



TRANSFERT
Environnement et Société

L'art de bâtir des ponts

Le permis social et la communication des risques : des assises solides pour une gestion de crise efficace

par Transfert Environnement et Société



27 mars 2014 - Hôtel Delta - Sherbrooke

MONTRÉAL - QUÉBEC - SAGUENAY - SHERBROOKE

- 1. FAIRE VIVRE LE CONCEPT DE L'ACCEPTABILITÉ SOCIALE ET DU PERMIS SOCIAL D'OPÉRER**
- 2. SENSIBILISER LES ACTEURS PRÉSENTS À L'IMPORTANCE D'UNE COMMUNICATION DES RISQUES ADÉQUATE**

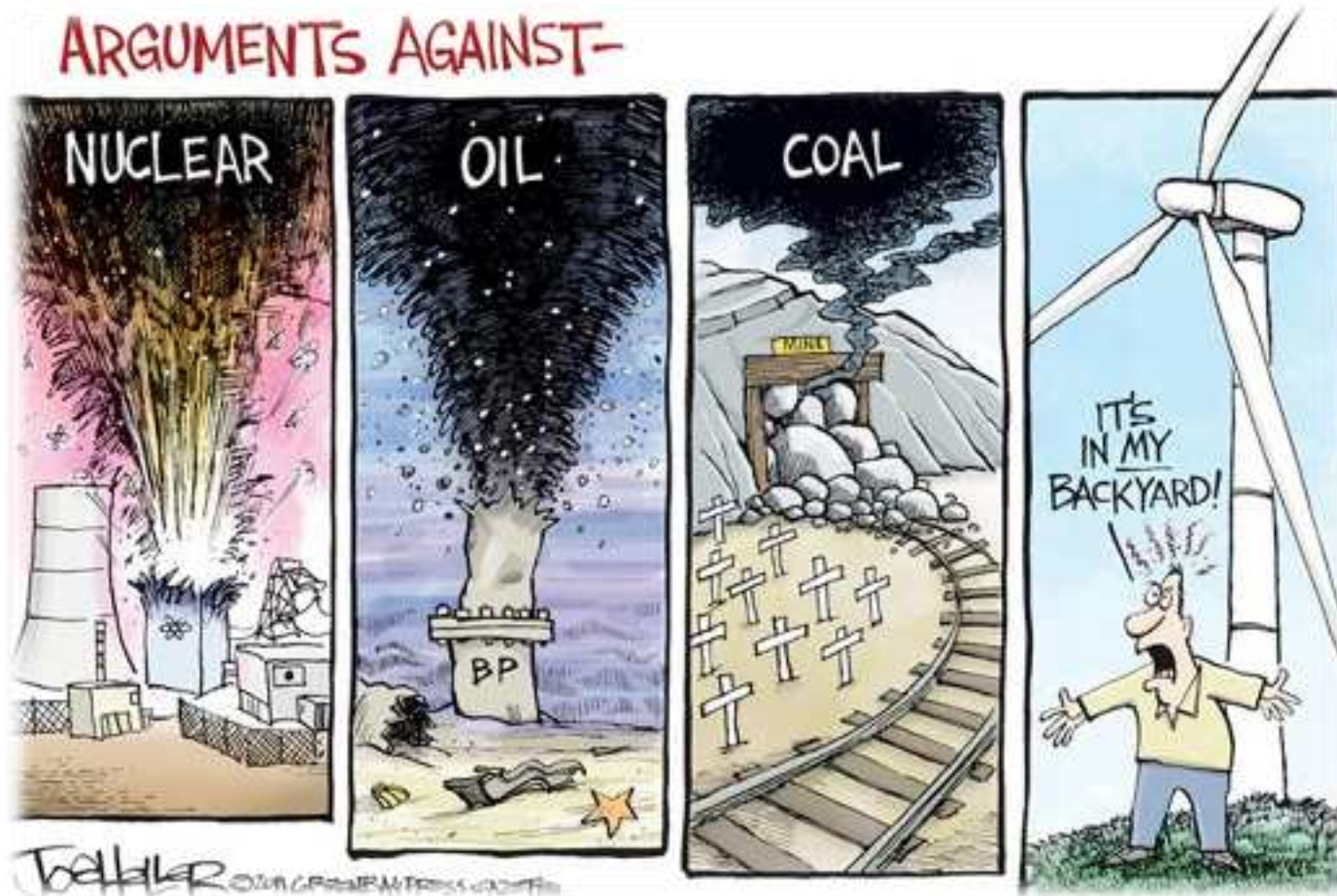
UN PETIT MOT SUR TRANSFERT

- LEADER QUÉBÉCOIS DANS UN SECTEUR D'ACTIVITÉ EN ÉMERGENCE
- MISSION : BÂTIR DES PONTS SOCIAUX ENTRE LES PROMOTEURS ET LES COLLECTIVITÉS AFIN DE FAVORISER LE DIALOGUE, LE PARTAGE D'INFORMATION ET L'IMPLICATION DE TOUS LES INTERVENANTS LORS DE LA MISE EN ŒUVRE DE PROJETS

Expérience : risques environnementaux / qualité de l'air

Raffinerie Jean-Gaulin	Projets miniers
Stablex	Animat
Recyclage ÉcoSolutions	ArcelorMittal

SURVOL DES CONCEPTS ET MODÈLES : ACCEPTABILITÉ SOCIALE ET LE « PERMIS SOCIAL D'OPÉRER »



