

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC  
INSTITUT NATIONAL DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE  
CENTRE – URBANISATION CULTURE SOCIÉTÉ

REPRÉSENTATIONS SOCIALES DES INFRASTRUCTURES D'EAU ET PARTICIPATION DES  
MONTREALAIS À LA GESTION DU SERVICE DE L'EAU

Par

**Marie-Élaine DESBIENS, ing.**

Mémoire présenté pour obtenir le grade de  
Maître ès sciences, M. Sc.

**Maîtrise en études urbaines**

Programme offert conjointement par l'INRS et l'UQAM

Septembre 2017

Ce mémoire intitulé

**REPRÉSENTATIONS SOCIALES DES INFRASTRUCTURES D'EAU ET PARTICIPATION  
DES MONTRÉALAIS À LA GESTION DU SERVICE DE L'EAU**

et présenté par

**Marie-Élaine DESBIENS, ing.**

a été évalué par un jury composé de

M. Michel TRÉPANIÉ, directeur de recherche, INRS

M. Pierre J. HAMEL, examinateur interne, INRS

Mme Geneviève CLOUTIER, examinatrice externe, Université Laval

## RÉSUMÉ

Cette recherche vise à explorer la possibilité pour le Service de l'eau de la Ville de Montréal de passer d'une gouvernance administrative à une gouvernance participative. Cette dernière implique pour sa direction de mettre en place des dispositifs permettant la participation des citoyens à la gestion de l'eau, plus spécifiquement à l'établissement des niveaux de service tel que le suggèrent les meilleures pratiques en gestion des infrastructures auxquelles réfère le vérificateur général de la Ville dans un rapport qu'il adressait au Service en 2013.

Les auteurs de recherches sur la participation citoyenne et les dispositifs et processus à mettre en place ont relevé plusieurs conditions de succès qui concernent, d'une part, la clarté et l'accessibilité pour tous des processus et des modalités de participation et, d'autre part, la nécessité que les citoyens concernés accordent de l'importance à l'objet de la participation et que ce dernier ait une signification dans leur vie.

Notre travail a consisté à identifier les représentations sociales que les citoyens se font des services d'eau et la perception qu'ils ont de leur compétence à contribuer à la gestion d'un service qu'ils qualifient de technique et complexe. Les concepts de perception, de représentation sociale et de savoirs citoyens nous sont apparus pertinents pour cette analyse dans la mesure où ils doivent exister pour que les infrastructures d'eau aient, pour les citoyens, le sens et l'importance qui rendent possible leur participation à leur gestion. Ces représentations sont aussi intéressantes parce que les services d'eau sont livrés par des infrastructures souterraines, donc invisibles pour les citoyens. Nous avons donc cherché à vérifier si cette invisibilité ainsi que leur caractère technique empêchent les citoyens de se représenter les réseaux d'eau et réduisent également leur capacité à se juger « capables » de s'impliquer dans leur gestion.

Les résultats de l'analyse des propos recueillis auprès de 91 Montréalais montrent qu'une majorité d'entre eux n'ont pas élaboré de représentation des services d'eau et, partant de là, n'expriment aucune volonté de s'impliquer dans la gestion du service. Ils considèrent également que celle-ci requiert des savoirs techniques qu'ils ne possèdent pas. Par ailleurs, la minorité de répondants qui se les représente et, partant de là, envisage une participation à la gestion du Service, se répartit en trois sous-groupes qui chacun met de l'avant une représentation dont le noyau central est différent : santé et sécurité de l'eau, environnement, coûts et corruption. Leur participation est étroitement liée au thème qui constitue le noyau central de leur représentation du Service et à l'expertise qu'ils possèdent sur cette question. Finalement, ces citoyens sont disposés à participer à la gestion de l'eau à la condition d'être mieux informés, d'être impliqués en amont des décisions et que leur contribution puisse influencer la prise de décision. Ces résultats sont en accord avec les travaux sur les conditions de la participation citoyenne et ceux traitant des représentations sociales d'objets techniques.

Mots-clés : Représentation sociale, perception, participation citoyenne, services d'eau, infrastructures municipales, services publics, savoirs citoyens

## ABSTRACT

This paper aims to explore the possibility for Montréal's water department (Service de l'eau) to switch from an administrative governance model to a participatory governance model. For the administration of the Service de l'eau, participatory governance would entail putting mechanisms in place that allow residents to be involved in water management, especially with regard to determining service levels, as suggested by infrastructure management best practices, to which Montréal's Auditor General refers in a report addressed to the Service de l'eau in 2013.

Authors of studies on civic participation and the corresponding mechanisms and processes have identified a number of conditions required for the success of this approach, namely the clarity and universal accessibility of the processes and terms of participation and the necessity for the residents involved to ascribe value to, and derive meaning from, the participatory process.

Our paper entailed identifying residents' social representations of water services and their perception of their own ability to contribute to the management of a department whose operations they qualify as technical and complex. We felt that the concepts of perception, social representation and citizen knowledge were relevant for this analysis to the extent that they must be present to ensure that water infrastructure is meaningful and important enough to residents to warrant their involvement in the management of these services. These representations are also of interest because water services are delivered through underground facilities that are not visible to the public. We therefore sought to determine whether the "out of sight" status and inherently technical nature of water infrastructure meant that it is indeed also "out of mind," thus preventing residents from developing a social representation of water services and limiting their ability to see themselves as being up to the task of contributing to their management.

An analysis of the feedback received from 91 Montrealers shows that a majority have not developed a social representation of water services and therefore have no interest in becoming involved in the management of the water department. They feel that this requires technical knowledge they do not possess. The respondents who had developed this social representation and, consequently, are considering taking part in the management of the Service de l'eau can be divided into three subgroups with three different central core, namely water-related health and safety, the environment, and cost and corruption. Their participation is closely linked to their respective central core and the expertise they possess in this regard. Finally, these residents are open to playing a part in water management on the condition that they be better informed, be involved early in the decision-making process and have an actual say in the decisions that are made. These findings are consistent with studies on the conditions of civic participation and social representations of technical objects.

Keywords : Social representation, perception, public participation, water services, public infrastructures, public services, civic knowledge

## REMERCIEMENTS

Je tiens d'abord à remercier chaleureusement mon directeur de maîtrise, Michel Trépanier, qui a accepté de me diriger et de m'accompagner sur le chemin de la découverte de la recherche en sciences sociales. Bien que son intérêt pour les infrastructures urbaines appartienne à une période plus ancienne de sa carrière de chercheur, il a bien compris que j'avais comme objectif d'aborder ce sujet technique par une toute autre vision, celle des sciences sociales. Il m'a soutenue et encouragée par ses conseils et ses commentaires toujours généreux et pertinents.

Je tiens aussi à remercier l'équipe de la bibliothèque de l'INRS-UCS toujours disponible tout au long de ces quatre années. Je dois beaucoup à ce lieu inspirant, accueillant et essentiel.

Je remercie Sonia pour son travail minutieux de mise en page et de relecture. Je savais pouvoir compter sur son amitié et sa générosité.

Finalement, je remercie de tout cœur Patrice, mon amoureux, d'avoir accepté de me laisser cheminer par moi-même dans l'univers des sciences sociales. Cela m'a permis de trouver ma propre voie à travers des sentiers qu'il avait déjà défrichés pour moi. Merci pour cette immense preuve d'amour.

# TABLE DES MATIÈRES

<b>LISTE DES TABLEAUX</b> .....	viii
<b>LISTE DES FIGURES</b> .....	viii
<b>LISTE DES ABRÉVIATIONS ET DES SIGLES</b> .....	ix
<b>1. Chapitre 1 : Introduction</b> .....	1
1.1 État de la situation .....	1
1.2 Mise en contexte .....	2
1.3 Thème de recherche .....	4
1.4 Objectifs de recherche .....	5
1.5 Structure du mémoire .....	7
<b>2. Chapitre 2 : Revue de littérature et cadre théorique</b> .....	9
2.1 Gouvernance contemporaine et gouvernance locale .....	12
2.2 Participation citoyenne et participation dans les services publics .....	15
2.3 Niveaux de service et participation citoyenne .....	19
2.4 Dispositifs participatifs .....	25
2.5 Savoirs citoyens .....	28
2.6 Participation citoyenne à la gestion des services urbains .....	31
2.7 Perceptions et représentations sociales .....	47
2.8 Question de recherche .....	56
2.9 Schéma conceptuel et hypothèse .....	57
2.10 Conclusion .....	61
<b>3. Chapitre 3 - Méthodologie</b> .....	62
3.1 Introduction .....	62
3.2 Démarche méthodologie .....	62
3.2.1 Stratégie et design de recherche .....	63
3.2.2 Le cas à l'étude .....	63
3.2.3 Sélection des arrondissements comme terrains d'étude .....	65
3.2.4 Outils de cueillette des données .....	67
3.2.5 Outils de traitement et d'analyse des données .....	71
3.3 Critères de recrutement des répondants .....	73
3.4 Aspects éthiques .....	74
3.5 Démarches de recrutement .....	75
3.5.1 Démarches de recrutement auprès des organismes sociocommunautaires .....	75
3.5.2 Démarches lors des conseils d'arrondissement de Verdun et du Plateau Mont-Royal .....	76
3.6 Profil des répondants .....	77
3.7 Conclusion .....	81
<b>4. Chapitre 4 - Résultats</b> .....	82
4.1 Introduction .....	82

4.2	Présentation des données et analyse des résultats.....	82
4.2.1	Indifférents : Pas de problème avec les services d'eau (sans représentation).....	96
4.2.2	Représentation : Infrastructures d'eau et coûts/corruption .....	99
4.2.3	Représentation : Gestion des réseaux d'eau et l'environnement.....	103
4.2.4	Représentation : Réseaux d'eau et santé/sécurité de l'eau .....	107
4.3	Conclusion .....	111
<b>5.</b>	<b>Chapitre 5 - Discussion.....</b>	<b>113</b>
5.1	Introduction .....	113
5.2	Les systèmes représentationnels .....	113
5.3	Les Montréalais et les services d'eau .....	115
5.4	Conclusion .....	123
<b>6.</b>	<b>Chapitre 6 - Conclusion .....</b>	<b>125</b>
6.1	Sommaire des résultats de la recherche .....	125
6.2	Limites de l'étude.....	127
6.3	Recommandations.....	128
6.3.1	Participation citoyenne à la gestion de l'eau .....	129
6.3.2	Le modèle néo-zélandais et les enjeux concrets de la participation citoyenne .....	130

