



**Le ger**

RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

**Le changement doit-il être acceptable socialement**

Aujourd'hui, chaque citoyen a la conviction qu'il a tous les droits mais assez peu de devoirs.

Rendre acceptable ses projets, ses décisions, est devenu une obligation formelle.

Tout projet entraînant un changement significatif doit désormais démontrer son acceptabilité afin de pouvoir être réalisé

## Qu'est-ce que l'*acceptabilité sociale*?

*« L'acceptabilité sociale est 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 de façon harmonieuse, et à un moment donné, dans son milieu naturel et humain. »*

# Plusieurs projets...

- Centrales hydroélectriques (Romaine, Bas-Churchill)
- Mégaporcheres
- Casino au bassin Peel
- Éolien
- Gaz de schiste
- Pétrole
- Etc.

# Pas dans ma cour

- Il n'y a pas que des grands projets qui peuvent poser des problèmes d'acceptabilité sociale.
- Très souvent, de plus petits projets, à l'échelle locale, peuvent susciter la controverse:
  - Projets immobiliers
  - Centres de distribution
  - Garderies
  - Écoles
  - Maisons de transition
  - Parcs riverains
  - Etc.



# Mais aussi plusieurs politiques

- Fluoration de l'eau
- Plan nord
- La rationalisation des finances publiques
- La Charte des valeurs québécoises
- Le financement de l'école privé
- L'implication canadienne à des conflits armés
- Les modifications aux régimes de retraite
- Etc.

# Vaincre la résistance au changement

- Tout changement significatif génère de la résistance
- La résistance génère de l'opposition
- L'opposition crée un rapport de force

Bien comprendre les mécanismes d'acceptabilité sociale peut rendre plus facile la conception d'une stratégie de communication efficace

# Comprendre la « mécanique » de l'acceptabilité sociale

- L'acceptabilité sociale repose sur notre jugement
- Plus on est concerné de près, plus notre jugement est rapide
- Notre jugement se fonde sur :
  - Normes sociales
  - Préjugés
  - Information | vraie ou fausse | complète ou incomplète
  - La perception de ce que ça nous apporte | de ce que ça nous enlève
- Les normes sociales et les grandes tendances ont souvent plus de poids que l'analyse objective d'un projet
- **Le discours scientifique est contesté par l'opinion**