SURVOL DES CONCEPTS ET MODÈLES : **ACCEPTABILITÉ SOCIALE ET LE « PERMIS SOCIAL D'OPÉRER »**

« Le résultat d'un processus par lequel les parties concernées construisent ensemble les conditions minimales à mettre en place pour qu'un projet, un programme ou une politique s'intègre harmonieusement, et à un moment donné, dans son milieu naturel et humain »

- Source : Caron Malenfant et Conraud, 2009

« processus dont la finalité vise non pas à faire accepter un projet, mais bien à rendre un projet acceptable en faisant en sorte qu'il puisse répondre aux aspirations du milieu d'insertion.»

- Source : Savard, 2013

SURVOL DES CONCEPTS ET MODÈLES: ACCEPTABILITÉ SOCIALE ET LE « PERMIS SOCIAL D'OPÉRER »

« C'est une représentation de la qualité de la relation de confiance entre l'entreprise et la communauté tout au long de l'évolution du cycle de vie d'un projet »

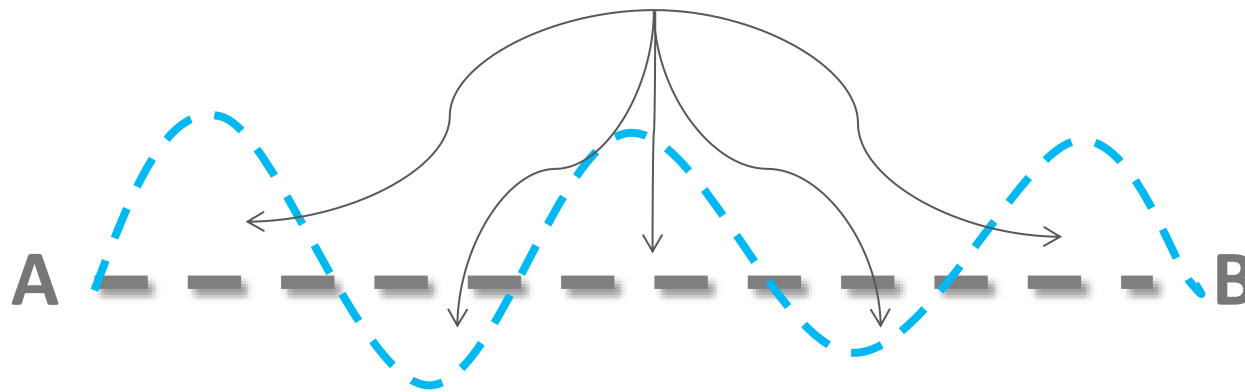
-Source : traduit et adaptée de Thomson 2013

« C'est le privilège de travailler dans une communauté »

