

# / Polarisation extrême et participation publique : amplificateur ou éteignoir?

**28 et 29 octobre 2021**  
Synthèse

## Contexte

Les 28 et 29 octobre, 101 personnes, dont 8 conférencières et conférenciers, provenant de 10 régions du Québec, et de l'Ontario, ont participé au colloque en ligne " Polarisation extrême et participation publique : amplificateur ou éteignoir?".

Les objectifs du colloque étaient de:

- développer une meilleure compréhension des enjeux liés à la polarisation et de ses impacts sur la participation publique;
- identifier des pistes de solutions et d'outiller les praticiennes et praticiens pour mieux faire face à la polarisation dans les démarches participatives.

Les personnes participantes s'intéressent à la participation publique en raison des fonctions qu'elles occupent au sein d'une municipalité (54%), d'une organisation publique ou parapublique (21%) ou d'une entreprise privée (11%). Des consultantes et consultants, des personnes travaillant dans des structures spécialisée en participation publique, tout comme des étudiantes et étudiants, des élues et élus, des professeures et professeurs, ont également assisté au colloque.

# / Mot des organisateurs

Les frontières entre le virtuel et le monde réel sont tombées. Les médias sociaux ont une influence documentée dans la vie démocratique. Comme professionnels de la participation publique, nous avons une responsabilité dans le maintien d'un climat d'écoute et d'ouverture. Que ce soit par nos choix méthodologiques, par les contextes dans lesquels nous intervenons ou par les personnes à qui nous donnons la parole, il est impossible aujourd'hui de ne pas tenir compte des impacts de nos gestes sur la qualité de la participation publique, et des retombées de celle-ci dans les milieux et les communautés dans lesquels elle prend place. C'est précisément pour cela que Tadros RP et l'INM ont organisé ce colloque.

**Julie Caron-Malenfant,  
Directrice générale  
Institut du Nouveau Monde**

**Pierre Tadros,  
Tadros Relations publiques**

# Programme du colloque

## Jour 1: le problème et ses impacts

- **Conférences – Les vecteurs de polarisation négative**
  - **Médias sociaux et désinformation**  
Marie-Ève Carignan, Ph.D.,  
*Directrice du Pôle médias, Chaire UNESCO-PREV et Professeure agrégée, Université de Sherbrooke*
  - **De la polarisation à la radicalisation ?**  
Louis Audet Gosselin  
*Directeur scientifique et stratégique, Centre de prévention de la radicalisation menant à la violence (CPRMV)*
- **Conférence – Les cadres politiques et juridiques actuels : lois, chartes et autres outils**  
Louis-Philippe Lampron, Ph.D.  
*Professeur, chercheur et auteur, Université Laval*
- **Ateliers – Quels impacts sur votre pratique?**
- **Témoignages – Le harcèlement comme bâillon, le cas des élues et élus municipaux**  
Suzanne Roy  
*Mairesse de Sainte-Julie et présidente ex-officio de l'Union des Municipalités du Québec (UMQ)*  
Jean-François Parenteau  
*Maire de Verdun*

# Programme du colloque

## Jour 2 : interventions et pistes de solutions

- **Conférences – L'état actuel de la pratique et les avenues prometteuses**
  - **Le lien avec les citoyens et les parties prenantes est-il plus difficile à créer? Perspectives en provenance du terrain.**

Hugo Mimée, CP3, M.ATDR, urbaniste  
*Professionnel de la participation publique et citoyenne*
  - **Y a-t-il un biais méthodologique et un impact sur les résultats?**

Marie-Ève Maillé, Ph.D.  
*Professeure, consultante et auteure*
- **Conférence – La gestion des réseaux sociaux : L'approche d'Hydro-Québec**

Jonathan Côté  
*Porte-Parole, Hydro-Québec*
- **Atelier – Vos expériences qui ont réussi ou échoué : pourquoi?**

# Conférence – Les vecteurs de polarisation négative

## Médias sociaux et désinformation

Madame Carignan a présenté les facteurs favorisant l'adhésion à de fausses informations sur les réseaux sociaux.

