urbanistiques sont moins visibles et l'emphase est mise sur la végétation dense, l'ambiance projetée, la qualité de vie. C'est un document qui ne vise pas les professionnels (promoteurs, ingénieurs...) mais plutôt la Ville et les citoyens.



Bien qu'un plan d'implantation ait été réalisé, ce sont des plans couleur qui ont été présentés à la CSPO et à la Ville pour le projet de l'école.



Durant mon stage, j'ai réalisé des cartes qui mettent l'emphase sur l'atmosphère future du projet, et l'interlocuteur peut voir l'intégration de la construction dans le périmètre de la Forêt et au milieu de vie présent dans la zone d'étude (lien avec les chemins piétonniers, les pistes cyclables, les corridors verts). Le terme de mitigation est utilisé, c'est l'effet d'atténuer l'impact du projet sur la Forêt-Boucher, que beaucoup de citoyens et politiques souhaitent conserver intégralement. L'empreinte au sol de l'école est réduite et des liens sont créés entre le forêt et le nouveau bâtiment. Ce sont des méthodes pour aboutir à une acceptabilité sociale.

Dans le discours et les visuels, l'emphase est mise sur l'écologie, l'approche non intrusive et destructive de l'environnement actuel mais également utile, pratique et rentable qui répond aux attentes et besoins des intervenants. La rentabilité d'un projet est abordée sous deux angles dans ce projet : du point de vue de la Ville, le projet est rentable si les citoyens l'acceptent, si la qualité de vie attire de nouveaux résidents, si la densité est assez élevée pour éviter l'étalement

urbain.... Du point de vue du promoteur la rentabilité est financière. Il faut donc travailler avec ces deux angles. Cependant le territoire de la ville doit rester harmonieux, agréable, il faut par conséquent trouver à moyen terme : un projet qui apporte de la densité, équilibré et rentable.

Des consultations publiques sont prévues pour la suite du projet. Les orientations précédentes seront utilisées afin de convaincre les citoyens. La présence d'une nouvelle école et donc de nouveaux services rendra le projet plus convaincant puisque nécessaire dans cette partie d'Aylmer. Si les participants se sentent écoutés et concernés, ils adhèreront plus rapidement et facilement à l'initiative. La préparation de ces consultations est un travail qui m'a été octroyée pour la suite du stage. Il sera nécessaire que les visuels présentés soient efficaces et donnent une impression réelle du projet. Le discours doit également bien être préparé car « la coupe d'arbres », « l'empiètement sur le territoire de la forêt », « la volonté de nouveaux développements dans ce même territoire »...etc, ne sont surement pas des termes qu'il faudra employer. L'emphase doit être mise sur l'arrivée de nouveaux services qui rendent le quotidien plus agréable et le cadre de vie meilleur, et également sur une bonne intégration dans la forêt où celle-ci devient un site d'interprétation pour les écoliers par exemple.

Conclusion

En conclusion, il est important de noter que les moyens d'intervention mis en œuvre pour aboutir à une bonne acceptabilité sociale du projet sont divers, et orientés différemment d'un mandat à un autre.

Le projet de l'école de la Forêt-Boucher est amorcé en phase de conception par des documents visuels d'une plus grande valeur esthétique que technique afin d'être les plus compréhensibles possibles quant aux intentions d'intégration dans le milieu présent. C'est un ajout essentiel au quartier qui sera un point d'attraction pour les nouvelles familles. L'utilisation de visuels de « séduction » est souvent présente dans les projets d'aménagement, ils facilitent une acceptabilité de la part des citoyens et de la Ville.

Rappelons que l'adhésion de toutes les parties prenantes est souvent difficile et que c'est un processus long où il faut concilier patience, efficacité et écoute. Dans le cas de l'école, à ce stade du projet, chaque acteur impliqué semble satisfait par ce qu'on lui propose. La consultation publique apportera de nouveaux éléments qu'il faudra prendre en compte dans l'avancement du projet. Une forme de consultation publique qui fonctionne bien, à mon avis, est le travail sous forme de « tables rondes » où les citoyens sont invités à former des groupes où un ou deux experts va s'introduire. Chaque participant émet les idées, les besoins qu'il a pour son quartier et son quotidien. Par la suite, une fois qu'un premier tour de table est réalisé, l'expert explique ce qui fonctionne, ce qui est à améliorer, puis les idées sont bonifiées. Ainsi les citoyens comprennent le projet, ajoutent des éléments qui leur tiennent à coeur et surtout, se sentent impliquer dans leur environnement. C'est peut être le rôle d'***exp*** de mettre en place quelque chose de semblable.

