

GUIDE SUR LA PARTICIPATION CITOYENNE

Pratiques inclusives
pour favoriser l'implication
en aménagement urbain



Présenté par le Comité des citoyens
et citoyennes du quartier Saint-Sauveur

Responsable du projet:

- Comité des citoyens et citoyennes du quartier Saint-Sauveur

Comité inclusion:

- Sarah-Jane Ouellet,
Comité des citoyens et citoyennes du quartier Saint-Sauveur
- Marie-Ève Gauvreau,
citoyenne impliquée
- Catherine Deschêches-Quirion,
Nature Québec
- Julie Levesque,
Commun'action 0-5
- Mélanie Bourgeois,
Joujouthèque Basse-Ville
- Alexandre Allard et Virginie Dornier,
Engrenage St-Roch
- Vincent Tremblay,
Mobilité Québec
- Aïcha Mansoor,
Service d'aide à l'adaptation des immigrant.e.s - Québec
- Maëva Lucas et
Morgane Bouësseau,
Accès transports viables
- Chrystine Gagnon et
Charles Lemieux,
GRIS-Québec

Organismes ayant contribué au projet:

- Atout-Lire
- Centre des femmes de la Basse-Ville
- Centre multiethnique de Québec
- Centre résidentiel et communautaire Jacques-Cartier
- Patro Laval
- Service amical Basse-Ville

Aide financière:

À nous le quartier bénéficie d'une aide financière du gouvernement du Québec tirée du programme Action-Climat Québec et rejoint les objectifs du Plan pour une économie verte 2030.



Graphisme et illustrations:

Andrée-Anne Binette

Septembre 2024

Définition aménagement urbain :

Façon de réfléchir
et de développer l'espace
public dans une ville.

Exemples: parc, piste cyclable, plantation
d'arbre, abribus, entretien des trottoirs, etc.

Un lexique des mots reliés à l'aménagement
urbain se retrouve en annexe A de ce guide.

Table des matières

Définition aménagement urbain	3
Table des matières	4
Contexte	5
Bienfaits de l'aménagement inclusif.....	6
À qui s'adresse le guide.....	7
Démarche de conception du guide.....	8
Objectifs du guide	8
7 clés pour une participation inclusive	15
Avoir une communication accessible.....	15
Impliquer les participant·es de A à Z	17
S'adapter aux besoins du groupe	18
Donner accès à l'information clairement et demeurer disponible	19
Accueillir l'individuel pour le bien collectif.....	20
S'impliquer, ça doit être agréable!.....	22
Créer des projets stimulants.....	23
Annexe A: Lexique en aménagement	24
Annexe B: Par où commencer?	27
Annexe C: Ressources consultées	30

Contexte

Ce guide sur la participation citoyenne «Pratiques inclusives pour favoriser l'implication en aménagement urbain» est né d'un constat:

Les populations plus vulnérables quant à l'aménagement urbain sont trop souvent absentes des processus de participation citoyenne.

Pourtant, les personnes âgées, les femmes et les personnes faisant partie de la diversité sexuelle et pluralité des genres, les personnes racisées, à faible revenus ou en situation de handicap recourent le plus à la marche et aux transports en commun pour se déplacer¹. Ces personnes sont donc plus affectées par les changements climatiques et les contraintes liées à leur environnement physique.

Malheureusement, l'aménagement d'une ville est pensé par et pour des populations des milieux plus aisés et par les spécialistes en aménagement d'une ville, ce qui nuit aux personnes les plus affectées, tel le déneigement tardif des trottoirs, le faible indice de canopée, le déficit de service en transports en commun, les intersections dangereuses, etc.

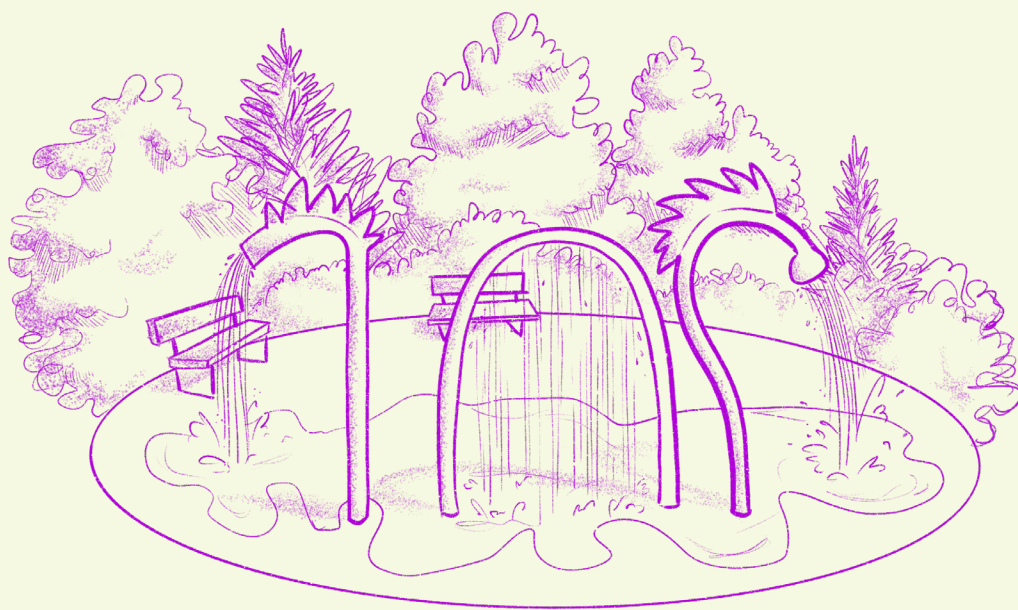
Nous pensons que si les personnes plus vulnérables sont absentes des processus de participation, c'est parce que les démarches ne sont pas adaptées à elles.