-Source : traduit et adaptée de Thomson 2013

SURVOL DES CONCEPTS ET MODÈLES : *ACCEPTABILITÉ SOCIALE ET LE « PERMIS SOCIAL D'OPÉRER »*

ZONES DE DÉSACCORD POTENTIEL ET DE CONFLITS

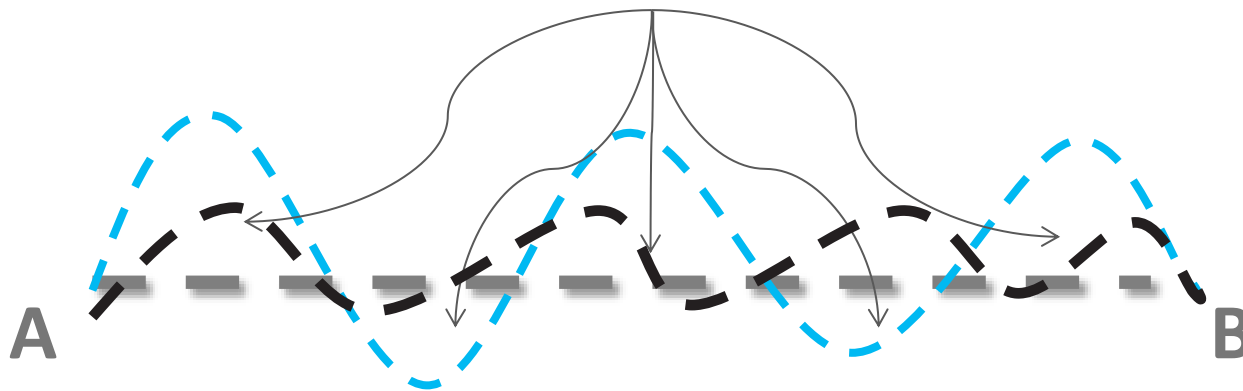


**LE PROJET EST « OPTIMAL » POUR LE
PROMOTEUR**

LE PROJET EST « OPTIMAL » POUR LES CITOYENS

SURVOL DES CONCEPTS ET MODÈLES : ACCEPTABILITÉ SOCIALE ET LE « PERMIS SOCIAL D'OPÉRER »

ZONES DE DÉSACCORD POTENTIEL ET DE CONFLITS



LE PROJET EST SOCIALEMENT ACCEPTABLE

IL EST « OPTIMAL »

LE PROJET EST « OPTIMAL » POUR LE
PROMOTEUR

LE PROJET EST « OPTIMAL » POUR LES CITOYENS

SURVOL DES CONCEPTS ET MODÈLES :