Bibliographie

ASHER François (2008). Les nouveaux principes de l'urbanisme, éditions de l'aube, France.

BASSAND Michel, Vincent Kayfmann et Dominique Joye (2007). Enjeux de la sociologie urbaine, presses polytechniques et universitaires romandes, Lausanne, Suisse.

BELAIR-CIRINO Marco (2014). L'évaluation environnementale stratégique est «un travail pédagogique», dit le Ministre Arcand, Le devoir, 3 juin 2014.

BOURSIER Yannick (2010). Un développement trop rapide pour le secteur d'Aylmer, Info07, 13 juillet 2010.

BUREAU DES AUDIENCES PUBLIQUES SUR L'ENVIRONNEMENT (1997). Projet de parc éolien de la Gaspésie, Gouvernement du Québec, Montréal, Canada.

CARON-MALENFANT Julie et Thierry Conraud (2009). Guide pratique de l'acceptabilité sociale : pistes de réflexion et d'action, éditions D.P.R.M.

DUFOUR Caroline (2012). Guide de bonnes pratiques afin de favoriser l'acceptabilité sociale des projets, Conseil patronal de l'environnement du Québec.

OFFICE DE CONSULTATION PUBLIQUE DE MONTREAL. HYPERLINK «http://www.ocpm.qc.ca»www.ocpm.qc.ca.

LYRETTE Étienne et Michel Trépanier (2004). Les dynamiques sociales engendrées par l'implantation du parc éolien le Nordais, Vertigo, vol 5, n° 1, Canada.

PORTER Isabelle (2012). Réinventer l'urbanisme, un modèle difficile d'application, Le Devoir, 13 octobre 2012.

RAYNAUD Michel Max et Pauline Wolff (2009). Design urbain, approches théoriques - Volume 1 Approches historiques et conceptuelles, Villes & Immobilier, 2009 (version révisée 2012).

ROY Louise (2007). Colloque Consultation publique et aménagement du territoire à Montréal, 5eme anniversaire de l'OCPM, 20 novembre 2007.

SCHEMA D'AMENAGEMENT REVISE DE LA COMMUNAUTE URBAINE DE L'OUTAOUAIS, entrée en vigueur le 5 janvier 2000.

UNION LIBRE (2014). L'UQAM et les sites d'injection supervisés : un refus précipité et sans fondement, Volume 9, num. 2, 22 avril 2014.

Entretien avec Wilhelm De Lorenzi, urbaniste membre de l'Ordre des Urbanistes du Québec, possédant plus de 50 ans d'expérience dans le domaine (juillet 2014).

Annexe

Ce stage à *exp* a débuté les 20 mai 2014.
Chaque projet commencé au cours de mon stage, est encore en cours au moment de cette rédaction. Certains ont été mis de côté quelques semaines mais l'intervention des clients nous oblige à être alertes (association rapide du client avec « son » projet). En effet, chaque membre de l'équipe travaille sur plusieurs projets simultanément.

Semaine 1 :

Cette première semaine débute par la rédaction de documents d'urbanisme, plus précisément une opération d'expropriation.
Cela me permet de comprendre les outils qui sont à ma disposition : règlement de zonage, schéma d'aménagement, le guide à la prise de décision en urbanisme, et leur hiérarchie les uns par rapport aux autres (on ne déroge pas au règlement de zonage, alors que le schéma donne des grandes orientations dont on peut s'inspirer ; le règlement de zonage peut « contrer » le schéma d'aménagement et c'est lui que l'urbaniste doit suivre).
J'assiste à une première vidéoconférence permettant ma présentation à l'équipe exp du Québec, ainsi qu'un premier réseautage.