Ce guide est le fruit d'une démarche participative et consultative auprès de citoyen·nes et de représentant·es de divers organismes communautaires. Il vise à explorer ce qui aide la participation citoyenne, mais surtout à identifier les pratiques qui favorisent l'inclusion des populations plus vulnérables, particulièrement en aménagement.

1 <https://femmesetmobilite.org>

Bienfaits de l'aménagement inclusif

Pourquoi le fait d'inclure une diversité de personnes dans les processus d'aménagement urbain est positif pour un milieu? Tout simplement parce que les besoins de tout le monde seront pris en considération. De cette façon, on est certain·e qu'un quartier se transforme en cohérence avec ceux et celles qui l'habitent.



Aménager de façon inclusive, c'est tout le monde qui en profite! Par exemple, une personne en fauteuil roulant a besoin de trottoirs plus larges pour circuler? Cela apaisera aussi la circulation de l'ensemble des personnes à pied, avec une poussette, etc.

À qui s'adresse le guide

Ce document s'adresse aux personnes qui s'impliquent dans le milieu communautaire ou qui œuvrent en aménagement urbain. Ce guide vise également à rejoindre toute personne qui se soucie d'adopter des pratiques plus inclusives dans l'organisation d'un projet, comité de travail, collectif, etc.



Démarche de conception du guide

Recherche d'information

- Revue de la littérature
- 4 formations

Consultation des citoyen·nes

- 9 rencontres citoyennes
- 142 personnes consultées

Création d'un comité inclusion

- 12 personnes impliquées
- 6 rencontres
- Réflexions collectives pour le guide

Objectifs du guide

1. Comprendre ce qui favorise la participation
2. Comprendre les obstacles à l'implication
3. Proposer des pratiques inclusives pour une meilleure participation citoyenne

Objectif 1

Comprendre ce qui favorise la participation

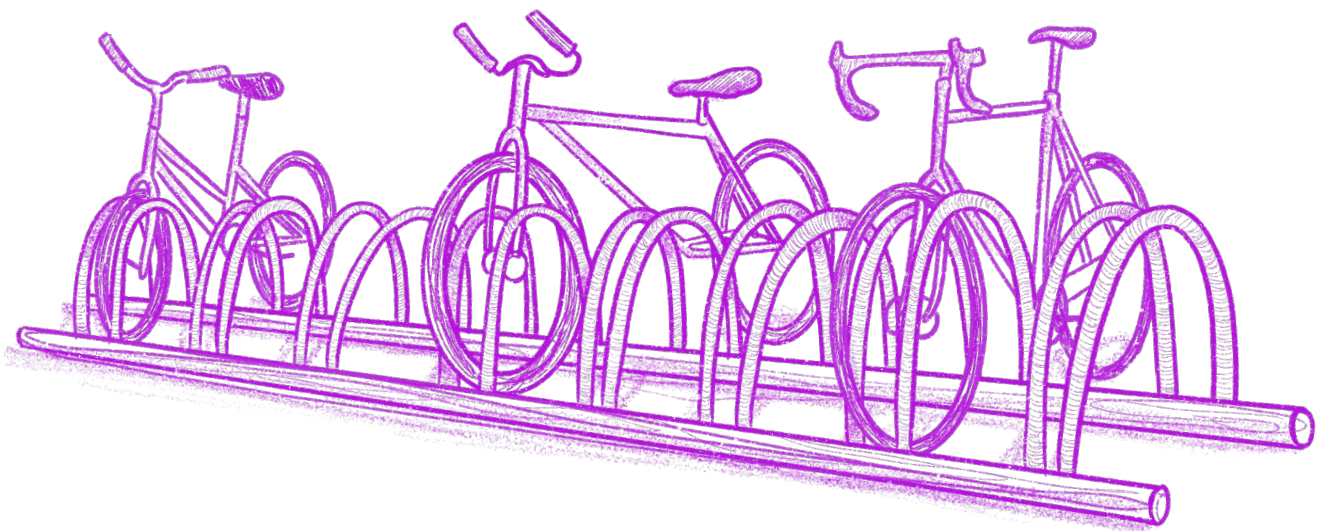
Après avoir consulté plus d'une centaine de citoyen·nes, nous constatons que la plupart des incitatifs à l'implication prennent du temps à s'instaurer. Ce n'est pas toujours une question d'intérêt aux activités en aménagement, ni de temps. **C'est surtout le fait de connaître l'organisme, connaître les gens, avoir un lien de confiance et avoir du plaisir.** Voici ce qui est majoritairement ressorti :

- Être accompagné·e par une personne que l'on connaît ;
- Savoir comment se rendre à la rencontre ;
- Que l'activité soit conviviale ;
- Qu'il y ait des accommodations prévues ;
- Faire partie des décisions et être écouté·e ;
- Accueillir les forces de chaque personne ;
- Être tenu·e informé·e et sentir que le projet avance ;
- Pouvoir prendre une pause au besoin ;
- Être dans un environnement adapté aux enfants.