Elle a exposé des voies pouvant contribuer à amenuiser ce phénomène, notamment : l'explication des mécanismes de la prise de décision politique, la vérification des faits, la présentation de plusieurs opinions et l'identification des bénéficiaires de la désinformation. Le manque de ressources face à l'ampleur de la désinformation et "l'information qui évolue" rendent cette entreprise difficile.

Elle a également illustré le lien entre conspirationnisme et radicalisation violente.

**Se rejoindre sur des questionnements et des valeurs communes permet de réduire la polarisation.**

## Marie-Ève Carignan, Ph.D.

**Directrice du Pôle médias, Chaire UNESCO-PREV,  
Professeure agrégée,  
Université de Sherbrooke**

# Conférence – Les vecteurs de polarisation négative

## De la polarisation à la radicalisation ?

Monsieur Gosselin a exposé les différences et les connexions entre la radicalisation et la polarisation. Il a détaillé les facteurs et étapes pouvant conduire à la radicalisation ou à des engagements violents.

Face à la radicalisation, il invite notamment à se montrer curieux plutôt que confrontant, à démontrer de l'intérêt, à préserver la confiance et à favoriser le doute. Il a aussi souligné l'impact bénéfique des "contre-discours" bien argumentés et facilement accessibles pour servir de contrepoids factuels aux discours extrémistes

Pour prévenir et diminuer la radicalisation, il invite également à encourager le débat, à ne pas exploiter les préjugés, à **mettre en oeuvre des projets favorisant le vivre ensemble**, à se rappeler qu'on s'adresse à tous, à faire preuve de curiosité, et à être à l'écoute.

## Louis Audet Gosselin

**Directeur scientifique et stratégique,  
Centre de prévention de la radicalisation menant à la violence (CPRMV)**

### Support de présentation

# Conférence – Les cadres politiques et juridiques actuels

## Liberté d'expression et discours haineux

Monsieur Lampron a présenté les fondements et les balises juridiques de la liberté d'expression et d'opinion.

Il a commencé par clarifier les concepts de délit d'opinion, de discours haineux, ainsi que de hiérarchie du message, en s'attardant sur l'importance de l'intention, du vecteur du message, et du "paramètre violence". Il a soulevé les enjeux relatifs aux propos collectifs et à souligner les risques spécifiques lorsque les élus et élues sont également en charge de la modération des propos.

## Louis-Philippe Lampron, Ph.D.

**Professeur, chercheur et auteur,  
Université Laval**



# Témoignages – Le harcèlement comme bâillon, le cas des élues et élus municipaux

## La démocratie dans le respect

Madame Roy a témoigné des préoccupations et du découragement de certaines personnes élues face à la polarisation, la montée des propos agressifs envers les élues et élus, ainsi que l'accroissement d'une certaine forme de "harcèlement" sur les médias sociaux. Elle craint pour les vocations des élues et élus, ainsi que pour la vitalité de la démocratie.

Elle appelle à **une politique qui permette de débattre, de confronter les idées pour aller vers de meilleures idées, dans le respect, et sans intimidation.**

Elle rappelle l'importance de parler et de dénoncer les comportements harcelants, et d'être solidaires avec les personnes élues. Elle a relaté la campagne de l'UMQ ["La démocratie dans le respect, par respect pour la démocratie"](#).

## Suzanne Roy

**Mairesse de Sainte-Julie et présidente ex-officio de l'UMQ**

## [Support de présentation](#)

# Témoignages – Le harcèlement comme bâillon, le cas des élues et élus municipaux

## L'impact des réseaux sociaux sur la politique municipale

Monsieur Parenteau, initialement partisan des réseaux sociaux comme outil de dialogue et de proximité avec la population, en a souligné les limites et les impacts sur le débat public. Ils leur attribuent une part de la crise de la vocation de personnes élues.

Il invite à **réapprendre à débattre sans être dans la confrontation** et souhaite une société solidaire de ses élues et élus.