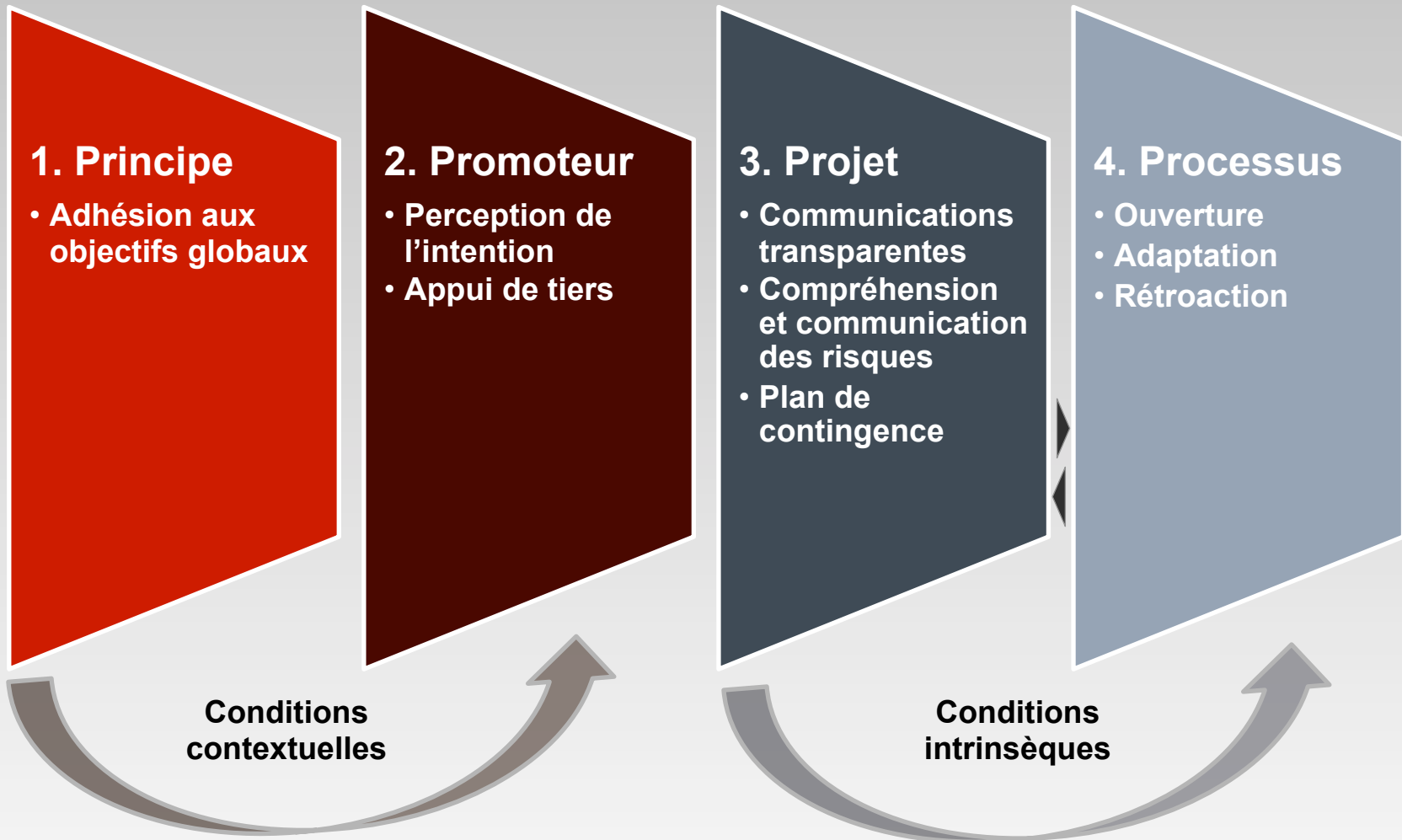
# Des facteurs accélérant



En matière d'acceptabilité, les enjeux sont très souvent émotifs et les arguments rationnels sont rarement suffisants.

**Pour les organisations, la clé de l'acceptabilité réside dans une réelle volonté à comprendre les préoccupations de l'ensemble des parties prenantes et à en tenir compte.**

# Les 4 P de l'acceptabilité



# 1- LE **P** RINCIPE

- Démontrer l'**utilité** du projet, de la politique ou du changement proposé:
  - En quoi répond-il à un besoin (local ou global)?
  - Dans quelle problématique générale le projet s'insère-t-il?
- Démontrer la **nécessité** :
  - En quoi est-ce nécessaire?
  - En quoi l'absence du projet fait perdurer le problème?
- Établir la **crédibilité** du projet proposé:
  - Quelles sont les intentions du projet?
  - Quels objectifs le projet poursuit-il?
  - Quel est l'avis des experts sur le projet?

## 2- LE **P**ROMOTEUR

- **Faire connaître** le promoteur ou le décideur:
  - Qui est-il?
  - Quelles sont ses responsabilités ou ses devoirs
  - D'où vient-il ?
  - Que fait-il ailleurs?
  - Quelle est son expérience?
- Planifier **l'intervention de tiers** en appui au projet
- Établir **les intentions** du promoteur