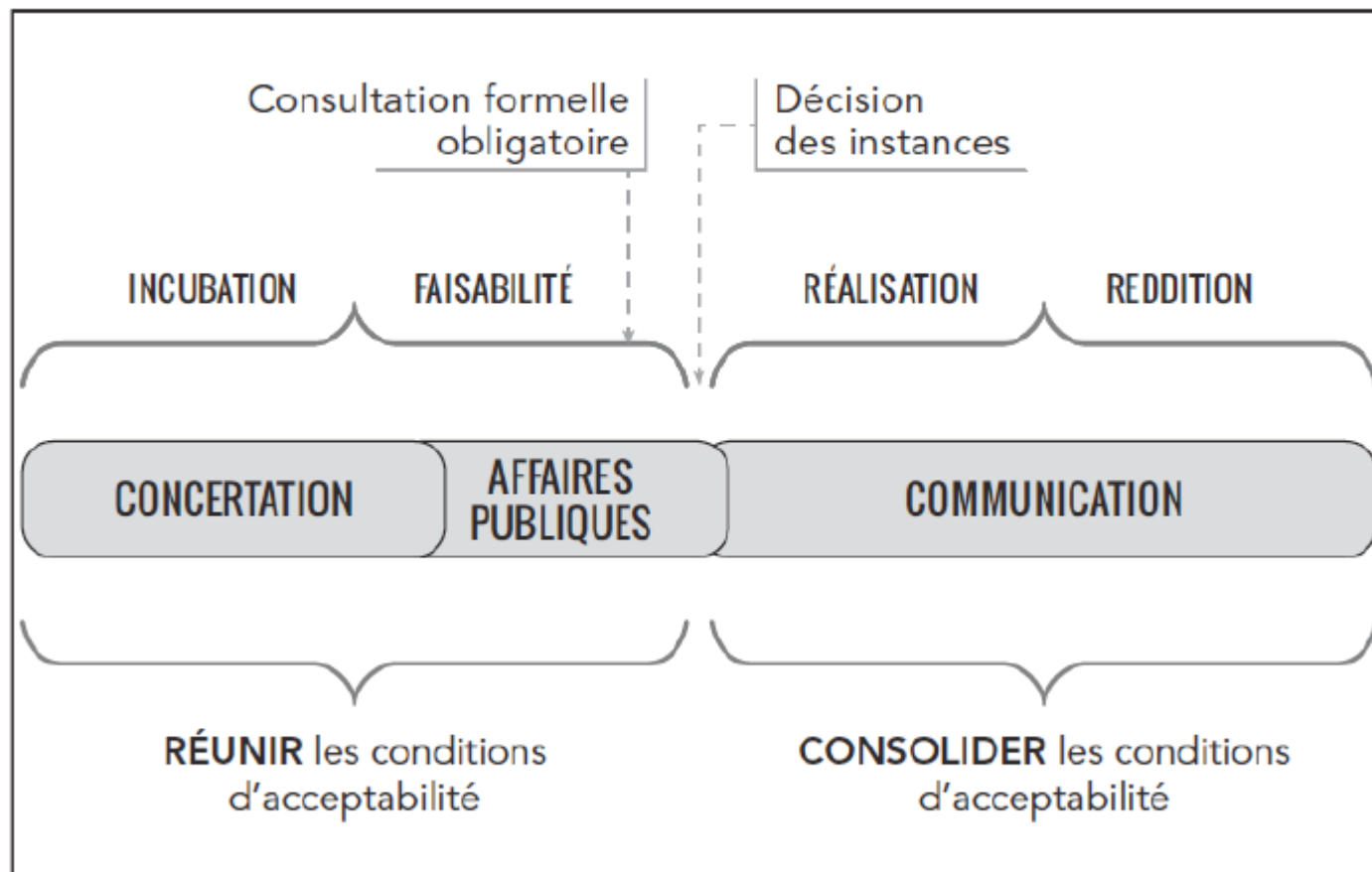
ACCEPTABILITÉ SOCIALE ET LE « PERMIS SOCIAL D'OPÉRER »

■ Modèle dynamique – bâtir l'acceptabilité sociale



SURVOL DES CONCEPTS ET MODÈLES : ACCEPTABILITÉ SOCIALE ET LE « PERMIS SOCIAL D'OPÉRER »