Semaine 2 :

Réalisation du premier plan couleur pour un projet résidentiel constitué de multiples phases de développement (les phases sont localisées géographiquement et sont construites les unes après les autres) et présent dans l'entreprise depuis plusieurs années.
Ce qui me permet d'être confrontée au client et aux personnes qui travaillent au service d'urbanisme de la Ville. Les rencontres se font par téléphone, lorsque des changements sont faits et qu'il faut modifier les plans. La patience est de rigueur, car il faut rester disponible, tout en procédant rapidement aux corrections demandées.

Semaine 3 :

Première approche en architecture du paysage, et rencontre avec l'architecte du paysage de Sherbrooke qui sera mon contact tout au long du stage au besoin. En effet, je représente la section « architecture de paysage » à Gatineau. Beaucoup de temps est accordé cette semaine à la familiarisation avec les essences indigènes les plus utilisées par la firme, leur place dans un projet résidentiel, ainsi que les règles techniques pour les visuels (noms latins, schémas de plantation, clés sur les plans pour reconnaitre rapidement l'essence…).
L'arrivée d'un nouveau mandat se situant à Chelsea, me permet de connaitre d'autres outils qui sont à ma disposition rapidement pour la cartographie. Mon mandat consiste à faire une recherche sur le terrain du client, un promoteur privé, client d'exp depuis quelques années. L'utilisation des outils que l'on m'a fourni depuis 3 semaines me permet de faire une carte complète qui donnera toutes les informations nécessaires pour le projet (zones de mouvements de masses, milieux humides, présence de zones aquifères, d'érablières, situation du bâti présent dans le voisinage, les services déjà présents…). C'est une carte qui permettra de négocier un changement de périmètre d'urbanisation, déterminé dans le schéma d'aménagement. J'apprends que l'élargissement de ce périmètre permettra de mettre en place des services publics sur ledit terrain, chose impossible en dehors du périmètre d'urbanisation.

Semaines 4 et 5 :

Un nouveau mandat est donné au pôle urbanisme d'exp. Mon rôle est la mise en couleur du plan d'implantation ainsi que la conception du plan de plantation. Je mets en pratique les connaissances d'architecture du paysage que j'ai acquis la semaine passée. Le terme de naturalisation entre en jeu, car le projet comprend une zone qui a été déboisée illégalement (la bande riveraine a subi un déboisement alors que la règlementation l'interdit fermement dans la zone de 30m de largeur).
Le projet de l'école de la Forêt Boucher débute. Une rencontre avec la Commission scolaire des Portages de l'Outaouais fait démarrer le projet : une proposition du terrain appartenant à la Ville adjacent au quartier à l'Est semble convenir comme solution. La Ville approuve. Et la conception des plans couleur commence.
Cette étape de conception est très longue car requiert de nombreux changements qui

apparaissent au fur et à mesure. Je fais des recherches connexes afin de rendre le document attrayant puisqu'il va servir pour les négociations futures, il faut qu'il soit complet (chemins piétonniers, sentiers cyclables, parcs, végétation, espaces de sport, tout ce qui peut signifier que le site est en lien avec la forêt et que la qualité de vie est bonne).

Semaines 6 et 7 :

Mon aide est requise pour un contrôle de chantier en architecture de paysage, c'est une première pour moi, j'y vois d'autres aspects du métier. Je dois apprendre à m'imposer dans une équipe qui, sur le terrain, n'a pas toujours envie d'écouter les modifications qui peuvent être longues à effectuer, mais nécessaires pour la pérennité du projet et son aspect esthétique. Je mets en application mes connaissances en botaniques acquises quelques semaines plus tôt.

Les recherches et conceptions pour le projet de l'école continuent d'évoluer.