Les motivations des gens à s'impliquer

N'oublions pas que l'implication se veut bénévole, donc les gens participent de façon volontaire et autonome, selon leurs disponibilités et leurs désirs. Voici les motivations nommées à plusieurs reprises lors des consultations :

- Le sentiment d'être utile ;
- Apprendre grâce à son implication ;
- Partager des connaissances ;
- Rencontrer des nouvelles personnes ;
- Se mettre en action.



« Ce qui motiverait certaines personnes, c'est de savoir que la ville s'engage à agir et qu'on sera écouté·e. »

« Le sentiment d'appartenance à une communauté, le sentiment d'être tenu·e informé·e, sentir que le projet avance et de ne pas être oublié·e. »

« Ce qui aide également, c'est quand on revoit les mêmes personnes et crée un rendez-vous. Ça crée une utilité commune. »

« Je le fais pour me reconnecter avec mes aptitudes personnelles, me mettre en action. »

Objectif 2

Comprendre les obstacles à l'implication

Au contraire, certaines personnes aimeraient s'impliquer, mais le contexte ou les conditions pour y arriver ne leur permettent pas. Lors des consultations, plusieurs obstacles ont été soulevés :

- Vocabulaire et sujets abordés trop compliqués ;
- Manque d'accueil pour les nouvelles personnes ;
- Ne pas se sentir à sa place ;
- Façons de faire trop strictes et imposées ;
- Méconnaissance de ce qu'implique le bénévolat ;
- Ne pas se sentir outillé·e pour la tâche (penser qu'une autre personne le fera mieux que soi) ;
- Manque parfois l'aspect « plaisir » aux activités ;
- Sentiment d'être sur-sollicité·e par un organisme et d'avoir une pression de participer ;
- Sentir une hiérarchie entre les salarié·es et bénévoles ;
- Enjeux de santé (physique ou mental) ou de transport (coût, temps, distance).

Certains enjeux font partie du contexte social et de la «structure» même de l'implication. C'est-à-dire que ce sont des obstacles qui peuvent dépasser la simple volonté individuelle, mais sur lesquels nous pouvons quand même intervenir avec des efforts conscients.

Suite à ce qui a été nommé par les citoyen·nes lors des rencontres, voici quelques obstacles à considérer :

- Les besoins de base des gens doivent d'abord être comblés (se loger, se nourrir, se vêtir, etc.). En ce sens, l'implication ne fait alors pas toujours partie des priorités de tout le monde ;
- Pour les parents de jeunes enfants, l'implication ne doit pas empiéter sur la routine de la vie familiale ;
- Le langage technique en aménagement rejoint davantage des personnes plus aisées et plus privilégiées ;
- Plusieurs personnes ne sentent pas qu'elles peuvent avoir un réel impact dans leur quartier, ni dans la façon qu'on organise les espaces collectifs ;
- Certaines personnes ayant immigré récemment ne connaissent pas toujours bien la ville et ses services, ainsi que les organismes de leur quartier ;
- Les changements apportés en aménagement se voient à long terme, ce qui peut être démobilisant.

« Ça peut être le *fun*, l'aspect communauté, ce que ça implique. Ça semble gros pour certaines personnes de faire le premier pas et se présenter à une rencontre. »

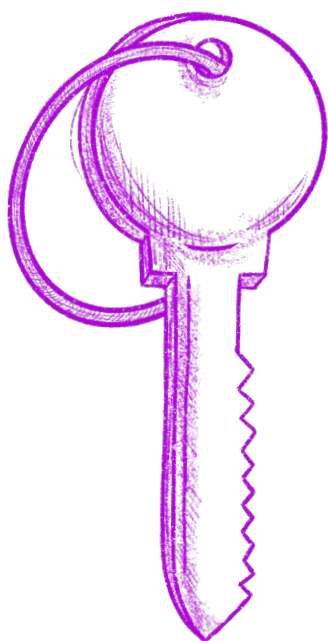
« Quand un projet se termine dans le temps, il est possible d'avoir moins envie de revenir par la suite (si le projet suivant ne rejoint plus les intérêts). »

« Certaines personnes pensent que quelqu'un d'autre est plus compétent et peut le faire à sa place. La présence d'un cadre imposé d'avance et la peur de l'inconnu freinent aussi. »

« Un piège en tant qu'organisme, c'est de conserver son petit noyau de bénévoles et que ceux-ci ressentent un poids sur leurs épaules. »

Objectif 3

Proposer des pratiques inclusives pour une meilleure participation citoyenne



Les 7 clés pour une participation inclusive

1. Avoir une communication accessible

- Simplifier les termes en aménagement, en utilisant des mots qu'on peut facilement déduire.
Exemple : transports en commun, au lieu de mobilité collective ;
- Utiliser des pictogrammes ou des images pour appuyer notre texte ;
- Utiliser une police d'écriture assez grande et dont toutes les lettres sont bien lisibles et d'apparence distincte.