## 3- LE **P**ROJET

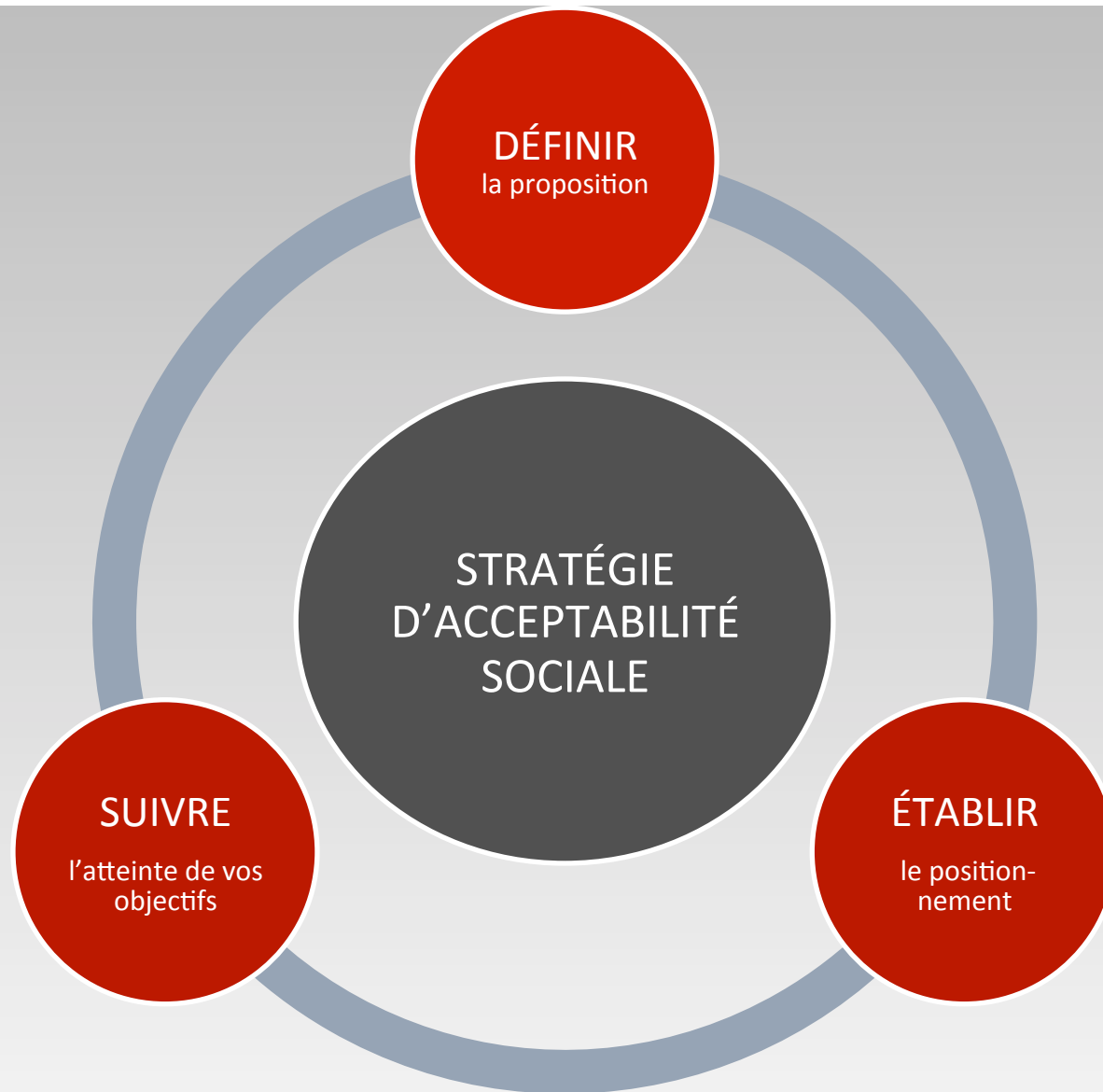
- Établir **les gains** apportés par le projet
- Établir clairement **les retombées** du projet
- Offrir une **description claire et complète** du projet
- Annoncer **les appuis** aux projets
- Assurer un **briefing technique complet** aux principaux leaders d'opinion
- Présenter **les risques** inhérents au projet et les différents **plans de contingence et de mitigation** planifiés et mis en œuvre.



## 4- LE **P**ROCESSUS

- Établir un **processus de communication** pour chacune des étapes
- Démontrer de **l'ouverture** à accueillir les préoccupations des groupes touchés et à y répondre au meilleur de nos connaissances.
- Mettre en place un **processus de rétroaction qui démontre la capacité d'adapter le projet** en tenant compte des points de vue exprimés

Ex.: foire aux questions sur le site internet



# Ne pas laisser l'avantage du terrain aux opposants

Trop souvent, les organisations omettent de se positionner sur le plan de l'acceptabilité sociale ... **jusqu'à ce qu'une crise survienne.**

Les opposants, eux, auront au contraire **minutieusement planifié leur stratégie** pour bloquer le projet.

Pourquoi courir le risque de laisser les opposants occuper tout l'espace et gagner la première manche?