En parallèle, un promoteur de la région nous offre un nouveau mandat sur le site même de la Forêt-Boucher. Je travaille seule sur la production d'un document ciblé sur la population de Gatineau et plus précisément les citoyens résidants autour de la Forêt Boucher. C'est un dossier qui permettra à la population d'appréhender un nouveau projet de « Forêt habitée » qui pourrait soulever quelques débats, notamment sur la préservation des espaces verts et ilots de fraicheur dans la ville. Le document doit pouvoir être lu par chacun mais également par des experts. L'emphase est mise sur la compréhension par tous, donc la production de visuels clairs, esthétiques qui expliquent le contexte, les possibilités de développement et de sauvegarde. Dans les textes, l'accent est mis sur la préservation de la biodiversité, l'empreinte minimale de l'humain sur la forêt, la mise en place d'un réseau de transport en commun et transport actif efficace et durable, et une mission éducative car de nombreuses écoles sont prévues dans un rayon de 4 km. C'est un document qui servira d'appui lors de la consultation publique prévue pour ce projet.
La conception de ce document occupe la majorité des semaines suivantes, puisque la recherche d'informations est longue afin de produire un document complet avec des propositions innovantes et acceptables. Je navigue maintenant aisément d'un outil à l'autre (documents d'urbanisme, dossiers fournis par les biologistes, recherche de démarches d'aménagement nouvelles...). C'est un des premiers projet de cette envergure où mes collègues et supérieurs

me laissent en autonomie, me permettant d'aller à mon rythme et de prendre mes marques au sein de l'entreprise.

Semaine 8 :

Une rencontre avec Habitations de l'Outaouais Métropolitain (HOM) fait avancer un des projets en cours depuis le début du stage. Le projet proposé au départ permettait aux futurs résidants d'avoir un cadre de vie agréable grâce aux orientations des bâtiments et à la basse densité d'habitations notamment. Toutes les chambres étaient face à la bande riveraine qui entoure de moitié le terrain, puis la densité choisie permettait de mettre en place des jardins de pluie, donc des petits espaces verts. Malheureusement, quelques semaines après cette proposition, la Ville à révisé son plan de zonage modifiant par la même occasion considérablement notre projet de résidences à loyers abordables : la densité est maintenant élevée, tous les bâtiments sont tournés vers la rue et les aires de stationnement, et les espaces verts ont disparu.
La rencontre avec HOM montre la lassitude de la responsable, effectivement le projet a débuté il y a plusieurs mois et « on recule plus qu'on avance » dixit la responsable à HOM. Finalement elle adopte la dernière proposition (haute densité) afin « d'en finir au plus vite ».

C'est une rencontre qui me marque car il est possible de négocier avec la Ville pour réadopter, de façon dérogatoire, le dernier zonage. Mais cette démarche est longue et demande beaucoup de patience et d'énergie. La responsable ne semble pas vouloir défendre le projet dans cette situation et préfère accepter un projet dont la qualité de vie des résidants sera moindre. Malgré ma réelle compréhension envers ce découragement, je trouve dommage de ne pas se battre pour ce genre de projet.

Semaine 9 :

Cette semaine consiste en la mise à jour des plans couleur réalisés au cours du stage, plusieurs modifications sont demandées par la Ville et les clients.

Une première sortie dans la Forêt-Boucher permet de mieux appréhender le site et de compléter le document avec des photos prises sur place. Les jours suivants sont consacrés à la rédaction du document.

Semaine 10 :

Une rencontre a lieu avec le client du projet sur la Forêt-Boucher. La première esquisse du document est grandement appréciée mais requiert une traduction en anglais.

A partir de cette semaine et jusqu'à la fin du stage, je suis greffée à l'équipe d'ingénieurs. Je continue toujours de travailler en urbanisme mais je produis également des documents qui aideront à l'acceptabilité des projets en génie civil. En effet, la vision des plans Autocad engendre très souvent le refus des citoyens, car ces plans sont « trop » techniques et finalement rendent peu visible la réalité du projet dans son environnement. La production de plans couleur et de visuels 3D permettra une meilleur compréhension et visualisation des futurs projets.

De nouveaux mandats sont prévus pour la suite du mois d'août et la possibilité de mon embauche à long terme fait son chemin. C'est un stage qui m'apprend beaucoup et qui me mets face à la réalité des projets en aménagement, qui est parfois très différente de ce qu'on peut lire et apprendre à l'université. Je peux mettre en pratique ce que j'ai appris tout au long de mon cursus universitaire et compléter mes compétences.