Conseil

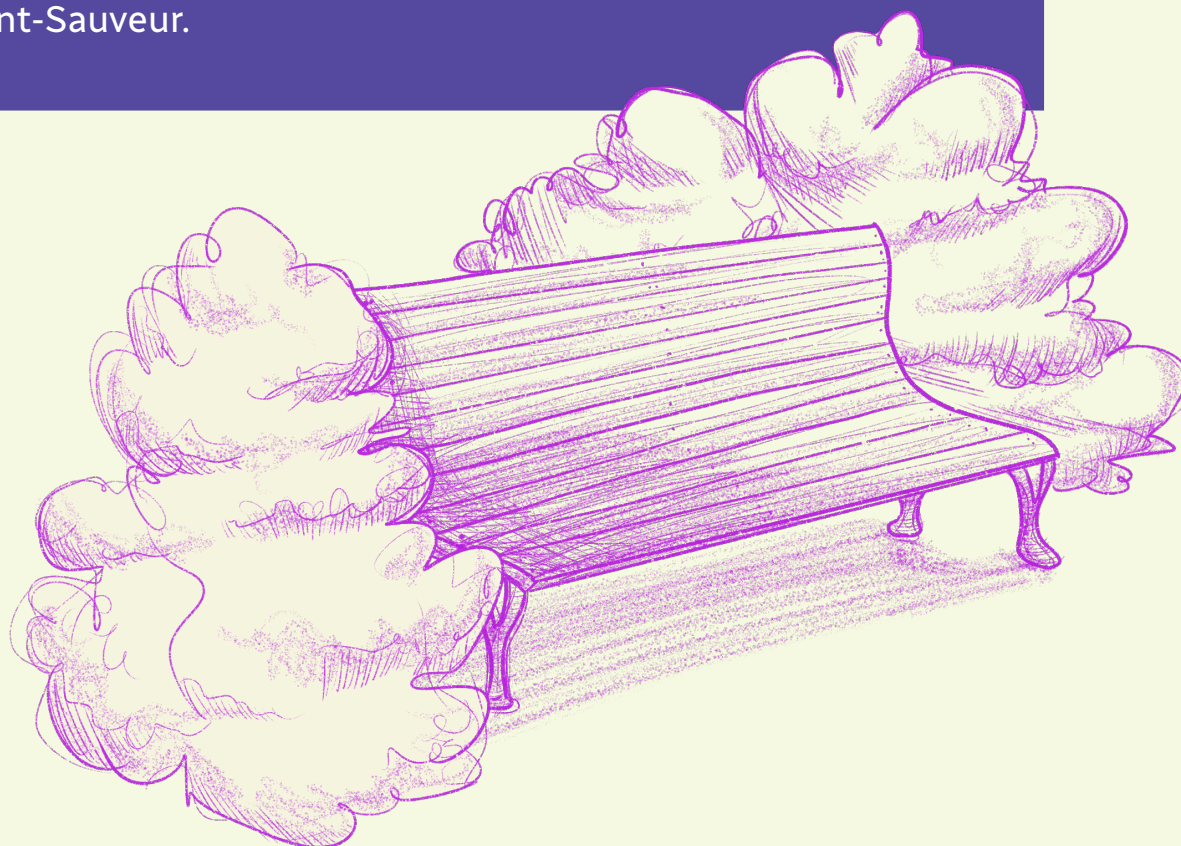
Exemple de police avec le L et le I identique en majuscule :
Helvetica : I (i) et I (L) = II



- Créer et partager un lexique aide-mémoire selon le sujet abordé. Le rendre disponible en tout temps et le présenter aux nouvelles personnes;
- Indiquer lorsque le lieu est accessible universellement (aussi par un pictogramme);
- Indiquer lorsque le contenu de l'activité sera traduit en LSQ (langue des signes québécoise);
- Rendre le lieu visible dès la porte (affiche au devant avec le nom de l'organisme);
- Utiliser une écriture inclusive (non-genrée) tout en ayant un souci d'écriture simplifiée;
- Bien définir l'objectif de l'activité et son déroulement aux participant-es. Définir la personne ressource.

Conseil

Suivre un atelier d'écriture simplifiée avec un organisme en alphabétisation, comme Atout-Lire dans le quartier Saint-Sauveur.