FIGURE 3.2. Processus d'acceptabilité sociale

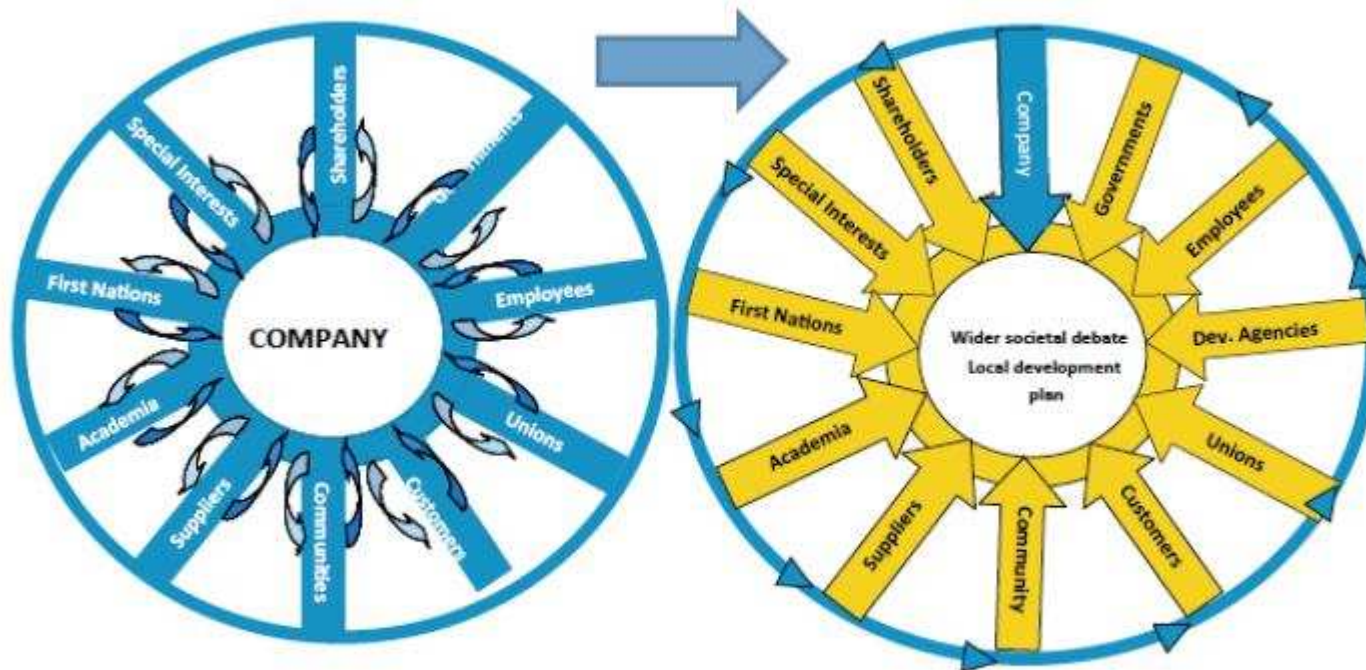


Source: Savard, Jean, «De l'immobilisme à l'appropriation citoyenne : Regard sur le processus d'acceptabilité sociale à Montréal », in Lehmann et Motulsky (dirs.), 2013

SURVOL DES CONCEPTS ET MODÈLES : ACCEPTABILITÉ SOCIALE ET LE « PERMIS SOCIAL D'OPÉRER »

MODÈLE CONCEPTUEL – FAVORISER L'ACCEPTABILITÉ SOCIALE

Apprendre à devenir un partenaire parmi d'autres...



Source: Lamy, Étienne, « Développement durable et responsabilité sociale d'entreprise: l'approche de Rio-Tinto-Alcan », Présentation à l'École Polytechnique de Montréal, 5 novembre 2012

L'ACCEPTABILITÉ SOCIALE, C'EST...

- Un processus, son résultat
- Choix par consensus plutôt que par unanimité
- Intangible, informelle et non-permanent
- Un état de fait constaté non mesuré
- Considérations sociales et non techniques
- Pas une référence aux normes, aux règlements, aux experts
- Besoin d'être gagnée et par la suite maintenue
- Processus décisionnel participatif

L'ACCEPTABILITÉ SOCIALE, CE N'EST PAS...

- Octroyer par le gouvernement ou autres organismes d'états...
- Donner par écrit...
- Permanent...
- Basée sur un engagement, un geste, une activité ou une action...
- Transférable ...
- Identique à chaque cas...

LA COMMUNICATION DES RISQUES : MYTHES, DÉFI ET PERCEPTIONS

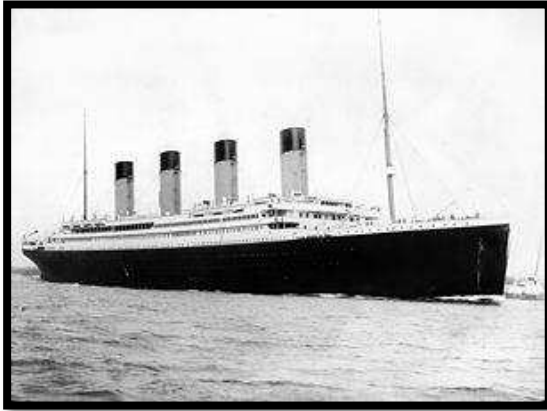


LA COMMUNICATION DES RISQUES : MYTHES, DÉFI ET PERCEPTIONS

•LES MYTHES DE LA CR

- On a pas le temps ni les ressources
- Parler des risques équivaut à alarmer le public
- On ne devrait pas parler aux gens tant qu'on a pas les solutions
- Ces enjeux sont trop complexes pour le grand public
- Les décisions d'experts doivent être prises par des experts
- Si on leur donne un pouce ils prendront un pied
- On va devoir investir dans des enjeux qui n'en sont pas
- Les ONG sont irresponsables, des écoterroristes

LE RISQUE...