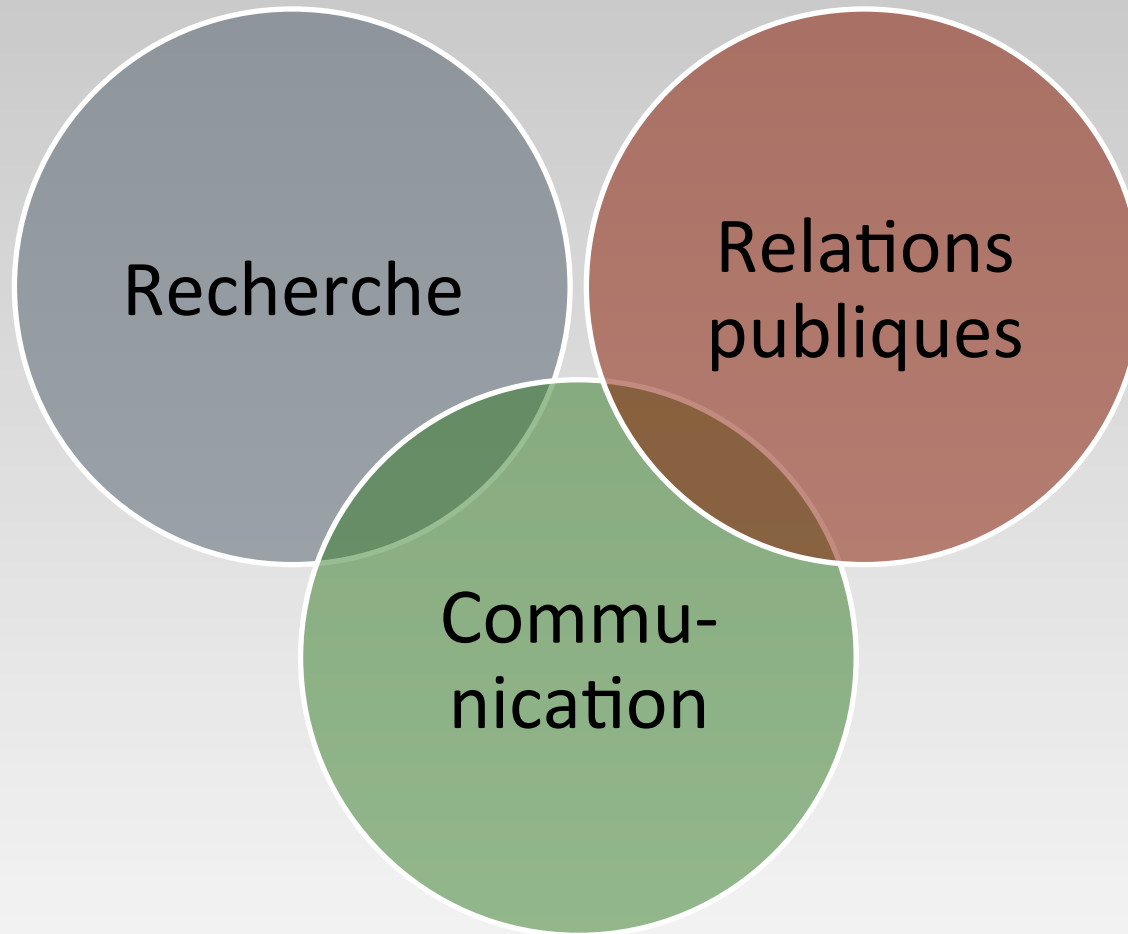
Une planification adéquate des étapes d'acceptabilité sociale requiert un investissement somme toute minime mais efficace

# ± 1 %

**Part du budget global à investir dans la stratégie  
d'acceptabilité sociale.**

Il n'en faut pas plus pour assurer une implantation en douceur et éviter des gestions de crises coûteuses qui peuvent retarder significativement, voire carrément compromettre la réalisation d'un projet.

S'outiller adéquatement : analyser un dossier du point de vue du **citoyen ou du décideur visé**



# Merci!

# Leger

RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL

Pour plus d'information, veuillez  
contacter

**Richard Messier**

**Stratège Conseil**

514-996-4045

[rmessier@leger360.com](mailto:rmessier@leger360.com)

**Leger**

RECHERCHE • STRATÉGIE • CONSEIL