2. Impliquer les participant·es de A à Z

- Impliquer les gens dans les prises de décision et être à l'écoute;
- Permettre l'implication à chaque étape d'un projet;
- Pour que l'activité réponde bien aux besoins, partir des idées des gens avant de la concevoir;
- Faire fréquemment des retours sur ce qui a déjà été fait, afin de reconnaître l'implication et mettre à jour les nouvelles personnes;
- Laisser des moments pour poser des questions;
- Alternier les rôles dans un groupe, comme l'animation et la prise de notes;
- Mettre en contexte l'activité et en quoi les gens ont un pouvoir d'agir;
- Offrir une formation sur place avant une activité plus élaborée (exemple: pour une activité de plantation, prévoir un moment avant pour bien expliquer le fonctionnement);
- Éviter un cadre trop défini d'avance.

Conseil

Éviter de tout prendre en charge en tant que salarié·e parce qu'on veut que ce soit fait plus vite.

3. S'adapter aux besoins du groupe

- Prendre le temps de bien expliquer le sujet à tout le monde;
- Varier les moments des activités, pour que cela ne tombe pas toujours au même moment où une personne est occupée. En ce sens, demander fréquemment les disponibilités;
- Adapter l'environnement pour permettre aux enfants de jouer, s'exprimer et d'être près des parents;

Conseil

Si c'est une option, prévoir un·e gardien·ne sur place et des espaces de jeux pour les enfants.

- Offrir des formations ou ateliers en début de rencontre, par des personnes extérieures ou qui s'impliquent avec nous;
- Permettre de faire des tâches selon son propre horaire, sans toujours bloquer un moment dans l'agenda avec des rencontres (exemples : tâches administratives, appels, préparation d'une action, etc.);
- Offrir des rencontres hybrides (en présence et en virtuel) si se déplacer est un enjeu à la participation;
- Encourager le bénévolat sur-mesure et l'implication spontanée.

4. Donner accès à l'information clairement et demeurer disponible

- Bien définir l'organisme et sa mission;
- Utiliser des moyens de communications variés, afin de rejoindre les personnes en dehors du réseau Internet: affichage extérieur, distribution de dépliants aux organismes et aux autres lieux de notre quartier (exemples: épiceries, pharmacies, etc.);
- Se déplacer pour favoriser les nouvelles rencontres. Participer aux événements publics et collaborer avec les organismes des autres milieux de vie;
- Offrir du jumelage avec une personne qui s'implique déjà dans le projet;
- Offrir une rencontre préparatoire aux nouvelles personnes lorsque nécessaire, ou bien tout simplement proposer de les rencontrer avant l'activité de groupe;
- Prendre le temps de rappeler les activités aux personnes intéressées;
- Organiser des visionnements, ateliers participatifs ou autre type d'activités pour échanger et en apprendre plus sur un sujet;
- Donner accès à de la documentation et aux outils pratiques.

Conseil

Produire un calendrier des activités et l'afficher dans le local.

5. Accueillir l'individu pour le bien collectif

- Demander le nom et le(s) pronom(s) des gens au début des rencontres pour démontrer une ouverture réelle à la diversité des genres et utiliser les pronoms souhaités pour tout le monde;

Conseil

Distribuer des collants pour inscrire le nom et le(s) pronom(s) des personnes. Pronoms les plus communs : elle, il, iel.

- S'assurer que tous et toutes soient à l'aise de participer, peu importe leur(s) différence(s), comme la classe sociale, origine, genre, âge, situation de handicap, etc., en ayant un souci de représentation et de tour de parole;
- Utiliser l'écriture épiciène et inclusive dans toutes les communications;
- Alternier les droits de parole pour s'assurer que tout le monde ait la chance de s'exprimer;
- Rembourser les frais de transport et de repas, sans que les gens doivent nécessairement déboursier d'avance de l'argent.

Conseil

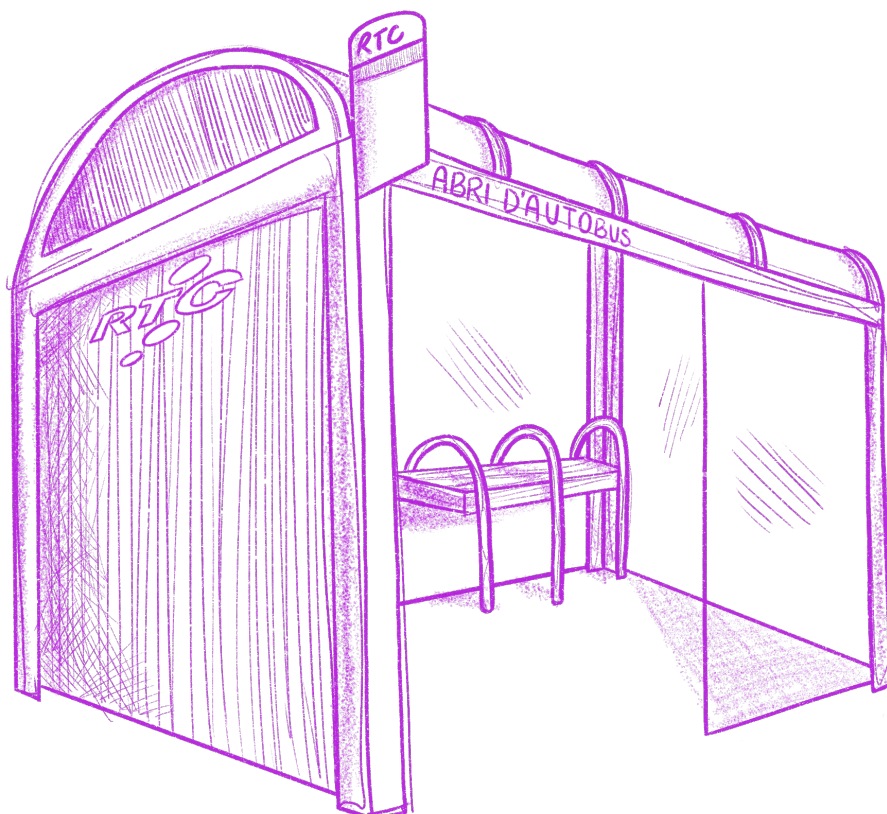
Avoir des billets d'autobus à distribuer dans nos locaux.