RISQUE = PROBABILITÉ + IMPORTANCE



RISQUE = DANGER + INDIGNATION

PETER SANDMAN

LES FAITS NE RÉDUISENT PAS L'INDIGNATION

« FACTS DO NOT DIMINISH OUTRAGE » PETER SANDMAN

+

AUCUN LIEN ENTRE LE DANGER ET L'INDIGNATION

DÉFI DE LA CR

**RENDRE UN PHÉNOMÈNE COMPLEXE
COMPRÉHENSIBLE À DES NON INITIÉS,
ET SIMULTANÉMENT, COMPRENDRE ET INTÉGRER
LES PRÉOCCUPATIONS DE PUBLICS TRÈS VARIÉS**

L'ENJEU DE LA CR N'EST PAS D'EXPLIQUER DES CHIFFRES

LA COMMUNICATION DES RISQUES : MYTHES, DÉFI ET PERCEPTIONS

- Les risques pris volontairement (fumer) sont plus facilement acceptés que les risques imposés
- Les risques perçus être sous le contrôle des individus (conduire une auto) sont mieux acceptés que ceux réglementés par l'état (pesticides dans les aliments)
- Les risques jugés inéquitables sont plus difficilement acceptés (destruction BPC, les avantages pour les uns, les inconvénients pour les autres; import export de matières dangereuses)
- L'information provenant de sources fiables est plus crédible



LA COMMUNICATION DES RISQUES : MYTHES, DÉFI ET PERCEPTIONS

- Les risques naturels sont plus acceptables que les risques provoqués par l'homme (chimiques)
- Les risques qui touchent les adultes ou la masse sont mieux acceptés que ceux qui touchent les enfants (méningite) ou des publics sensibles (asthme)
- Un risque dont les conséquences sont irréversibles sera perçu plus menaçant (Sida)
- La perception du risque sera plus élevée si les victimes sont connues versus des victimes statistiques



LA COMMUNICATION DES RISQUES : MYTHES, DÉFI ET PERCEPTIONS

- Les risques non-familiers paraissent plus graves que les risques familiaux (substance toxique vs accidents dans la maison)
- Les risques que l'on peut associer à d'autres ou à des événements vécus sont considérés plus risqués
- Les risques à potentiel catastrophique dans le temps et l'espace paraissent plus menaçants (Fukushima) qu'un risque dont les mortalités sont distribuées au hasard (accidents d'automobile)
- L'incertitude scientifique accroît la perception du risque (OGM)



LA COMMUNICATION DES RISQUES : MYTHES, DÉFI ET PERCEPTIONS

- Les activités inconnues ou qu'on ne comprend pas semblent plus menaçantes que celles qui sont mieux comprises ou connues (centrales nucléaires versus le feu)
- Les gens sont plus préoccupés par les risques que la science connaît moins bien (OGM) que ceux que la science connaît bien (accident d'auto)
- Les risques dont les bénéfices sont plus évidents sont mieux acceptés (traitement chimique des forêts / vaccination)



AUTRES RISQUES À PERCEPTIONS ÉLEVÉES

Qui touche personnellement l'individu

Qui est très médiatisé (Crude by rail)

Si c'est dans ma cour (NIMBY)...



EN RÉSUMÉ... UN EXEMPLE COMPARATIF

○ 22 morts, 57 cas total



VERSUS

○ 18 cas de E. coli...



MERCI
À VOUS LA PAROLE!

CÉDRIC BOURGEOIS – CBOURGEOIS@TRANSFERTCONSULT.CA – 819 345 6592