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 2-1: Résultats des recherches dans cinq bases de données à l'aide des mots clés et de leur combinaison .....	10
Tableau 2-2: Approches de gouvernance locale.....	14
Tableau 2-3 : Données compilées sur les consultations publiques des villes de Longueuil et Gatineau ...	41
Tableau 3-1 : Critères considérés pour le choix des arrondissements .....	67
Tableau 3-2 : Résumé des caractéristiques sociodémographiques des 91 répondants au questionnaire court.....	77
Tableau 3-3 : Résumé des caractéristiques sociodémographiques des 43 répondants au questionnaire court - arrondissement Plateau Mont-Royal.....	78
Tableau 3-4 : Résumé des caractéristiques sociodémographiques des 48 répondants au questionnaire court – arrondissement Verdun .....	79
Tableau 3-5 : Profil sociodémographique des populations du PMR, de Verdun et de l'agglomération de Montréal.....	80
Tableau 3-6 : Résumé des caractéristiques sociodémographiques des répondants aux entretiens semi-dirigés .....	80
Tableau 4-1: Codage des données recueillies par les questionnaires courts (n=91) .....	84
Tableau 4-2: Critères de pertinence pour déterminer s'il y a représentation sociale d'un objet.....	87
Tableau 4-3: Profil des adhérents à chaque représentation (n = 91).....	88
Tableau 4-4: Profil des adhérents appartenant à chaque groupe (n = 91) .....	89
Tableau 4-5: Comparaison des pourcentages de répondants appartenant à chaque représentation pour les arrondissements PMR et Verdun.....	91
Tableau 4-6 : Compilation des articles sur les réseaux d'eau et les travaux parus dans la presse locale pour la période du 1 <sup>er</sup> janvier 2000 au 31 décembre 2015 .....	93
Tableau 4-7: Comparaison de la composition des échantillons des répondants au questionnaire court et des répondants aux entretiens selon leur représentation des réseaux d'eau.....	94
Tableau 5-1: Les systèmes représentationnels des réseaux d'eau .....	114

## LISTE DES FIGURES

Figure 2-1 : Échelle d'intensité de participation citoyenne .....	17
Figure 2-2 : Modalités de participation selon le niveau de pouvoir consenti aux citoyens .....	18
Figure 2-3 : Processus de gestion des actifs sur le cycle de vie.....	34
Figure 2-4: Processus d'établissement des niveaux de service .....	34
Figure 2-5: Schéma conceptuel général .....	57
Figure 3-1: Stratégie de recherche.....	62

## LISTE DES ABRÉVIATIONS ET DES SIGLES

CACV	Comité d'Action citoyenne de Verdun
DGSRE	Direction de la gestion stratégique des réseaux d'eau de la Ville de Montréal
IIMM	<i>International Infrastructure Management Manual</i>
MAMOT	Ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire
PFLT	Plan financier à long terme (Ville de Gatineau)
PMR	Arrondissement le Plateau Mont-Royal
RMA	Ressources Management Act
SOLGEM	<i>New Zealand Society of Local Government Managers</i>
VG	Vérificateur général de la Ville de Montréal

# CHAPITRE 1 : INTRODUCTION

## 1.1 État de la situation

De plus en plus de gouvernements locaux s'engagent dans la gouvernance participative dans le domaine de l'urbanisme (Blondiaux, 2004; Bherer, 2011a; Bacqué et Gauthier, 2011) où la participation citoyenne est acquise, bien qu'à des niveaux variables, selon le gouvernement local. Au cours des derniers dix ans, cette approche participative émerge dans les domaines plus techniques tels que les infrastructures urbaines (Bloomberg, 2012). Le cas du Service de l'eau de la Ville de Montréal s'inscrit dans cette nouvelle tendance puisque le Vérificateur général de la Ville (Vérificateur général de la Ville de Montréal, 2013) recommande à la direction de ce Service de réaliser une démarche d'établissement des niveaux de service à offrir aux Montréalais.

Contrairement à l'attitude participative que les projets de renouvellement urbain suscitent auprès des résidents des quartiers visés, phénomène documenté dans la littérature scientifique (Bacqué et Sintomer, 2011; Bherer, 2011b; Gariépy et Morin, 2011; Barbier et Larrue, 2011; Blondiaux et Fourniau, 2011; Bacqué et Gauthier, 2011), cette dernière est plutôt silencieuse sur l'importance que les infrastructures souterraines ont pour les citoyens, sur ce qu'elles représentent pour eux et sur leur intérêt à participer à leur gestion. Tout se passe comme si chercheurs et intervenants prenaient pour acquis que la participation citoyenne ainsi que la volonté et la capacité des citoyens de participer à des projets urbains visibles et classiques (un parc, une rue, une habitation, etc.) étaient facilement transférables et applicables à d'autres types de projets, notamment des projets invisibles telles les infrastructures souterraines. Plus précisément, en ce qui concerne les infrastructures souterraines, les chercheurs et les intervenants ont « oublié » d'identifier et de comprendre les perceptions et représentations des citoyens ainsi que leurs connaissances du sujet alors même que sur les projets de renouvellement urbain, ils ont montré qu'il s'agit (Thibault, Lequin et Tremblay, 2000) d'éléments clés pour envisager la participation citoyenne. Pour étudier la possibilité que la gestion des infrastructures souterraines s'ouvre aux principes et aux mécanismes de la gouvernance participative, nous croyons qu'il faut d'abord procéder à l'analyse des représentations et perceptions des citoyens à leur égard. Voilà le sujet de la recherche que nous proposons ici.

L'objet de cette recherche vise donc à combler ce vide en cherchant à identifier les représentations que se font les citoyens des infrastructures souterraines ainsi que la perception qu'ils ont de leurs connaissances sur le sujet, en vue de leur participation à la gestion du Service de l'eau. Pour identifier et caractériser ces représentations et ces perceptions, nous utiliserons la méthode de recherche qualitative ainsi que les entretiens semi-dirigés et l'analyse de la presse locale comme dispositifs de cueillette de données. Les résultats de ce projet nous permettront d'identifier et de comprendre les représentations des citoyens sur ces objets techniques et fourniront des pistes de travail pour développer et encourager la participation citoyenne à leur gestion. De manière plus générale, nos résultats permettront aussi d'élargir la compréhension de la participation citoyenne en portant l'analyse sur un type de projets urbains très peu étudié jusqu'ici.

## 1.2 Mise en contexte

L'état des infrastructures souterraines d'eau fait l'actualité<sup>1</sup> depuis plusieurs décennies. Les administrations fédérale et provinciale ont développé des programmes d'intervention dédiés spécifiquement aux infrastructures (Champagne, 2013; Carrier, 2011). Dans la pratique, les interventions ont souvent pour cadre la municipalité et les gestionnaires municipaux ont ainsi développé des plans d'intervention dont l'objectif est d'agir sur les portions de réseaux dont l'état de détérioration et de sous-performance nécessite une attention immédiate afin de minimiser les impacts négatifs qui en découlent sur les usagers et les citoyens. C'est dans ce contexte que s'inscrit la question de la participation citoyenne.

Les gestionnaires de réseaux québécois, ingénieurs pour la plupart, choisissent les critères techniques qui serviront à évaluer les niveaux d'investissement ainsi que la localisation des interventions qu'ils prévoient faire à court terme parmi une liste de critères obligatoires et optionnels fournis par le ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire (MAMOT)<sup>2</sup>. Ces choix sont présentés aux élus qui entérinent les recommandations des spécialistes techniques. Ces décisions d'investissement et d'intervention sont prises sans que

---

<sup>1</sup> Plusieurs bris de conduites d'eau potable ont fait récemment la manchette des médias. Voir à ce sujet : <http://www.lapresse.ca/actualites/montreal/2015/02/20/01-4845792-bris-dune-conduite-deau-reprise-du-service-de-trains-de-banlieue.php>

<http://ici.radio-canada.ca/regions/Montreal/2015/02/17/002-lachine-bris-conduite-eau.shtml#!>

<sup>2</sup> Ces critères ainsi que les méthodes d'analyse sont fournis dans le *Guide d'élaboration d'un plan d'intervention pour le renouvellement des conduites d'eau potable, d'égouts et de chaussée* (MAMOT, 2013)

les citoyens ne soient consultés et sont exclusivement réservées aux experts<sup>3</sup> techniques. À ce jour, aucune exigence de consultation publique n'est incluse dans le Guide du MAMOT ni dans les conditions d'obtention d'aide financière offerte par le biais de divers programmes fédéraux ou provinciaux<sup>4</sup> pour la réalisation de travaux d'infrastructures.

Ceci dit, depuis environ dix ans, la notion de niveau de service, promue par la Fédération canadienne des municipalités (FCM) et le Conseil national de recherches Canada<sup>5</sup> (CNRC) (2002, 2), est apparue dans le discours municipal relié au domaine de la gestion des infrastructures publiques, sans toutefois être réellement intégrée dans les pratiques. La notion de niveau de service fait intervenir la participation des utilisateurs à la prise de décision : « le public et la municipalité doivent d'abord comprendre ensemble le problème, puis élaborer conjointement des solutions » (FCM et CNRC 2005, 10). Cette approche de consultation citoyenne pour les services publics « techniques » en est à ses premiers balbutiements dans les villes canadiennes, incluant la ville de Montréal. Par contre, les démarches et dispositifs de consultation citoyenne, en ce qui a trait à la planification urbaine, sont mieux connus et intégrés à la gouvernance montréalaise, tout comme dans les autres grandes villes occidentales (Bherer, 2011a; Cloutier, 2009). D'où, peut-être, l'idée de transférer aux services publics « techniques », les démarches et dispositifs de consultation citoyenne mis en place en matière de planification urbaine.

Dans son rapport annuel de 2012, le Vérificateur général (VG) de la Ville de Montréal précise que « les instances doivent déterminer le niveau de service à atteindre et, conséquemment, les niveaux d'investissement prévus à long terme » (VG de la Ville de Montréal 2013, 208). Il souligne de plus qu'il doit y avoir un lien avec les orientations stratégiques de la Ville et les ressources financières disponibles. Cette demande du VG de la Ville de Montréal n'appelle pas directement à l'implication des citoyens, hormis lorsqu'il réfère au Guide national pour des infrastructures durables (VG de la Ville de Montréal 2013, 208) où il est explicitement question d'impliquer les citoyens dans la démarche d'établissement des niveaux de service. C'est d'ailleurs de cette manière que la demande du VG a été interprétée et reçue par les gestionnaires du Service de l'eau qui ont dès lors considéré qu'une réelle prise en compte de cette recommandation demandait de connaître les attentes des citoyens et donc de les

---

<sup>3</sup> Callon et al (2001, 313) définissent ainsi les experts : « Quelqu'un qui maîtrise des compétences dont la qualité est reconnue (voire certifiée) et qu'il mobilise (soit de sa propre initiative, soit en réponse à des demandes qui lui sont formulées) dans un processus de prise de décision ».

<sup>4</sup> Programmes TICQ, TECQ, PIQM, etc. dont les règles d'admissibilité peuvent être consultées sur le site internet [www.mamrot.gouv.qc.ca/accueil/](http://www.mamrot.gouv.qc.ca/accueil/) (onglet infrastructures)

<sup>5</sup> Les acronymes FCM et CNRC seront utilisés dans le texte pour en alléger la lecture.

impliquer dans la démarche<sup>6</sup>. Au plan scientifique, cette situation particulière et nouvelle fait de Montréal un cas pertinent pour s'intéresser à la participation citoyenne dans ce type de projets urbains.