- Assurer l'accessibilité des lieux et éviter les obstacles (exemples: espace pour se déplacer en fauteuil roulant, toilette accessible et non-genrée, etc.);

Conseil

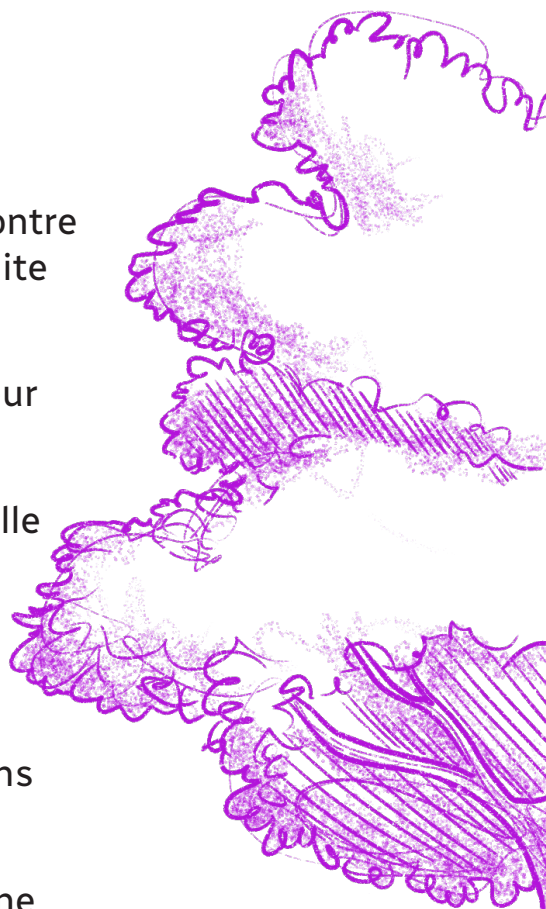
Choisir des lieux accessibles en transports en commun et en transports adaptés pour les personnes à mobilité réduite.

- Accueillir les forces et les intérêts de chaque personne, en valorisant les connaissances et en partageant les responsabilités;
- Inviter les gens à venir avec une personne proche d'eux s'ils le désirent;
- Définir avec les gens leurs motivations, capacités et limites et à accomplir une tâche;
- Sonder et mettre à jour fréquemment le temps à investir et l'horaire idéal des participant-es pour s'impliquer;
- Croire au potentiel de chaque personne!



6. S'impliquer, ça doit être agréable!

- Faire un tour de table pour savoir «comment ça va» au début des rencontres;
- Nourrir un lien de confiance avec les gens qui s'impliquent;
- Faire un tour de présentation dès qu'une nouvelle personne se joint au groupe et planifier une activité brise-glace;
- Lors des premières réunions, choisir un point de rencontre connu (exemple: lieu public, comme un parc) et ensuite se rendre à nos locaux en groupe;
- De temps à autre, organiser des rencontres à l'extérieur du lieu habituel;
- Laisser du temps pour discuter de façon plus informelle dans les rencontres;
- Offrir des collations et breuvages lors des activités;
- Placer la salle de façon conviviale pour que tout le monde se voie (éviter de placer les tables comme dans une salle de classe);
- Prévoir des pauses lors des rencontres et permettre une flexibilité à chaque personne en le nommant clairement en début de rencontre;
- Le plaisir doit être priorisé dans l'activité. S'impliquer dans son quartier, tout en ayant du plaisir, motive à revenir!



7. Créer des projets stimulants

- Diversifier le type des rencontres (parfois décisionnelles, parfois en action, parfois plus informelles);
- Reconnaître l'importance des bénévoles (les appeler, les remercier, leur demander ce qui leur ferait plaisir);
- S'assurer qu'un résultat visible se produise à court terme. Commencer par une action ou une activité qui aura un impact direct et qui motivera les gens à s'impliquer à nouveau;
- Planifier d'avance la durée dans le temps d'un projet et les ressources nécessaires pour pouvoir bien le mener à terme;
- Déterminer en groupe des objectifs atteignables, concrets et qui motivent les troupes;
- Miser sur le pouvoir d'agir des participant·es (ensemble, tout est possible!);
- Se donner les moyens de rêver, en valorisant les idées hors du commun, et les réaliser de notre mieux!