Jean-François Parenteau

Maire de Verdun

# Conférence – L'état actuel de la pratique et les avenues prometteuses

**Le lien avec les citoyens et les parties prenantes est-il plus difficile à créer?**  
*Perspectives en provenance du terrain.*

Monsieur Mimée a partagé son diagnostic sur les causes et les incidences de la polarisation en participation publique.

Il a souligné l'importance de la posture des praticiennes et praticiens en participation publique et des personnes élues. Il conseille notamment d'accueillir les émotions et l'indignation. Il propose de voir la mobilisation comme une opportunité, de recourir aux outils en ligne, de faire des consultations in situ, de bien penser, diversifier et adapter ses processus et ses outils en fonction du contexte.

**Hugo Mimée, CP3, M.ATDR, urbaniste**

**Professionnel de la participation publique et citoyenne**

**[Support de présentation](#)**

# Conférence – L'état actuel de la pratique et les avenues prometteuses

## Y a-t-il un biais méthodologique et un impact sur les résultats ?

Madame Maillé invite à porter un autre regard sur les groupes dits "radicalisés" et à ne pas se priver de leur expertise. Elle interroge les intentions que l'on prête à la "majorité silencieuse" et partage plusieurs explications à son silence.

Elle a présenté des facteurs d'acceptabilité sociale et a précisé les interactions entre polarisation et division sociale.

Elle a invité à ne pas marginaliser les opposants, à les entendre, à les comprendre, à tout faire pour favoriser leur participation. Elle recommande de ne pas être dans le "tout écrit". **Celles et ceux qui parlent forts ne peuvent être ignorés !** Il est aussi important d'utiliser des modes d'interaction appropriés selon les types de regroupements et de mobilisations.

Marie-Ève Maillé, Ph.D.

Professeure, consultante et auteure

[Support de présentation](#)

# Conférence – La gestion des réseaux sociaux: L'approche d'Hydro-Québec

## L'humour comme allié

Monsieur Côté a relaté comment la stratégie numérique d'Hydro-Québec lui permet de se rapprocher de sa clientèle et de transmettre des messages importants, grâce à une communication, sur les médias sociaux, humoristique, proactive, fine et parfois même ironique.

Il recommande notamment: d'adopter le ton et les codes des réseaux sociaux, d'être dans le dialogue, d'être actif dans les réponses, d'avoir du contenu pertinent et diversifié, de connaître sa communauté, de tracer une ligne rouge sur ce qui est acceptable ou pas, de mettre en place une Netiquette.

## Jonathan Côté

Porte-Parole, Hydro-Québec

**/ Atelier : quels impacts sur  
votre pratique?**

# Impacts sur votre pratique

## Constat partagé

Polarisation croissante en participation publique, même pour des sujets en apparence consensuels. Polarisation teintée par les mauvaises pratiques des réseaux sociaux et accrue par le stress de la pandémie. Va de pair avec une mobilisation importante. Teinte toute la démarche. Oblige à faire évoluer nos pratiques.

## Impact sur la motivation à mener des démarches participatives

Démotivation des personnes élues et des responsables à mener des consultations. La consultation n'est plus perçue comme "un moment positif". Crainte de voir les projets retardés ou bloqués, de se retrouver "sous le feu des critiques", d'avoir à se "justifier", de manquer de réponses.

## Impact sur la participation des individus

Baisse de participation des "personnes non-polarisées" qui se sentent moins concernés lorsque le débat est polarisé. Crainte d'être marginalisé ou d'être "récupéré" politiquement, notamment dans les petites communautés. Auto-censure en raison d'un contexte intimidant et de l'absence d'espaces sécuritaires pour s'exprimer.

# Impacts sur votre pratique

## Impact sur l'information communiquée

Constat que "l'information transmise est souvent remise en question, peu importe sa provenance". Prudence accrue à communiquer, même de "bonnes nouvelles" ou de l'information utile. La crainte d'accentuer la polarisation ou d'être critiqué peut engendrer une communication "stratégique", sélective, bancale, lacunaire, voire tardive. On s'abstient parfois de transmettre de l'information ou de répondre. On "pèse ses mots". Communiquer "une fois le projet ficelé" pour éviter la "levée de boucliers" pose la question de la transparence et renforce le sentiment d'être mis devant le fait accompli. L'équilibre est plus difficile à trouver: jusqu'à quel point doit-on être bien préparé?