### 1.3 Thème de recherche

La gouvernance urbaine contemporaine accorde une place importante à la participation des citoyens lorsqu'il est question de planification et de grands projets urbains. Elle est toutefois plus timide, voire silencieuse à cet égard, lorsqu'il est question d'infrastructures urbaines. Ces dernières, plus particulièrement les réseaux d'eau, appartiennent au domaine technique et sont invisibles pour les citoyens. La récente demande du Vérificateur général (VG) de la Ville de Montréal au Service de l'eau s'inscrit dans la mouvance de cette nouvelle gouvernance, ouvre la porte à une participation citoyenne dans le domaine des infrastructures urbaines et donne naissance à un nouveau besoin. Bien que la demande du VG ne précise pas explicitement que le Service de l'eau doit consulter les citoyens, une lecture attentive des meilleures pratiques (FCM et CNRC, 2002 ; INGENIUM ET IPWEA, 2006) auxquelles le VG réfère lie explicitement l'élaboration et l'acceptabilité des niveaux de service à la consultation des citoyens : « [l]a consultation des utilisateurs d'éléments d'actifs permet de connaître leur perception de l'acceptabilité des niveaux de service existants et leur volonté à payer pour un niveau de service plus faible ou plus élevé » (FCM et CNRC 2002, 8).

Comprendre comment il est possible d'impliquer les citoyens dans la gouvernance des infrastructures urbaines nous apparaît être une avenue de nouvelles connaissances qu'il est pertinent d'emprunter. Surtout que le contenu de la meilleure pratique à laquelle réfère le VG, plutôt floue sur les dispositifs et outils à mettre en œuvre, suggère que «[c]e genre de communication [consultation des utilisateurs] peut se faire de façon formelle dans les grandes municipalités et de façon non structurée dans les petites collectivités » (FCM et CNRC 2002, 8). Par ailleurs, la politique de la direction générale de la Ville (Ville de Montréal, 2015) qui « signale la nécessité de fixer des objectifs clairs concernant l'état dans lequel doivent être maintenus les

---

<sup>6</sup> Des rencontres ont eu lieu entre la chercheuse et la directrice du Service de l'eau ainsi que la directrice de la direction de la gestion stratégique des réseaux d'eau de la Ville de Montréal les 21 novembre et 18 décembre 2014, rencontres au cours desquelles différentes avenues de recherche ont été discutées pour aider le Service de l'eau à répondre à la demande du VG. À la suite de ces discussions, un énoncé préliminaire de sujet de recherche a été proposé au Service de l'eau et se présentait comme suit : « En utilisant les méthodes qualitatives (outils de cueillette de données à déterminer), déterminer les valeurs que les Montréalais accordent aux services de l'eau (eau potable et eaux usées) »

éléments de l'actif immobilier » (VG de la Ville de Montréal 2013, 208) ne fournit aucun outil pour s'engager dans un tel exercice.

Pour tenter de comprendre l'intérêt des citoyens pour la gestion des infrastructures souterraines, nous croyons nécessaire de nous intéresser, d'une part, à leurs représentations de ces infrastructures souterraines, à l'idée qu'ils s'en font et, d'autre part, aux représentations qu'ils se font de leurs propres compétences pour participer à leur gestion. Thibault, Lequin et Tremblay (2000) précisent, dans leur cadre de référence pour la participation publique, que la motivation des citoyens à participer implique que l'objet ou le sujet à discuter ait une signification pour eux : on ne s'intéresse qu'à ce que l'on connaît ou à ce qui nous touche de près.

Notre recherche portera donc sur le thème des réseaux d'eau et de la participation citoyenne. Nous nous intéresserons de plus aux savoirs citoyens, car ils « sont au cœur de la justification de la participation citoyenne » (Nez 2015, 7) et aux concepts de perception et de représentation sociale pour mieux déterminer, d'une part, comment les citoyens perçoivent les réseaux d'eau et comment ils se les représentent; et comprendre, d'autre part, comment ils perçoivent leur capacité à rendre ou non « l'étrange familier et l'invisible perceptible » (Farr 1984, 386) lorsqu'il est question de leurs savoirs et de leurs connaissances dans le domaine des réseaux d'eau.

#### **1.4 Objectifs de recherche**

La revue de littérature nous a permis de constater que bien que les infrastructures souterraines soient d'importantes composantes du fonctionnement de la ville et du bien-être des citoyens, elles suscitent peu d'intérêt auprès des chercheurs en sciences sociales. Ce manque d'intérêt concerne aussi la participation des citoyens et leur influence sur la prise de décision en matière de gestion de services publics.

L'environnement dans lequel œuvrent les ingénieurs et les gestionnaires des services techniques d'une ville ne les prédispose pas à se préoccuper de l'opinion des citoyens quant à leur façon de gérer les services. Aucun incitatif ne les a encore encouragés à prendre des initiatives pour consulter les citoyens sur l'un ou l'autre des aspects de leur travail et s'ils s'y engagent, c'est qu'ils y ont été contraints par la volonté politique et les engagements des élus. Plusieurs auteurs (Mladenka, 1981; Lorrain, 1996; Sharp, 1980 et 1984) ont fait ressortir le fait

que les gestionnaires de services publics locaux<sup>7</sup> ne sont généralement pas sensibilisés aux besoins des citoyens ni à la gestion participative de leurs services. Par exemple, Kweit et Kweit (1984) constatent « [y]et bureaucrats are only marginally responsible to citizens for their actions, since most of them are selected for their technical competence rather than for their sensitivity to the desires of the public » (Kweit et Kweit 1980, 648). Il est donc difficile pour eux d'envisager la participation citoyenne, et même la seule mise en place de dispositifs participatifs pour favoriser l'implication des citoyens dans les décisions relatives aux investissements dans les services d'eau. Les services techniques d'une ville répondent à un mode de gouvernance axé sur la gestion et l'administration des services publics (Lowndes et Sullivan, 2008; Docherty, Goodlad et Paddison, 2001; Martin, 2000; Musso, Weare et Hale, 1999; Wolman, Strate et Melchior, 1996) plutôt qu'à la gouvernance participative, apanage de l'urbanisme contemporain.

Bien que les ingénieurs et autres gestionnaires techniques fassent partie du « jeu d'acteurs » de la gouvernance administrative, la longue tradition de rationalité technique dans laquelle ils s'inscrivent encore ne nous en apprendra pas beaucoup sur la place des citoyens dans leurs activités de gestion et c'est pourquoi nous ne les incluons pas dans notre projet de recherche. Nous ne nous pencherons pas non plus sur la relation qui pourrait exister entre les ingénieurs et les citoyens. La littérature sur le sujet nous apprend qu'une telle relation n'existe pas réellement (Kweit et Kweit, 1980; Sharp, 1980 et 1984) puisqu'elle se limite aux services de plaintes et aux demandes d'améliorations opérationnelles. Les interventions des citoyens ne les mettent généralement jamais en lien direct avec les fonctionnaires techniques. Concentrant plutôt notre attention sur les lacunes des connaissances actuelles en matière de gouvernance urbaine, au cœur de laquelle la participation et le savoir des citoyens jouent un rôle déterminant, nous nous pencherons sur ce que signifient les services d'eau pour les citoyens et sur leur participation dans la prise de décision en matière de gestion des infrastructures d'eau.

Pour qu'une telle participation puisse se mettre en place, rappelons que Thibault, Lequin et Tremblay (2000) insistent sur la nécessité que ces « objets » fassent partie du paysage perceptif des citoyens et qu'ils soient significatifs pour eux. Ces auteurs soulignent de plus l'importance pour la participation de la « maîtrise, en théorie et en pratique, de codes, de règles, d'un vocabulaire, d'attitudes et d'une éthique » (p. 4) et du respect, par les autorités

---

<sup>7</sup> Les services publics locaux dont il est question dans la littérature sont les services de nature plus technique sous la responsabilité des villes ou municipalités, notamment la voirie, l'eau, l'assainissement, l'éclairage, la propreté, le stationnement.

organisatrices de la participation, des citoyens « de leur rythme, de leur langage et de leur compétence propre » (p. 15).

Ces conditions de la participation citoyenne nous apparaissent particulièrement importantes dans le cas des infrastructures souterraines et elles échappent aux connaissances actuelles. Pour cette raison, notre recherche visera, d'une part, à mettre au jour les perceptions et représentations que les citoyens se font des réseaux d'eau et des travaux à faire sur ces réseaux. Elle visera, d'autre part, à comprendre et identifier les savoirs que possèdent les citoyens sur ces objets urbains « techniques » et la perception qu'ils ont de leur capacité à s'impliquer dans la gestion de ceux-ci. Notre objectif secondaire sera d'utiliser cette nouvelle connaissance comme base de travail pour les gestionnaires du Service de l'eau de la Ville de Montréal en vue de l'établissement des niveaux de service et de la mise en place de la démarche de consultation qu'ils désirent lui associer.

## **1.5 Structure du mémoire**

Ce mémoire est divisé en cinq chapitres. Le premier chapitre introduit succinctement le contexte de la recherche, le thème étudié et les objectifs poursuivis. Le deuxième chapitre présente la revue de littérature couvrant tous les concepts utilisés dans cette recherche. Ce chapitre se termine par un schéma montrant ces concepts et les liens qui les unissent dans un modèle qui constitue notre cadre théorique.

Le troisième chapitre décrit la méthodologie suivie pour réaliser ce projet et présente les outils de cueillette, de traitement et d'analyse des données. Ce chapitre contient la description des critères qui ont été retenus pour le recrutement des répondants ainsi que pour sélectionner les terrains d'étude. Ce chapitre présente de plus un résumé des démarches de recrutement effectuées durant la période de cueillette de données qui s'est prolongée du mois d'août 2015 au mois de mai 2016. La présentation du profil des répondants conclut ce chapitre.

Le quatrième chapitre présente les données obtenues lors des entretiens (courts et semi-dirigés) avec les 91 répondants qui ont permis de dégager les représentations des services d'eau montréalais. Ce chapitre contient de plus les résultats de l'analyse documentaire. Une discussion de ces résultats en lien avec la participation et les savoirs citoyens est proposée au cinquième chapitre. Finalement, le lecteur trouvera au sixième et dernier chapitre les conclusions de cette recherche ainsi qu'une brève réflexion sur ses limites et les perspectives futures.



## CHAPITRE 2 : REVUE DE LITTÉRATURE ET CADRE THÉORIQUE

Nous tenons à préciser que notre revue de littérature aborde le thème de la participation citoyenne en cherchant à cerner plus précisément la participation à la planification des services publics, notamment les infrastructures souterraines. Par conséquent, le lecteur n'y trouvera pas une présentation systématique et exhaustive des travaux sur la participation citoyenne dans des projets relevant de la planification urbaine « classique » (parcs, commerces, rues, ruelles, habitations, etc.). Les travaux de ce type sont présentés uniquement en toile de fond parce qu'ils servent de référence à la réflexion sur le déploiement de la participation dans le cas des services publics. Le but du présent chapitre est de faire le bilan de ce que l'on connaît sur la participation citoyenne dans le cas des services publics et non pas de faire l'inventaire des connaissances sur la participation citoyenne au sens large et sur la participation des citoyens au processus de planification urbaine tel qu'il existe dans beaucoup de champs de compétences municipales autres que les services publics.

Ainsi, avant de débiter la recherche d'articles et autres références, nous avons identifié nos concepts. Les premiers concepts identifiés ont été *consultation citoyenne* et *infrastructures urbaines*. Ensuite, *gouvernance* et *planification urbaine* se sont ajoutées, ainsi que *savoir citoyen*, *perception* et *représentation sociale*. Une fois ces concepts identifiés, nous avons déclinés ces termes et leurs synonymes, en français et en anglais.