Annexe A

Lexique en aménagement

Aménagement urbain :

Façon de réfléchir et de développer l'espace public dans une ville. Exemples: parc, piste cyclable, plantation d'arbre, abribus, entretien des trottoirs, etc.

Biodiversité¹:

Ensemble des êtres vivants et des écosystèmes dans lesquels ils vivent. Exemples: bactéries, champignons, plantes, insectes, animaux et humains.

Déminéralisation (ou dépavage):

Action de retirer une surface minérale (asphalte, béton, ciment, pavé) afin de la remplacer par une surface végétale. Cela permet de laisser l'eau s'écouler dans le sol. C'est un des moyens utilisé pour lutter contre les îlots de chaleur.

Gentrification:

Transformation d'un quartier, généralement plus pauvre, provoquée par l'arrivée d'une population plus aisée.

Puisque les besoins changent pour les résident·es, cela crée une diminution des logements abordables, la perte des commerces de proximité et des services essentiels. Les personnes à faible revenu doivent souvent changer de quartier à contre-cœur.

1 Livret Pour des villes vivantes, produit par Nature Québec

Écogentrification:

Gentrification causée par le verdissement et l'aménagement urbain d'un quartier. Le quartier est alors plus attirant par l'embellissement de l'espace, ainsi que par l'augmentation de la qualité de vie.

Espace vert:

Espace public où la présence de végétaux y est dominante. Exemple de végétaux: gazon, arbre, arbustes, fleurs.

Îlot de chaleur:

Secteur en ville où la température est significativement plus chaude que d'autres endroits à proximité.

Les îlots de chaleur se créent surtout par le manque d'espaces verts.

Promenade de Jane:

Promenade citoyenne pour partager des connaissances, l'histoire et les enjeux d'un quartier.

Nom en l'honneur de Jane Jacobs, qui était une journaliste, auteure et activiste en aménagement urbain. Plaçant la marche au cœur des déplacements en ville, sa vision valorise l'expertise citoyenne, l'histoire et la symbolique des lieux, de même que le réseautage communautaire.

Rue piétonne:

Rue réservée aux piéton·nes. La circulation automobile y est interdite.

Rue partagée:

Rue où les différents modes de transport (marche, voiture, vélo, quadriporteur, etc.) partagent la route de façon plus harmonieuse et sécuritaire. La limite de vitesse y est souvent réduite.

Transport actif (ou mobilité active):

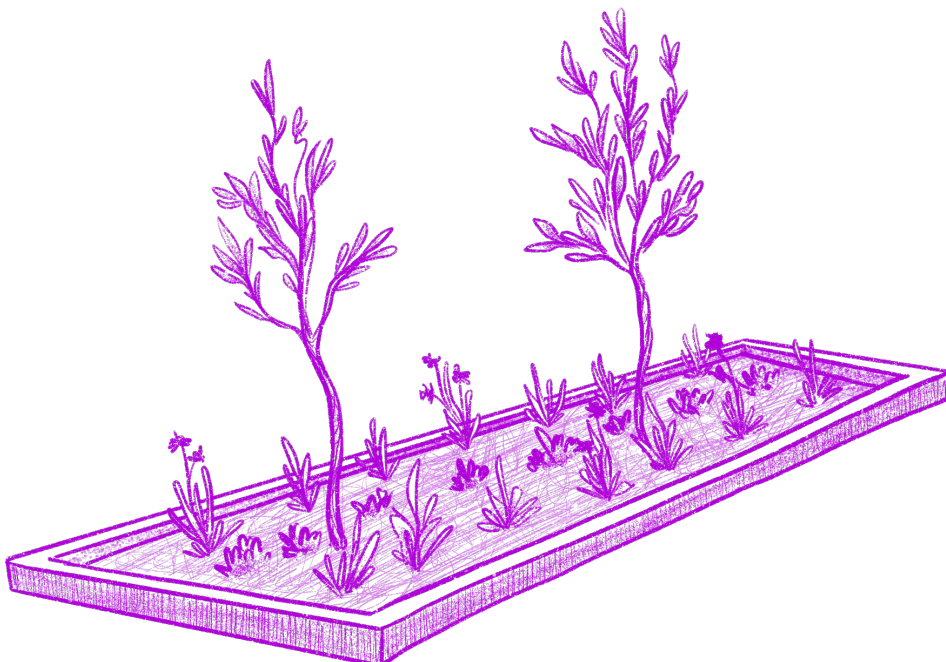
Mode de déplacement qui se fait par effort musculaire, sans aide motorisée. Exemples: la marche, le vélo, la trottinette.

Transport collectif (ou mobilité collective):

Mode de déplacement qui permet de transporter plusieurs personnes en même temps sur un même trajet. Exemples: autobus, métro, train.