## Impact sur la capacité à mener la discussion et à faire émerger les enjeux, notamment les "plus petits"

Difficultés à créer le dialogue, à faire vivre le débat, à avoir des échanges constructifs. Absence d'écoute de certaines personnes participantes. Parole "accaparée" par certaines personnes qui "saturent les espaces de dialogue" et "prennent le débat public en otage". Cristallisation des échanges autour des positions opposées. Débat qui "dévie" vers des conflits antérieurs ou des chicanes sous-jacentes. Effet de ralliement des personnes plus nuancées aux contestataires. Enjeu de la gestion des personnes participantes se présentant comme expertes ou portes-paroles des citoyennes et citoyens.

## Difficultés à cerner les besoins et propositions des personnes polarisées

Difficultés plus grandes de dialoguer, de s'informer, d'écouter, de débattre. Constat d'une plus grande "résistance au changement". Dynamique de "confrontation" : on est là pour défendre son point de vue. Les positions sont plus souvent définitives, tranchées, sans nuances, peu argumentées.



# Impacts sur votre pratique

## Polarisation accentuée en ligne

Perte de décorum et anonymat renforcent la polarisation dans les *chats* et les commentaires en ligne. Constat d'impolitesse, de propos violents, de vampirisation et de détournement du débat, d'abondance de commentaires redondants. Des réactions spontanées sur la base d'informations erronées. Rareté d'autorégulation des personnes participantes entre elles. Gérer les réseaux sociaux et modérer les commentaires devient un enjeu majeur et soulève la question de la transparence.

## Activités en présentiel teintées par les mauvaises pratiques sur les réseaux sociaux

Ton inapproprié, agressivité, impolitesse, insultes, menaces, interruptions des interventions, non-respect du temps de parole, absence d'écoute et d'ouverture, redondance des propos, ont tendance à se reproduire dans les consultations en personne.

## Impacts positifs de la polarisation

La polarisation invite à innover, repenser et adapter nos pratiques de participation publique, à mettre en place de bonnes pratiques. La consultation devient un "frein nécessaire". Expliquer le sens de la démarche. Inviter les personnes élues et les promotrices et promoteurs à adapter la manière de faire et de présenter leurs projets.

**/ Atelier : vos expériences qui  
ont réussi ou échoué &  
pourquoi?**

# Les bons coups

## Bien penser et encadrer la démarche

Ne pas consulter dans la précipitation, en réaction à une mobilisation inattendue: “on perd du temps à vouloir aller vite”. Préparer la démarche en amont, avec sérieux. Choisir et adapter son processus au regard du contexte, de l'objet de la consultation, du public cible, et des besoins des personnes élues; par exemple en proposant des ateliers de co-création animés par des jeunes dans le cadre d'une consultation jeunesse. Élaborer ou mettre à jour des outils permettant d'encadrer la démarche; par exemple une politique de participation publique, une charte de participation, un guide de la participation publique à l'attention des promotrices et promoteurs, un “protocole de modération des commentaires en ligne”. Faire intervenir un tiers-neutre. Avoir du temps et des moyens pour mener la démarche. Ne pas contourner les règles et objectifs de consultation, par exemple en choisissant de consulter pour contourner la tenue d'un référendum.

## Faire diminuer la pression

Prendre le temps, en amont, de rassurer, d'écouter, de discuter, d'accueillir les émotions: fait baisser la tension, permet la prise de parole de tous, en aval. Démontrer que l'on comprend l'importance des enjeux. Veiller à ne pas accroître le clivage au sein de la population. Intégrer au processus les groupes radicaux et les personnes se présentant comme porte-parole des citoyennes et des citoyens. En faire des partenaires. Établir des balises. Échanger individuellement ou en petits groupes avec les personnes polarisées pour clarifier, “dénouer les nœuds un par un” diminue la polarisation lors des activités en grand groupe. Mettre en contact les groupes radicaux avec un autre palier de décision pour qu'ils se sentent écoutés.