La revue de littérature a été effectuée à l'aide de plusieurs bases de données, dont Cairn et Google Scholar qui nous ont permis de trouver des articles en français sur les concepts clés de notre recherche. Les mots clés suivants ont été utilisés seuls ou en combinaison : « démocratie délibérative », « gouvernance », « démocratie technique », « infrastructures urbaines », « citoyens », « gouvernance locale », « niveaux de service », « consultation citoyenne », « participation citoyenne », « enjeux urbains », « services urbains », « rénovation urbaine intégrée », « revitalisation urbaine », « savoir citoyen », « perception », « opinion », « attitudes », « représentations sociales ». Les bases de données JSTOR et Proquest ont permis de trouver des articles en anglais, dont certains plus anciens, avec des mots clés comme « level of services », « citizens », « consultation », « customer », « urban infrastructure », « citizen participation », « local public service », « public consultation », « perception », « opinion », « attitude », « social representation ». Pour déterminer la pertinence des articles repérés, nous avons pris connaissance des résumés des articles lorsqu'ils étaient accessibles ou du champ de recherche lorsqu'il était évident dans le titre de l'article. Nous avons ainsi éliminé les articles qui traitaient de la privatisation des services publics, de l'évaluation

du prix de l'eau, de la capacité de payer des usagers ou qui abordaient notre sujet à partir d'un point de vue strictement technique (matériaux, méthodes de construction, ou de réhabilitation, etc.). Le tableau 2-1 fournit un bilan de cette recherche bibliographique et montre le faible nombre d'articles pertinents qu'il a été possible de repérer dans les différentes bases de données.

**Tableau 2-1: Résultats des recherches dans cinq bases de données à l'aide des mots clés et de leur combinaison**

Base de données	Mots clés	Nombre de titres	Nombre de titres pertinents
ProQuest	"level of service" and "urban infrastructures"	0	0
	"level of service" and "citizen consultation"	0	0
	"level of service" and "citizen participation"	0	0
	"level of service" and "public participation"	0	0
	"public services" and "public consultation"	0	0
	"public services" or "urban services" or "urban infrastructures" and "public consultation"	2 301	-
	"water services" or "urban services" or "urban infrastructures" and "public consultation"	261	6
	"services d'eau" or "services urbains" or "infrastructures urbaines" and "consultation publique" ou « participation publique »	6	3
	« infrastructures urbaines » ou « services publics » ou « réseaux d'eau » et « consultation publique » ou « participation citoyenne »	44	0
	« infrastructures urbaines » ou « réseaux d'eau » et « consultation publique » ou « participation citoyenne »	10	0
« représentations sociales » or « social representations » and eau or water	158	0	
Scopus	"level of service" and "urban infrastructures"	14	0
	"level of service" or "niveau de service" or "infrastructures urbaines" or "urban infrastructures" and "public participation" or "public consultation"	16	4
	"level of service" or "niveau de service" or "infrastructures urbaines" or "urban infrastructures" or "water networks" or "réseaux d'eau" and "public participation" or "public consultation"	38	11
	« représentations sociales » or « social representations » and eau or water	35	6
Google Scholar	« Niveaux de service » et « consultation citoyenne »	1	0
	« participation citoyenne » et « enjeux urbains »	159	7
	« participation citoyenne » et « services urbains »	307	4
	« représentations sociales » or « social representations » and « réseaux d'eau » or « water network »	12	0
Cairn	Démocratie et "infrastructures urbaines" et participation	0	0
	« niveau de service » ou « infrastructures urbaines » et « consultation publique »	0	0
	« services d'eau » ou « infrastructures urbaines » et « consultation publique »	0	0
	« services urbains » et « participation citoyenne »	0	0
	« Services urbains » et « participation publique »	0	0
	« water services » and « public participation »	4	0
Jstor	"Citizen participation" and "public service"	434	2
	"urban infrastructure" and "citizen participation"	2	0
	"level of service" and "citizen consultation"	1	0
	"urban infrastructure" and citizen and "level of service"	1	1

Source : Données compilées par l'auteure

Pour augmenter les possibilités de trouver des articles en lien avec notre sujet et nos concepts, les mots clés utilisés dans les articles retenus ont été ajoutés aux recherches dans les bases de données. Les bibliographies des articles, livres, mémoires et thèses consultés ont permis d'enrichir notre revue de littérature sur des thèmes précis.

La référence du VG, citée précédemment (FCM et CNRC, 2002), suggère aux lecteurs de consulter la documentation provenant de la Nouvelle-Zélande<sup>8</sup> : «[i] existe de nombreux ouvrages qui traitent de la façon efficace de consulter et de communiquer (International Infrastructure Management Manual) » (FCM et CNRC 2002, 8). Cette suggestion nous a incité à tenter de repérer des articles scientifiques portant spécifiquement sur les expériences néo-zélandaise en matière de consultation publique sur les infrastructures. Il est important de préciser que les gouvernements locaux néo-zélandais n'ont pas une obligation de consultation citoyenne exclusivement sur les infrastructures urbaines, mais plutôt sur l'ensemble des services de base (« core services ») offerts par les gouvernements locaux, soit : les réseaux d'infrastructures; le service de transport public; la collecte et la disposition des déchets solides; la prévention ou l'atténuation des risques de désastres naturels; les bibliothèques, musées, réserves (terrains), les équipements récréatifs et autres infrastructures communautaires.

Une recherche bibliographique a été réalisée dans la base de données de l'Université Massey (Palmerston North, Nouvelle-Zélande) lors d'un déplacement en Nouvelle-Zélande entre le 16 et le 23 septembre 2016. De plus, nous avons eu l'opportunité d'échanger avec plusieurs acteurs clés<sup>9</sup> dont les expériences professionnelles et les intérêts de recherche<sup>10</sup> concernent notamment l'élaboration des niveaux de service et la participation citoyenne dans les *Local Authorities* néo-zélandaises. Ces démarches ont enrichi la revue de littérature sur le modèle néo-zélandais de participation publique au niveau local.

---

<sup>8</sup> Nous connaissons ce document car il nous est utile dans notre pratique professionnelle. Il est accessible auprès d'un organisme néo-zélandais ([www.nams.org](http://www.nams.org)).

<sup>9</sup> Notamment, une rencontre avec le représentant de la New Zealand Society of Local Government Managers (SOLGEM) nous a permis d'échanger sur les lois qui encadrent le travail des gestionnaires municipaux néo-zélandais et d'obtenir des documents, préparés par la SOLGEM, faisant partie d'une collection de guides et meilleures pratiques pour l'application des mesures réglementaires que les Local Authorities doivent rencontrer.

<sup>10</sup> Madame Christine Cheney, chercheure et professeure associée School of People, Environment and Planning, Massey University, Nouvelle-Zélande

## 2.1 Gouvernance contemporaine et gouvernance locale

Pour bien comprendre l'environnement dans lequel les différents acteurs agissent, que ce soit les citoyens, les groupes sociaux ou les institutions, il faut connaître l'évolution du contexte qui entoure la gestion urbaine. Plusieurs auteurs (Farrelly et Sullivan, 2010; Docherty, Goodlad et Paddison, 2001; Wolman, Strate et Melchior, 1996) ont montré que deux approches s'affrontent lorsqu'il est question de gouvernance. Mais d'abord, qu'entend-on par gouvernance? Alain Bourdin (1998, 181) présente ainsi la gouvernance urbaine « [l]a notion de gouvernance repose sur l'idée que gouverner aujourd'hui consiste à coordonner une multitude d'acteurs pour produire un minimum d'intérêts communs dans une société très fragmentée ». Cette nouvelle gouvernance (Le Gales, 1995 ; Jouve, 2007) a favorisé l'émergence de l'urbanisme participatif que Boyer-Gendron (2015) associe à une approche politique ou participative (Lowndes et Sullivan, 2008; Musso, Weare et Hale, 1999). L'urbanisme participatif est mis en œuvre au Québec à l'aide de différents dispositifs de planification urbaine (Bherer, 2011a) et de revitalisation urbaine intégrée (Cloutier, 2009). Ces dispositifs permettent aux citoyens et aux acteurs socioéconomiques de coopérer à la mise en œuvre de programmes d'actions, de projets particuliers ou encore de politiques publiques. Les citoyens et les groupes socioéconomiques qui sont conviés à ces consultations sont interpellés sur des projets qui visent le logement, la revitalisation d'artères commerciales, le réaménagement urbain, etc. Bref des projets qui touchent à leur environnement physique et à leur milieu de vie. Ce sont là des enjeux et des choix qui les touchent et les interpellent directement puisqu'ils vivent dans ces logements, habitent ces quartiers, fréquentent ces artères commerciales.

Docherty, Goodlad et Paddison (2001) suggèrent que ce sont les enjeux urbains notamment la pauvreté et le déclin urbain qui, à partir des années soixante-dix, ont forcé le gouvernement britannique à imposer la participation des citoyens en recourant à des initiatives législatives. Toutefois, la participation citoyenne dans la gestion des services publics n'a jamais atteint l'ampleur de celle vécue dans le domaine de la planification urbaine, car elle se limitait à des procédures de plaintes et à la consultation pour la qualité des services, ce que déplorent ces auteurs, car les professionnels et les décideurs « need to appreciate that citizens may choose for themselves how to make their views known » (Docherty, Goodlad et Paddison 2001, 2246).

Dans la même veine, Martin (2000) décrit l'approche de livraison des services locaux introduite en 1999 en Grande-Bretagne, la *Best Value*, orientée vers le service aux citoyens (*citizen-centred services*). Parmi les expériences pilotes analysées, quatre approches principales ont été

relevées dont les orientations face aux services varient de la *production*, à la notion de *marché*, à la réponse aux *besoins des clients* et une dernière centrée sur la *communauté locale* (engagement dans la communauté). De façon générale, ces approches sont plus centrées sur les citoyens et incluent un mécanisme pour établir un dialogue avec les utilisateurs des services. Toutefois, Martin (2000) remarque qu'elles peuvent être difficiles à implanter car elles requièrent une réelle connaissance des priorités de la communauté. Ses observations, rejoignant celles de Docherty, Goodlad et Paddison (2001), lui ont permis de constater que les municipalités ayant adopté une approche plus centrée sur la communauté, par ailleurs peu nombreuses, les ont pour la plupart implantées dans les quartiers connaissant des problèmes de pauvreté et de déclin urbain, soit une application « conventionnelle » des approches participatives. Bien que Martin (2000) ait constaté, dans les implantations pilotes orientées vers la communauté, qu'elles forcent les autorités à prioriser les enjeux importants pour les citoyens, elles font tout de même face aux mêmes obstacles identifiés par d'autres : les gestionnaires et les fonctionnaires ont à s'ajuster à leur nouveau rôle, à adopter des façons de travailler plus flexibles et à faire face à des coûts de ressources plus élevés. Sans grande surprise, Martin (2000) dénote, dans les autorités locales, la prévalence des approches orientées sur la production des services publics choisies par les autorités locales et, malgré le renouvellement des approches de gestion dans les services publics, « the continuing grip which ethos and modes of operation associated with the « paternalist-provider » paradigm have on local government » (Martin 2000, 224).