Verdissement:

Plantation de végétaux, comme les arbres et arbustes, les plates-bandes, les haies et les fleurs.



Annexe B

Par où commencer?

Questions à se poser en équipe

- Selon vous, est-ce que vos membres et les personnes qui participent à vos activités représentent bien la diversité des gens dans votre quartier?
- Selon vous, vos communications sont-elles accessibles aux personnes avec des enjeux de lecture et qui n'ont pas internet?
- Selon vous, est-ce qu'une personne à faible revenu serait en mesure de participer à vos activités, sans avoir à déboursier pour un repas et un transport?
- Est-ce que les personnes qui se sont impliquées avec vous ont tendance à participer à nouveau, ou bien est-ce difficile de les garder mobilisées?
- Est-ce que les moments de vos rencontres sont variés (exemple : rencontres de jour, sur l'heure du midi ou de soir) afin de permettre à tous et toutes de participer?
- Dans l'ensemble de vos activités, prenez-vous le temps de vous questionner si certaines personnes pourraient être exclues?

Mise en pratique

- En vous inspirant des 7 clés, choisissez au moins 3 pratiques que vous aimeriez implanter dans votre organisme d'ici la prochaine année. Réfléchissez déjà aux moyens concrets pour y parvenir.
- D'ici la prochaine année, quels seraient vos objectifs d'équipe concernant une meilleure inclusion dans vos activités?

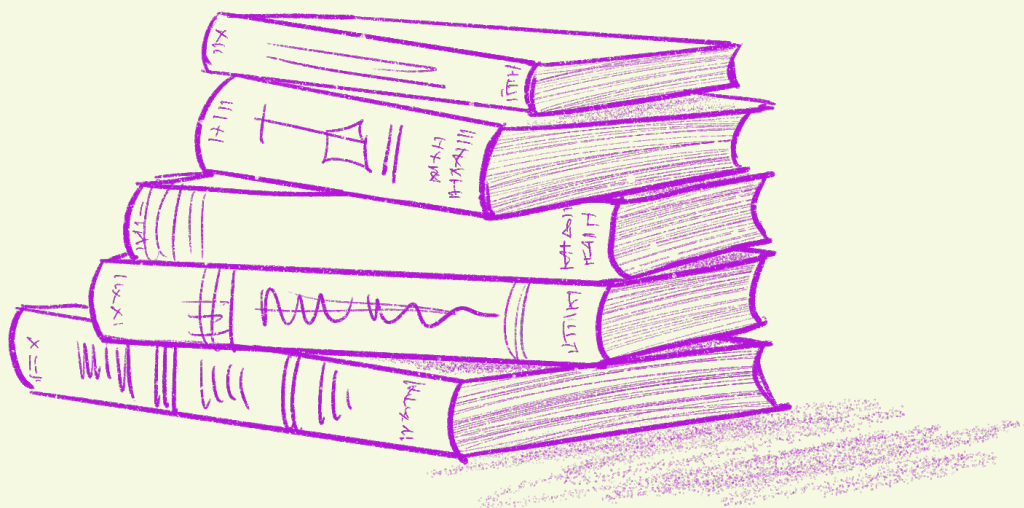


Notes

Annexe C

Ressources consultées pour la recherche d'information

1. Imagine Saint-Roch, Table de quartier Engrenage St-Roch, 2019-2020.
2. L'écriture simplifiée, Alphabeille Vanier.
3. Guide pour la rédaction inclusive à l'Université Laval, Féministes en mouvement de l'Université Laval, 2020
4. L'AVEC, pour faire ensemble, Collectif VAATAVEC, 2014
5. TROUSSE D'OUTILS : pour une participation égalitaire et inclusive pour toutes les femmes, MTElles, 2020
6. Cinq démarches d'inclusion sociale et de participation citoyenne, Opération veille et soutien stratégiques et Communagir, 2020
7. Cultiver la Solidarité, Craque-Bitume, 2020
8. Guide pratique pour l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans les organisations pour aînés (GIPIO), Raymond, É., Tremblay, C. et Compagnie des jeunes retraités du Plateau, 2018.
9. Intégrer les personnes trans en milieu de travail, Fondation Émergence, 2018
10. Guide de rédaction pour une information accessible, Ruel, J., Kassi, B., Moreau, A. C. et Mbida-Mballa, S. L., 2011
11. Outils Engrenage Noir (Art Action Communautaire)



Le Comité des citoyens et citoyennes du quartier Saint-Sauveur est un organisme visant l'amélioration de la qualité et des conditions de vie des résidents et résidentes du quartier Saint-Sauveur, surtout les plus vulnérables. Il défend leurs droits et intérêts en matière de logement, d'aménagement urbain et de vie de quartier.

Comité des citoyens et citoyennes du quartier Saint-Sauveur (CCCQSS)

301, rue Carillon
Québec (Québec), G1K 5B3
Téléphone : (418) 529-6158
Courriel : info@cccqss.org

cccqss.org

Septembre 2024



**COMITÉ
DES CITOYENS ET CITOYENNES
DU QUARTIER SAINT-SAUVEUR**