# Les bons coups

## Saisir le bon moment pour consulter

Consulter en amont, lors d'une phase de vision, même si on n'a pas toutes les réponses, tempère "les fortes réactions". Consulter au fil de l'avancement du projet, à des moments où les participants peuvent encore avoir un impact sur la décision. Ne pas mettre les parties prenantes devant des "faits accomplis". Ne pas consulter en période électorale. Consulter de manière stratégique, c'est-à-dire quand le contexte est favorable.

## Qualité de l'information et gestion des attentes

Communiquer en amont: être clair sur le contexte, les tenants et les aboutissants de la consultation, sur son déroulement, sur les rôles et responsabilités de chacune et chacun, sur le degré d'influence des participants, sur "ce qui peut être modifié ou non". Assurer de bonnes rétroactions aux différentes étapes d'un projet. Diffuser largement et de manière transparente, de l'information pertinente, précise, vulgarisée et exhaustive. Ne pas créer d'attentes infondées. Se préparer en imaginant toutes les questions que les citoyennes et citoyens pourraient soulever. Rétablir les faits, partager des données objectives et scientifiques, faire intervenir des expertes et experts. Expliquer, revenir à la base. Ne pas laisser de questions sans réponses. Alternier les informations plus légères avec celles potentiellement polarisantes. Ne pas attendre pour répondre ou modérer afin d'éviter "le bruit de la polarisation", un "emballement". Adapter sa communication au public cible.

# Les bons coups

## Élargir la participation pour amener plus de nuance

Multiplier ou adapter les médias et médiums pour toucher différents publics. Diversifier les espaces de dialogue pour faciliter l'expression de toutes les tendances. Faire des sondages et des questionnaires élaborés pour sortir de l'approche binaire. Faire des activités ciblées pour entendre ceux qui n'ont pas l'habitude de participer. Recourir aux plateformes de participation publique en ligne pour recueillir des opinions diversifiées, argumentées, modérées, auprès des personnes qui ne participent pas en personne. Proposer des activités en ligne permet la participation des personnes qui n'ont pas l'envie ou la capacité de se déplacer. S'appuyer, avec prudence, sur les réseaux sociaux pour aller chercher l'opinion de personnes qui n'ont pas l'habitude de participer. Outiller les personnes participantes pour mener leurs propres consultations, par exemple pour un projet de ruelle verte.

## Proposer des espaces d'expressions de proximité et sécuritaires

Construire des "safe-space" pour permettre l'expression de toutes et tous. Faciliter la prise de parole, par exemple avec un micro qui se balade dans la salle plutôt qu'un micro fixe à l'avant. Consulter in situ - sur place (marche exploratoire, café citoyen...) offre un cadre d'écoute et de dialogue privilégié entre personnes élues, promotrices, promoteurs, citoyennes et citoyens. Faire venir les personnes participantes sur le terrain permet de mieux expliquer le projet et d'atténuer certaines craintes.

# Les bons coups

## Miser sur ce qui rassemble et faciliter les échanges

Organiser des activités qui permettent de réunir autour de valeurs communes (appartenance au quartier, besoin d'espaces publics...). Proposer des activités ciblées pour répondre aux besoins et enjeux spécifiques, mais aussi des activités communes pour rassembler. Aider les personnes participantes à se comprendre et à entendre d'autres perspectives.

Mettre en place un comité de bon voisinage permanent, représentatif, diversifié, notamment avec les résidentes et les résidents directement impactés.

Réunir diverses parties prenantes au sein de sous-groupes de travail thématiques, en veillant à y intégrer les groupes mobilisés. Créer un comité de milieu.

## Innover

Tester des propositions avec les citoyennes et les citoyens, par exemple en piétonnant une rue de manière provisoire. Avoir recours à des cartes et des outils virtuels pour orienter la présentation permet de faire ressortir les préoccupations.