Pour leur part, Musso, Weare et Hale (1999) ont analysé le contenu des sites internet de 270 villes californiennes afin d'évaluer s'ils reflétaient le type de gouvernance adopté par chaque ville. Ils ont noté que « the majority of municipal websites [...] appear to promote "good management" [gouvernance entrepreneuriale] rather than « good democracy » [gouvernance participative] » (Musso, Weare et Hale 1999, 2). Toutefois, quelques sites fournissent une collection d'informations et des structures de communication ayant un potentiel d'amélioration des processus démocratiques. Une autre typologie développée par Lowndes et Sullivan (2008) présente quatre logiques de gouvernance locale qu'ils distinguent à l'aide de cinq critères : les objectifs clés, le dispositif démocratique, le rôle du citoyen, le leadership et les formes institutionnelles. Du côté français, Géraldine Pflieger (2007), suite à l'analyse de la situation de la gestion des services publics français, situe cette dernière à la frontière du politique et du management.

**Tableau 2-2: Approches de gouvernance locale**

Auteurs	GOUVERNANCE LOCALE			
	Approche administrative		Approche participative (politique)	
<b>Wolman Strate et Melchior (1996)</b>	<b>Council-manager Cities</b> (non facilitative structures)		<b>Mayor-council cities</b> (facilitative structures)	
<b>Lorrain (1996)</b>	<b>Démocratie de procédure</b> (la participation des citoyens-usagers s'applique dans la gestion quotidienne) Gestion tripartite; Coproductioin; Gestion des plaintes		<b>Démocratie de processus</b> (la participation des citoyens-usagers s'applique aux décisions de principes à l'amont du service) Information; Démocratie représentative; Urbanisme concerté	
<b>Musso, Weare et Hale (1999)</b>	<b>Entrepreneurial model</b> (local service provider) « good management »		<b>Participatory model</b> (civic character of city) “Good democracy”	
<b>Martin (2000)</b>	<b>In house services</b> Produce Minimum partnership Bureaucratic	<b>Market</b> Procure Public-private Central government and business	<b>Issues clients</b> Ensure appropriate provision Partnership Elected	<b>Local community</b> Engage with community Communities group Elected
<b>Lowndes et Sullivan (2008)</b>	<b>Management</b> Economic Market democracy	<b>Government</b> Political Representative democracy	<b>Partnership</b> Social Stakeholder democracy	<b>Empowerment</b> Civic Participatory democracy

Source : Données compilées par l'auteure

Le tableau 2-2 résume les différentes approches de gouvernance identifiées par les auteurs précités et permet de dégager deux approches de gouvernance locale et de consultation citoyenne en ce qui a trait à la planification urbaine. La première, une gouvernance administrative dominée par la gestion où les décisions sont basées sur des critères techniques, avec des objectifs de production et de fourniture de services pour lesquels la règle usuelle est celle d'une interaction minimale avec les citoyens. C'est, nous semble-t-il, le type d'approche de gouvernance qui caractérise la gestion du Service de l'eau à Montréal. La deuxième, une gouvernance participative où l'expression des besoins et des priorités des communautés est activement recherchée à l'aide de dispositifs participatifs qui, ensuite, sont utilisés pour prendre des décisions en collaboration avec les citoyens, les acteurs socioéconomiques et les élus. C'est l'approche de gouvernance adoptée dans le développement de plusieurs projets urbains montréalais (Cloutier, 2009; Cloutier *et al*, 2010; Boyer-Gendron, 2015). C'est à ce type de gouvernance que fait référence le VG dans son texte de 2012 et c'est ce à quoi aspire le Service de l'eau de la Ville de Montréal.

## 2.2 Participation citoyenne et participation dans les services publics

Le concept de participation a été décrit par de nombreux auteurs et sous différents angles. Patrice Mann (1999), dans le *Dictionnaire de sociologie*, en présente plusieurs visions, dont celle de Talcott Parsons (1973) qui « voit dans la demande de participation un symbole positif exprimant le désir d'inclusion de l'individu dans un groupe de solidarité » (Mann 1999, 385). Carole Pateman (1970), dans son analyse des théories démocratiques, présente le concept de participation, d'un point de vue général, comme une réaction qui vise à se protéger contre les décisions arbitraires des élus : « 'participation', so far as the majority is concerned, is participation in the choice of decision makers. Therefore, the function of participation in the theory is solely a protective one » (Pateman 1970, 14). Pour Godbout (2014), la participation est une arme à deux tranchants. D'une part, en démocratie représentative, « c'est le droit à l'opposition. Le droit de s'opposer à un système auquel on appartient par ailleurs » (Godbout 2014, 17), tandis qu'en démocratie participative, « la participation n'a pas toujours des effets positifs. Elle peut même diminuer la démocratie » (Godbout 2014, 7). Il ajoute qu'elle peut même la menacer de l'intérieur « parce que lorsqu'on accepte de participer, d'être mobilisé, consulté par les institutions politiques, on diminue d'autant sa capacité à s'opposer de l'extérieur » (Godbout 2014, 17).

Basé sur ses observations de plusieurs expériences de participation citoyenne, Godbout conclut que l'offre de participation faite aux citoyens (ou usagers) par les organisations n'est pas « un cadeau des gouvernants aux gouvernés comme les gouvernants la présentent souvent » (Godbout 2014, 173), mais plutôt une demande de mobilisation en faveur de l'organisation. En échange d'un certain pouvoir, « l'organisation accompagne cette demande de mobilisation de l'offre, implicite ou explicite, d'une éventuelle influence sur l'organisation. Elle laisse entendre aux participants qu'ils seront « dans le coup » » (Godbout 2014, 173).

Contrairement à Godbout et à l'instar de Parsons, Pateman croit qu'il est possible pour les citoyens qui s'engagent dans la participation à la prise de décision, de développer des compétences personnelles et démocratiques. Elle considère que la participation joue un important rôle éducatif, « the major function of participation in the theory of participatory democracy is therefore an educative one, educative in the very widest sense, including both the psychological aspect and the gaining on practice in democratic skills and procedures » (Pateman 1970, 42). Pateman postule par ailleurs certaines conditions pour que « tous » les citoyens acquièrent ces compétences : égalité dans les opportunités de participation et égalité politique.

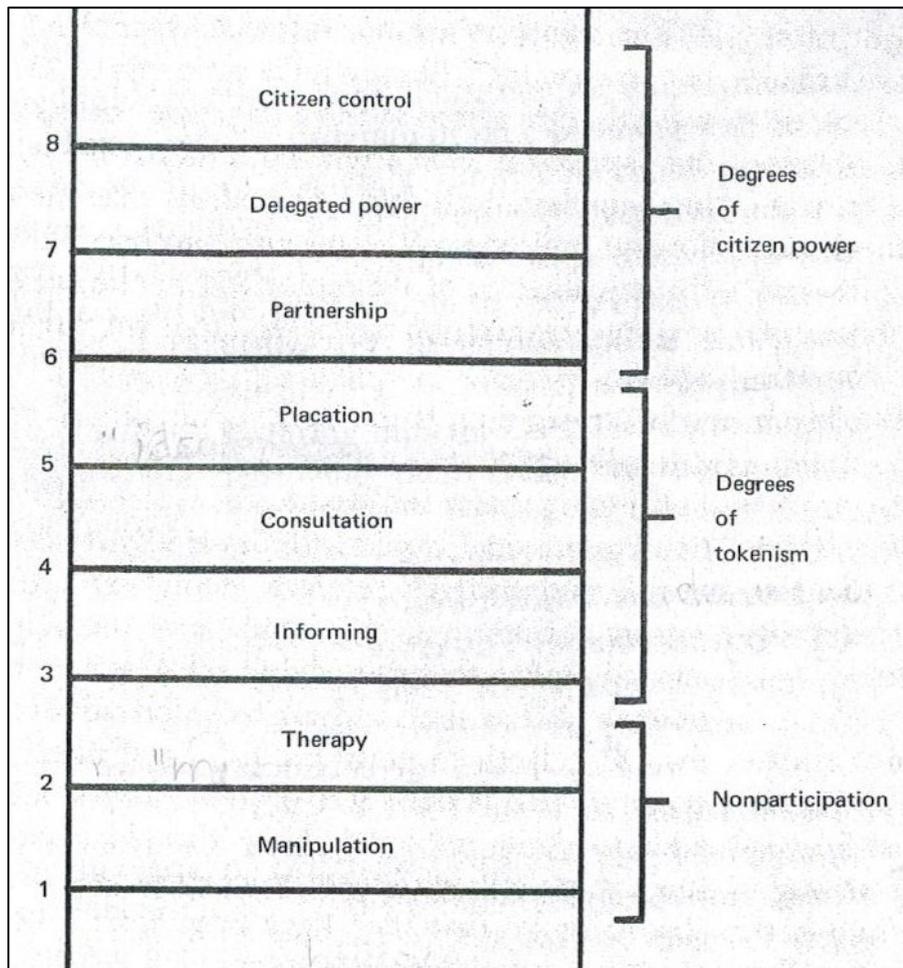
Nous verrons, dans les sections qui suivent, ce que d'autres auteurs ont soulevé comme bienfaits et critiques de la participation citoyenne.

La participation des citoyens dans la gestion des services publics a été étudiée par quelques auteurs (Kweit et Kweit, 1980; Sharp, 1984; Lorrain, 1996; Mladenka, 1981) au tournant des années 80-90. Leur examen a porté sur les modes d'intervention utilisés par les citoyens pour effectuer des demandes aux fonctionnaires municipaux et sur l'attention que ceux-ci y portaient dans leur prise de décision. Ces auteurs considèrent que, dans le cas des services publics comme la voirie, l'eau et l'assainissement, la participation des citoyens se limite à une demande d'amélioration d'un service (Sharp, 1984) ou au dépôt d'une plainte (Lorrain, 1996) à laquelle les fonctionnaires apportent différentes réponses, selon la gravité des situations dénoncées. Kweit et Kweit (1980) soulignent que ces derniers se sentent marginalement imputables pour leurs actions car ils sont choisis pour leurs compétences techniques plutôt que pour leur sensibilité aux désirs du public; ils ne font qu'administrer les politiques décidées par les élus.

Mladenka (1981) s'est quant à lui intéressé à la réponse des autorités municipales lorsque les demandes concernant les services publics sont dirigées au conseiller de quartier, par le canal politique, plutôt qu'aux fonctionnaires directement, par le canal bureaucratique. À Chicago, dans une ville considérée plus « politique », les citoyens s'adressent plutôt à leur conseiller de quartier lorsqu'ils ont des demandes à formuler sur les services municipaux tandis qu'à Houston, ils s'adressent plutôt aux fonctionnaires directement. L'auteur n'a trouvé aucune différence dans la qualité des réponses aux demandes de citoyens de la part des fonctionnaires de la ville de Chicago, peu importe le quartier d'où proviennent les citoyens. Il introduit deux concepts pour comprendre le besoin exprimé par les citoyens : la perception que les citoyens ont de leurs propres besoins (besoin d'un service supérieur à celui qui est offert) ou l'équité en lien avec leur situation socioéconomique (certains groupes défavorisés ont un plus grand besoin de services que d'autres groupes).

Sharp (1980 et 1984) s'est intéressée à la relation entre le statut socioéconomique des citoyens et leur capacité à communiquer avec des fonctionnaires pour déposer une plainte ou une demande pour un service municipal. Ses travaux ont montré que les pauvres, ceux qui sont moins éduqués et les minorités ont moins de chances de connaître les canaux de communications pour effectuer leur demande et ont moins de facilité à le faire auprès d'un fonctionnaire. Pour Sharp (1984), contacter directement un fonctionnaire public est une forme de participation citoyenne.

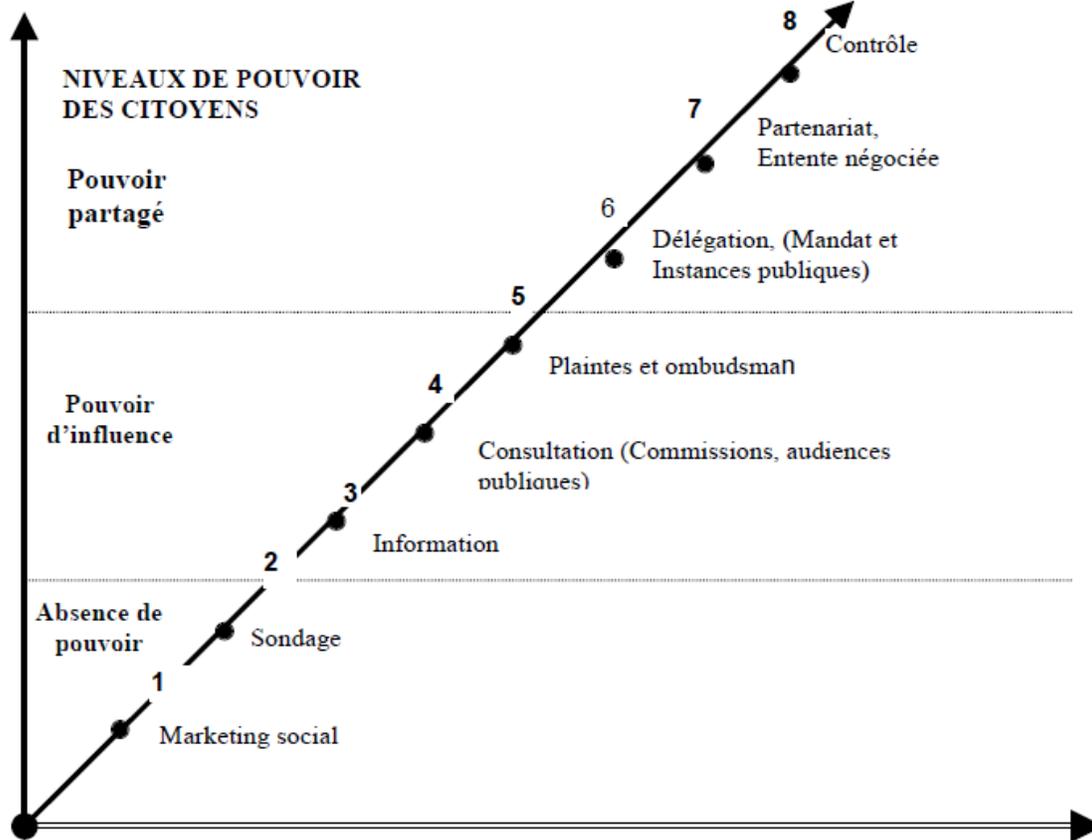
Dans l'ensemble, les auteurs dont nous venons de présenter les travaux ont permis de situer la participation citoyenne dans la gestion des services publics et constatent donc que cette dernière se limite aux demandes de citoyens pour la livraison d'un service public ou au dépôt d'une plainte. Thibault, Tremblay et Lequin (2000) situent ce type de participation au niveau du pouvoir d'influence des citoyens (*Degrees of tokenism*) dans l'échelle d'intensité de participation qu'ils ont adaptée d'Arnstein (1969; Figures 2.1 et 2.2).



**Figure 2-1 : Échelle d'intensité de participation citoyenne**

Source : Arnstein (1969, 217)

## Modalités de participation publique selon le niveau de pouvoir consenti aux citoyens



**Figure 2-2 : Modalités de participation selon le niveau de pouvoir consenti aux citoyens**

Source : Thibault, Tremblay et Lequin (2000, 12) Adapté de Arnstein (1969)

Dans leur bilan de la participation citoyenne en urbanisme, Bacqué et Gauthier (2011) ont montré que l'évolution des pratiques est progressivement passée de la planification aux approches collaboratives fortement inspirées des courants communicationnels et délibératifs. La gestion des services publics ne s'inscrit donc pas dans la mouvance de la démocratie participative, telle que vécue ou étudiée dans le domaine de l'urbanisme contemporain et les grands projets urbains. Il s'agit plutôt d'un domaine très technique où ce sont les ingénieurs et les experts qui planifient seuls les projets et définissent les interventions à faire sur les réseaux d'eau. La consultation des citoyens ne fait pas partie du processus de décision. Tout au plus, ce sont les élus qui approuvent les investissements incluant un ensemble de projets sur les réseaux.

## 2.3 Niveaux de service et participation citoyenne

Dans un texte de 2015, Héloïse Nez étudie les budgets participatifs<sup>11</sup> de la voirie dans un arrondissement de la ville de Paris. Ce dispositif, mis en place en 2002, est ouvert à tous les habitants de l'arrondissement, s'appuie sur les sept conseils de quartier et « vise à faire participer les citoyens à l'ensemble des discussions sur les investissements de voirie dans l'arrondissement » (Nez 2015, 34). Bien que ce dispositif soit consultatif, il permet des échanges entre les élus, le personnel technique et les conseillers de quartier, ainsi qu'une participation de ces derniers à la proposition de projets et de budgets. Les citoyens et les représentants d'associations interviennent auprès des pouvoirs publics avec « un objectif d'amélioration de la gestion publique » (Nez 2015, 93). De plus, l'auteure remarque que les interactions entre les citoyens, les élus et les professionnels (gestionnaires municipaux) permettent, dans la mesure où ces trois types d'acteurs acceptent de s'investir, des « apprentissages mutuels [...] sur les questions d'urbanisme, comme sur les enjeux techniques et scientifiques » (Nez 2015, 149).

Cette condition que pose l'auteure s'appuie sur les observations qu'elle a faites dans le cadre de ses recherches montrant que certains acteurs ne franchissent pas cette frontière. Elle l'explique de la manière suivante : « soucieux de conserver leur monopole de l'expertise politique et technique, [...], les élus et les professionnels ont tendance à confiner les citoyens dans un statut d'habitant ou d'usager ». Toutefois, les expériences d'apprentissage mutuel varient, note-t-elle, selon le type de services en jeu et le mode de fonctionnement de chaque service, peu importe le niveau de technicité. Un des participants commente ainsi ses relations avec différents services parisiens : « La voirie, c'est l'administration la plus disponible à Paris. [...] Avec les parcs et jardins, nos relations sont très mauvaises, c'est toujours très compliqué » (Nez 2015, 155). Deux facteurs sont évoqués pour expliquer ces disparités. D'abord, le niveau de savoir expert du citoyen qui entre en relation avec les techniciens d'un service qui, eux, utilisent des arguments techniques difficiles à décoder. Ensuite, l'imposition d'un schéma d'analyse des projets basé sur les contraintes techniques et réglementaires dudit service (procédures, modes de calculs, culture technique).

---

<sup>11</sup> Nez précise qu'à Paris, on consulte surtout sur des enjeux locaux et que la «  mocratie de proximité » [...] est donc loin du partage du pouvoir et de la redistribution des ressources publiques promues dans des expériences sur d'autres continents, à l'instar du budget participatif de Proto Alegre, au Brésil » (Nez 2015,19-20)

Discutant de la concertation et de la technique, Vareilles (2006) présente le recours à la concertation<sup>12</sup> par ceux qui fabriquent les aménagements urbains (architectes, paysagistes, urbanistes, etc.) comme un moyen de répondre aux attentes des publics visés par ceux-ci. Cette auteure constate, suite à son étude des dispositifs de concertation portant sur les espaces publics lyonnais, que la concertation obéit plutôt « aux finalités de la fabrication » (Vareilles 2006, p. 23-24).

Bien que leur lien avec l'établissement de niveaux de service soit indirect, nous avons noté qu'une expérience de budgets participatifs (BP) a été initiée en 2006 dans l'arrondissement Le Plateau Mont-Royal (PMR) (Lamoureux, 2008; Rabouin, 2009; Landry et Angeles, 2011). En 2005, la mairesse de l'arrondissement PMR annonçait l'intention de doter l'arrondissement d'un processus de BP inspiré de Porto Alegre au Brésil. Cette initiative visait « à développer la démocratie participative au sein de cet arrondissement montréalais » (Rabouin 2009, 88). Le processus de BP développé pour l'élaboration du budget de l'arrondissement a subi diverses modifications entre 2005, alors qu'il était perçu comme un exercice pédagogique qui « permettrait de jeter les bases pour le prochain exercice à réaliser en 2006 » (Rabouin 2009, 90) et 2007 puis 2008 lorsqu'« un processus simple, souple et efficace se déroulant en cinq étapes<sup>13</sup> » (Rabouin 2009, 94) a été mis en place par l'arrondissement : les citoyens devaient discuter de projets concrets, le montant du budget à discuter (1,5 million) représentait le tiers du budget total de l'arrondissement, les participants étaient choisis à partir de mécanismes de représentation (citoyens et société civile) et le processus devenait décisionnel. Ce dernier aspect est essentiel puisqu'il « implique un certain partage du pouvoir avec les citoyens » (Rabouin 2009, 97).

Cette expérience, qui a touché trois cycles budgétaires complets, a été examinée par Luc Rabouin (2009) qui dit observer « à la fois un phénomène de fermeture politique face au développement d'un BP à Montréal ainsi qu'une relative ouverture » (Rabouin 2009, 109). Cette ouverture provenait de la mairesse du PMR, Helen Fotopulos, qui a été l'instigatrice du BP expérimenté au PMR. Quant à la fermeture évoquée, Rabouin (2009) la relie à la position du

---

<sup>12</sup> Vareilles définit la concertation « comme l'ensemble des modalités par lesquelles s'effectue la participation ; les dispositifs de concertation sont les instruments de cette participation à la disposition des publics urbains » (Vareilles 2006, 21)

<sup>13</sup> Étape 1 : Trois assemblées de districts sur la réalité budgétaire, programme triennal d'immobilisation (PTI) et les projets admissibles et proposition de projets de la part des citoyens; étape 2 : Analyses financière et technique de chaque proposition par des fonctionnaires et préparation d'une fiche résumée transmise aux personnes présentes lors des assemblées; étape 3 : Trois assemblées de districts pour hiérarchiser les projets et élection de 12 délégués par district pour le Sommet; étape 4 : Sommet annuel (lieu de délibération) et choix des projets prioritaires à inscrire au PTI ; étape 5 : Adoption formelle du budget (Rabouin 2009, 96).

maire de la Ville de Montréal, Gérald Tremblay, qui défendait une position traditionnelle du pouvoir politique «exercé exclusivement par des élus imputables devant la population. Il se dit ouvert à la consultation publique, mais pas à un réel partage du pouvoir avec les citoyens » (Rabouin 2009, 107).