# Les bons coups

## Avoir une posture d'écoute et d'ouverture au changement

Une attitude respectueuse des élues et élus, promotrices et promoteurs, services municipaux, animatrices et animateurs, consultantes et consultants contribue à la dépoliarisation. Expliquer le projet plutôt que le défendre. Ne pas présenter un projet fermé. Être en mode collaboratif, par exemple en s'engageant dans un processus de co-construction. Être en mode rencontre. Avoir une posture "relaxe", ne pas être à cran. Se montrer impartial augmente la confiance. Faire preuve d'empathie. Écouter les préoccupations des personnes polarisées. Prendre soin de ne pas accentuer le clivage en étant à l'écoute du climat social de la communauté dans laquelle on intervient. Ne pas voir les personnes mobilisées comme des "empêcheuses" (savoir faire la différence avec les "groupes d'opposition systématique"). Ne pas prendre les gens de haut. Être flexible. S'adapter au milieu dans lequel on intervient, par exemple en ne "débarquant" pas, dès le début, avec une douzaine d'expertes et d'experts dans une petite communauté. Démontrer son respect en allant sur le terrain pour comprendre la réalité des personnes impactées.

# Les bons coups

## Des élus et élus présents

Des élus et élus présents tout au long de la démarche et qui assument leurs projets est un facteur de succès. La cohésion entre personnes élues, promotrices et promoteurs, et services [publics] est primordiale.

## Ancrer les ateliers et consultations en ligne dans le réel

Opter pour des processus qui “amènent à se voir et à dialoguer”. Recréer un décorum en n’autorisant que les interventions “caméra ouverte” et en désactivant la boîte de dialogue. Faire souscrire à une charte de participation. Lorsqu’elle est ouverte au moment opportun, lire les questions posées dans la boîte de dialogue tout en faisant un travail de consolidation et de modération.

## Renforcer la légitimité du résultat

Mener une démarche cohérente au regard des attentes suscitées. S’appuyer sur des organes légitimes (jury citoyen”, “conseils de quartier”, panel citoyen reflétant une grande diversité socio-démographique). Valoriser les contributions significatives; attention au possible piège du nombre. Souligner l’influence de la démarche de participation publique sur le projet pour que les personnes participantes n’aient pas le sentiment d’avoir été utilisées “mais bien celui d’avoir été parties prenantes”. Faire des séances de rétroaction “in situ” (lorsque possible) pour expliquer les décisions. Offrir aux personnes participantes de faire leur propre rétroaction. Associer les personnes participantes et la population au suivi de la mise en œuvre du projet.



# À propos de l'INM

L'INM est une organisation indépendante et non partisane qui a pour ambition d'accroître la participation des citoyennes et des citoyens à la vie démocratique.



L'action de l'INM a pour effet d'encourager la participation citoyenne et de contribuer au développement des compétences civiques, au renforcement du lien social et à la valorisation des institutions démocratiques.

L'équipe de l'INM est animée par la conviction que la participation citoyenne renforce la démocratie.

[www.inm.qc.ca](http://www.inm.qc.ca)

# À propos de Tadros Relations publiques

Firme de RP spécialisée dans le monde municipal. Elle vise le développement de la participation publique dans le cadre de projets au coeur des villes.



Un des mandats majeurs que se donne Tadros RP est de sensibiliser les promoteurs de projets et les gestionnaires des municipalités à l'importance d'un cheminement de participation publique de qualité.

Visant la présence de l'ensemble des parties prenantes, notre approche permet une évolution dans la planification et la conception de projets. Une réappropriation respectueuse de la démocratie est au coeur de notre démarche.

[www.tadrosrp.ca](http://www.tadrosrp.ca)



---

**INM**

5605, avenue de Gaspé, bureau 404  
Montréal (Québec) H2T 2A4

Téléphone : 1 877 934-5999

Télécopieur : 514 934-6330

Courriel : [inm@inm.qc.ca](mailto:inm@inm.qc.ca)

[www.inm.qc.ca](http://www.inm.qc.ca)