Cette nécessaire ouverture politique au partage du pouvoir avec les citoyens se retrouve en filigrane dans les deux autres conditions d'émergence d'un BP décrites par Rabouin (2009). D'abord il faut que les organismes communautaires acceptent de « jouer le jeu de la participation [...] [malgré la perception] que les exercices ne visent qu'à valider des décisions déjà prises » (Rabouin 2009, 105) et ensuite, il faut une continuité dans les institutions de consultation et de participation publique. Ceci dit, continuité ou pas, l'auteur souligne qu'il faut une rupture pour que le BP donne sa pleine mesure : « l'enjeu demeurant d'effectuer le saut paradigmatique du partage du pouvoir avec les citoyens, autrement dit de passer d'une démocratie consultative à une démocratie participative » (Rabouin 2009, 111).

Dans un article plaidant pour l'élargissement de la participation citoyenne et du débat public, Lamoureux (2008) souligne, en parlant du budget participatif du PMR, que « l'intérêt de cette expérience limitée », malgré que le processus mis en place ait été critiqué par les citoyens, a été de permettre un « passage graduel de l'aspect consultatif à l'aspect délibératif » (Lamoureux 2008, 127). L'expérience des BP ne visait pas les réseaux souterrains puisqu'ils sont sous la juridiction de la ville centre; « les propositions des citoyen-nes touchaient des secteurs qui relèvent de la compétence de l'arrondissement : les parcs, les installations culturelles, les rues et les trottoirs»<sup>14</sup>.

Cette expérience de mobilisation émanait des instances politico-administratives (top down) et a permis à plusieurs citoyens de s'impliquer et de prendre part aux décisions budgétaires. Toutefois, en plus des difficultés relatives au réel partage du pouvoir évoquées plus haut par Rabouin (2009), l'auteur constate que cette initiative a rencontré les défis soulevés par d'autres chercheurs en ce qui a trait au nombre de participants (Bherer, 2005), à leur représentativité (Blondiaux, 2004), à la qualité et la clarté de la procédure de délibération (Thibault, Lequin et Tremblay, 2000), au partage de l'expertise entre savoirs spécialisés et savoirs populaires (Nez, 2011), ainsi qu'à la résistance des fonctionnaires face à cette nouvelle forme de planification (Martin, 2000).

---

<sup>14</sup> [http://www.oregand.ca/veille/2007/05/le\\_budget\\_parti.html](http://www.oregand.ca/veille/2007/05/le_budget_parti.html) (consulté le 23 février 2015)

D'autres initiatives ont été mises en place par l'arrondissement PMR suite à l'arrivée au pouvoir des élus de Projet Montréal en 2009 : des comités-aviseurs « formés de résidents, d'experts, de professionnels et d'élus ont pour mandat de développer les projets et politiques compris dans la plate-forme électorale » (Landry et Angeles 2011, 105). Landry et Angeles (2011) ont relevé sept enjeux apparus aux premières heures de cette initiative : la clarté du processus, des étapes et du temps requis pour le développement des projets, leur évaluation et leur approbation; une définition claire des rôles et responsabilités dans les comités et une meilleure communication intracomité; la communication et la coordination intercomité; une structure plus formelle dans les réunions pour en améliorer la productivité et l'efficacité; un manque de documentation sur les différentes étapes franchies, le travail accompli et les résultats obtenus; le besoin de soutenir la motivation des membres à poursuivre leur participation en leur créant des opportunités d'influencer les décisions, de résoudre des problèmes, d'améliorer leur milieu de vie et de mettre à contribution leur créativité dans les services publics et, finalement, on a questionné le niveau d'engagement public des élus et des fonctionnaires dans un processus de participation plus large (Landry et Angeles 2011, 118-119). Cette initiative est perçue comme une forme hybride de démocratie (représentative et participative). Malgré les enjeux soulevés par les participants et la participation d'un faible nombre de citoyens, les auteurs jugent qu'elle répond aux trois principes fondamentaux du concept d'*Empowered Participatory Governance* de Fung et Wright (2003) : traiter de préoccupations concrètes « governance structures geared to quite concrete concerns [...] such as providing public safety, training workers, caring for habitats, or constructing sensible municipal budgets » (Fung et Wright 2003, 16) ; que la dynamique de mobilisation soit *bottom up*, c'est-à-dire que ce soit les citoyens ordinaires et les acteurs de terrain qui puissent « apply their knowledge, intelligence, and interest to the formulation of solutions » (Fung et Wright 2003, 16), et que les solutions soient générées par un processus de délibération « in deliberative decision-making, participants listen to each other's positions and generate group choices after due consideration » (Fung et Wright 2003, 17).

Finalement, de 2011 à 2015, le site internet de l'arrondissement PMR proposait aux citoyens un simulateur de budget leur permettant de se « prononcer sur les priorités de l'arrondissement »<sup>15</sup>. Cet outil a par ailleurs été retiré depuis et nous n'avons pas repéré une étude évaluative le concernant. Toutefois, un membre de l'équipe Projet Montréal au PMR nous a raconté, lors d'une conversation informelle, que le conseil d'arrondissement considérait les résultats du

---

<sup>15</sup> <http://www.budgetplateau.com/> (consulté le 23 février 2015)

simulateur budgétaire plutôt comme un sondage qu'un influenceur des décisions du conseil. Il ajoutait :

« On va continuer à prendre des décisions responsables mais de toute façon, dans notre cas, ça a toujours confirmé un peu les orientations qu'on avait donc, à ce niveau-là, ça n'a jamais été un problème. Ça aurait pu l'être, si on s'était rendu compte avec le simulateur budgétaire que les gens n'étaient pas d'accord avec nos orientations. Là on se serait probablement réajusté aussi. Finalement, on n'a pas eu à le faire ».

Ces expériences ont permis de faire prendre conscience aux citoyens que le choix d'allouer une partie du budget pour augmenter le niveau de service d'un service en particulier impliquait que la part du budget disponible pour les autres services serait diminuée d'autant. Par exemple, l'augmentation du niveau de service pour l'entretien des parcs entraînerait une diminution du niveau de service pour l'entretien des rues et trottoirs. Comme on peut le voir, les effets de cette participation sont limités aux services de proximité. Toutefois, pour notre propos, l'expérience montre assez clairement que les services d'eau sont, dans ce cas et pour des raisons de partage des responsabilités entre les différentes administrations, hors du champ de la participation au niveau des arrondissements.

Au Québec, comme dans plusieurs pays développés, les niveaux de service offerts pour les services reliés à l'eau sont soumis à des directives pour la conception des infrastructures et à des lois et règlements pour la qualité des eaux. Ces règles sont édictées par les gouvernements supérieurs et, bien qu'elles soient soumises à la consultation publique, il y a peu de débats sur ces sujets, surtout lorsqu'il s'agit de protéger la santé publique et la qualité de l'environnement. De façon générale, Géraldine Pflieger (2007) souligne d'ailleurs l'absence de débat en France dans la gestion urbaine, qui est de plus en plus encadrée par les normes. Tout comme nous l'avons observé au Canada en matière d'eau potable lors des événements dramatiques dans la petite ville de Walkerton en Ontario, où le réseau de distribution d'eau potable a été contaminé par la bactérie Ecoli faisant sept morts et des milliers de malades, elle remarque une consolidation du cadre réglementaire en situation de crise.

Dans la littérature en études urbaines, la participation des citoyens aux discussions sur le choix de niveaux de service adaptés à leurs besoins et à leur capacité de payer est étudiée surtout lorsqu'il est question de fournir les services d'eau potable et d'égouts dans les zones informelles des pays en développement (PED), où l'«occupation des terrains se fait dans le désordre » (Calio SD, 127) et où il y a absence de services publics. Plusieurs auteurs (Ninnin, 2014 ; Del

Mistro et Hensher, 2009; Abbott, 1996; Roussel, 1988) ont constaté que les habitants des *informal settlements*, *townships*, *favelas* cherchent à demeurer sur place et souhaitent qu'on leur propose des options qui permettent d'améliorer progressivement les services d'eau potable et d'égouts, tout en respectant leur capacité de payer. Ces citoyens se montrent capables de discuter des solutions qui leur sont proposées, d'exprimer leurs propres besoins et de mettre à contribution leurs savoirs militants (*favelados d'Heliopolis*) (Roussel, 1998). Les auteurs font de plus ressortir la prédominance, de la part des pouvoirs publics, de choix basés sur la rentabilité et une marchandisation de la ville plutôt que sur la fourniture de services assurant l'amélioration des conditions de vie des pauvres et le dialogue entre la population et les pouvoirs publics.

Dans son étude, Jaglin (2003) démontre que la culture technique des ingénieurs est un des enjeux de la mise à niveau des infrastructures dans les *townships* de Cape Town, en Afrique du Sud. « [Les ingénieurs sont] prompts à déployer des services standardisés » (Jaglin 2003, 437) plutôt que de les adapter à l'irrégularité des quartiers informels. Elle souligne de plus que les programmes mis en place par les administrations publiques favorisent l'approche des ingénieurs car elles ont un objectif d'équité « consistant à aligner les normes techniques du réseau des *townships* sur celles du réseau général » (Jaglin 2003, 437). La conséquence pour les habitants des *townships* est la convergence tarifaire et « la méconnaissance des valeurs que les habitants des *townships* y attachent, celle de leur capacité à payer pour différents niveaux de prestations et celle de leurs usages » (Jaglin 2003, 438). L'auteur qui commente le cas particulier de l'Afrique du Sud attribue la volonté d'unifier les niveaux de service aux progressistes voulant éviter de reproduire les inégalités de l'apartheid et aux ingénieurs voulant uniformiser « les normes et règles [...] étayées par une relation stable et consensuelle entre citoyens blancs et appareils municipaux » (Jaglin 2003, 436). Mais les enjeux auxquels font face les PED sont de plusieurs natures. Ils sont politiques, le post apartheid en Afrique du Sud (Abbott, 1996; Jaglin, 2003; Zérah, 2011), ou liés au partage du pouvoir entre les niveaux de gouvernement comme en Afrique (Ouedraogo, 2003; Hounmenou, 2002), ou à l'équité spatiale (Poupeau, 2010; Jaglin, 2003; Lorrain, 2010), ou encore institutionnels (Durand-Lasserre, 2006). Pour ajouter à ce contexte particulier, les solutions conventionnelles de construction des réseaux d'eaux sont difficiles voire impossibles à financer, même confiées aux grands groupes privés internationaux. Les populations les plus pauvres, vivant avec moins de 2 \$ (US) par jour (Hawkins et al, 2013), n'ont pas la capacité de payer les tarifs imposés pour l'eau malgré les différents mécanismes d'allègement mis à leur disposition. Ces circonstances ont donné naissance à une offre de

fourniture d'eau informelle sous diverses formes (Angueletou-Marteau, 2010) qu'il nous sera toutefois impossible de discuter ici puisque ce sujet dépasse les limites de ce travail.

## 2.4 Dispositifs participatifs

Il est impossible de parler de participation citoyenne sans aborder en détail les modèles et les dispositifs de participation publique. À notre connaissance, il y a peu d'études et de recherches faisant état de consultations, auprès des citoyens, pour la réalisation de projets d'infrastructures souterraines<sup>16</sup>. Nous avons par contre repéré une littérature foisonnante sur les outils et dispositifs développés pour assurer la participation citoyenne dans les projets de planification urbaine, incluant ceux de la planification délibérative tels qu'utilisés pour les projets de rénovation urbaine intégrée (RUI).

Blondiaux (2004) présente les traits des mécanismes participatifs et délibératifs mis en œuvre en urbanisme et réunissant des acteurs d'origines différentes. Bherer (2011a), présente trois modèles québécois de participation publique à l'échelle municipale :

- la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme (LAU) dont les exigences de participation citoyenne sont minimales;
- les conseils de quartier<sup>17</sup> à l'origine notamment de tension avec les arrondissements au niveau micro-local qui les perçoivent comme des instances rivales;
- l'Office de consultation publique de Montréal (OCPM) que Gauthier (2008, 173) décrit comme « une institution originale qui a encouragé des pratiques de participation des citoyens qui vont bien au-delà des règles minimales prévues par la LAU ».

Ces trois modèles s'appliquent à l'urbanisme et aux projets urbains à l'échelle d'un quartier ou de l'ensemble de la ville.

Bacqué et Gauthier (2011) relèvent les processus ayant permis à l'urbanisme rationnel d'évoluer et d'encourager la participation citoyenne : 1) les mouvements urbains; 2) les expériences novatrices visant à sortir la planification de la technique bureaucratique; 3) les critiques post

---

<sup>16</sup>Sauf celles imposées par la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme (LAU) pour l'approbation de règlements d'emprunt. La LAU ne s'applique qu'aux projets sous la responsabilité des arrondissements de la ville de Montréal. (Trépanier et Alain 2008, 230). Les réseaux d'eau secondaires sont sous la juridiction de la Ville de Montréal tandis que les arrondissements ne sont responsables que de leur entretien. La planification des interventions et des investissements du Service de l'eau n'est régie par aucun mécanisme de consultation.

<sup>17</sup> Voir la typologie des actions des conseils de quartier dans Bherer (2006, 49).

modernes décriant les tendances technocratiques des pratiques urbanistiques; 4) les savoirs urbains s'exprimant avec l'évolution de la société et la prise de conscience des citoyens de leurs propres savoirs; 5) le passage du gouvernement des villes à la gouvernance urbaine; et finalement 6) le développement urbain durable. Dans le cas des infrastructures souterraines, il apparaît que la gestion du service peut être amalgamée à une gestion rationnelle ou administrative dont la remise en question par le Vérificateur général de la Ville semble provenir de l'influence des processus de transition vers la gouvernance urbaine (le processus 5) et le développement urbain durable (le processus 6) (Bacqué et Gauthier, 2011).

L'évolution des dispositifs de consultation montréalais a été présentée par plusieurs auteurs (Douay, 2008; Gauthier, 2008; Trépanier et Alain, 2008) qui se sont intéressés à la gouvernance métropolitaine et urbaine. Cet intérêt a d'abord été centré sur la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM), une organisation créée en 2000, dont le premier exercice de consultation a suscité «une mobilisation toute relative [...] cette vision illustre bien la difficulté à prendre en compte le tournant collaboratif dans la réalité des pratiques » (Douay 2008, 120).

Dans le domaine de la planification urbaine, le « développement de dispositifs et d'institutions voués à l'information et à la consultation publiques contribue à modifier les rapports entre les élus, les gestionnaires et les citoyens » (Gauthier 2008, 178). L'analyse du processus de consultation pour le plan d'urbanisme de la Ville de Montréal et de l'impact de la participation des citoyens a permis « de repérer des transformations concrètes et significatives impulsées par la participation des citoyens [...] la consultation publique n'a pas tant reflété des oppositions fondamentales sur le plan des idées ou de valeurs mais qu'elle a plutôt favorisé un rôle de chien de garde de la part de la société civile » (Gauthier 2008, 194).

Cloutier (2009) a étudié un cas de revitalisation urbaine intégrée (RUI), un dispositif de planification misant sur la délibération et la collaboration entre des acteurs multisectoriels. Son analyse montre que les acteurs impliqués dans ce processus délibératif réussissent à développer une vision commune du quartier revitalisé idéal, ce qui permet de développer un projet plus conforme aux besoins réels et aux opportunités du quartier.

Dans leur cadre de référence de la participation publique, Thibault, Lequin et Tremblay (2000) proposent plusieurs conditions pratiques à la qualité et au succès de la participation publique : une décision est à venir, celui qui initie la participation est habilité à décider, le décideur accepte d'être influencé, le processus est accessible à tous, le processus est public, les règles et les processus de la participation sont clairs et connus, il y a une phase d'information et de

questionnement, le débat est fondé sur le bien commun, les citoyens doivent être touchés par l'objet de la participation (nous dirions que l'objet de participation ait une signification pour eux, que les citoyens le perçoivent comme important) et enfin, la participation doit avoir lieu au moment opportun. Ces conditions permettent de développer une confiance mutuelle entre les parties et de partager le pouvoir. La participation citoyenne est au cœur de la nouvelle gouvernance et l'influence des citoyens dépend pour beaucoup des valeurs et des attitudes des acteurs face à leur participation.

Dans son étude des pratiques participatives dans quatre arrondissements de la ville de Montréal, Boyer-Gendron (2015) a observé que les arrondissements de Montréal avaient des pratiques participatives variées et que « chacun des arrondissements semble répondre à une logique lui étant propre » (Boyer-Gendron 2015, 101). Par ailleurs, elle conclut que les innovations participatives découlent de facteurs internes. Dans le cas des arrondissements de la ville de Montréal, l'auteure reconnaît, à l'instar de Wolman, Strate et Melchior (1996) que « la longévité politique et la gouvernance locale de type « administrative » ne favorisent pas un renouvellement démocratique local » Boyer-Gendron (2015, 103).

Plusieurs auteurs (Cloutier, 2009; Gourgues, 2009; Blondiaux, 2004 et 2011; Morin et Latendresse, 2001; Thibault, Lequin et Tremblay, 2000), s'entendent pour souligner les bienfaits de la participation citoyenne en urbanisme puisqu'elle a permis aux citoyens d'influencer les politiques et les projets dans leurs quartiers en plus de développer des connaissances techniques et des compétences démocratiques. Toutefois, d'autres auteurs en font la critique (Godbout, 2014; Gourgues, 2012; Bherer, 2005; Blondiaux, 2004). Parmi les plus sévères, certains arguent que « dans un contexte d'inégalités sociales structurelles, la délibération ne saurait être qu'un faux semblant, un paravent à toutes les formes de domination » (Blondiaux 2004, 4) et un renforcement de l'exclusion. D'autres dénoncent une forme de mise en marché de la participation, « la constitution d'un ensemble d'ingénieries participatives tend à faciliter la production de la participation par les autorités publiques, qui déterminent ainsi le temps, l'espace, les thèmes et les instruments de cette participation » (Gourgues 2012, 5); tandis que d'autres, plus nuancés, relèvent, d'une part, que « la question du nombre de participants demeure importante pour évaluer le succès d'une instance fondée sur la participation mais elle ne s'y limite pas » et, d'autre part, « qu'on peut se demander si le fait que la concrétisation d'un certain idéal de rapprochement ne concerne qu'une minorité de citoyens n'est pas la preuve que la démocratie participative est un leurre » (Bherer 2005, 11).

## 2.5 Savoirs citoyens

Un autre volet de la littérature précise l'importance de la participation des citoyens dans les processus de planification permettant, d'une part, le développement de meilleurs projets, et, d'autre part, le développement de l'expertise citoyenne, individuelle et collective. Deux auteurs (Sintomer, 2008; Nez, 2011; Nez et Sintomer, 2013; Nez, 2015) s'intéressent particulièrement à l'expertise citoyenne. Dans le cas de la participation citoyenne à des discussions concernant des réseaux éminemment techniques, telles les infrastructures urbaines, la question des expertises mobilisées et mobilisables constitue un élément central et important. À cet effet, Gourgues (2009, 13) raconte que les membres d'un collège citoyen, s'estimant confrontés à un « degré de technicité des débats trop élevé » choisissent de démissionner, action qui conduit l'autorité publique à offrir une formation préalable modifiant le niveau de connaissances des citoyens participants qui passent alors du statut de profanes à celui de profanes avertis.

Sur les savoirs citoyens qui trouvent ou non leur place dans les processus de participation, Nez et Sintomer (2013) soulignent d'abord que le citoyen est celui qui connaît le mieux ses intérêts comme usager et acteur local (son logement, ses commerces, son quartier) et que sa participation est essentielle à la reconnaissance de ses besoins dans la conception des projets urbains. Pour eux, la contribution du citoyen s'articule et s'appuie sur les savoirs et les expertises qu'il possède, investit et utilise dans le processus de participation. Nez (2015) privilégie l'expression « savoirs citoyens » qu'elle définit comme étant un ensemble de connaissances, d'expériences et de techniques qui incluent les savoir-faire d'un acteur qui n'est ni élu ni expert. Partant de là, Sintomer (2008) puis Nez (2011) ont développé des typologies des savoirs citoyens qui sont mis à contribution lors de la participation des citoyens. Ces dernières permettent de classer les savoirs citoyens mobilisés dans les dispositifs d'urbanisme participatif selon leur nature et leur statut.

Référant au savoir citoyen, ordinaire ou d'usage, Sintomer (2008, 115) cherche à « clarifier analytiquement ce que recouvrent ces expressions » et présente deux ensembles de savoirs mobilisables, la raison ordinaire et l'expertise citoyenne, qu'il met ensuite en relation avec le métier de citoyen dans sa dimension politique. Le premier ensemble de savoirs, la raison ordinaire ou savoir citoyen, est accessible à tout un chacun et comprend deux variantes : 1) le savoir d'usage où « chacun connaît ses intérêts comme usager » (p. 117) et 2) le bon sens qui « renvoie à une faculté ordinaire de jugement » (p. 119). Le deuxième ensemble, l'expertise citoyenne, consiste à « ... reconnaître aux citoyens un statut d'«experts de leur quotidien » »

(p. 121). L'expertise citoyenne comprend trois variantes : premièrement, le savoir professionnel diffus portés par « des travailleurs dotés d'un savoir professionnel qu'ils peuvent réinvestir à l'occasion en dehors de leur travail » (p. 122), deuxièmement, l'expertise par délégation désignant « la connaissance technique [...] qui résulte de la délégation par l'État de certaines tâches à des associations » (p.123) et, finalement, la contre-expertise qui prend forme lorsque les associations décident de « recourir à des experts extérieurs » (p. 124). Enfin, pour Sintomer (2008), chaque type de savoir citoyen est inégalement réparti, inégalement exprimé et reçu, et la *culture civique* acquise par les citoyens à travers les dispositifs participatifs « a d'abord une fonction la légitimation » (Sintomer 2008, 129).

Pour Nez (2011), la question posée est de savoir s'il s'agit « de valoriser les savoirs citoyens pour prendre de meilleures décisions [...] ou de les confirmer pour mieux légitimer les savoirs des élus et des techniciens » (Nez 2011, 388). Une enquête ethnographique menée sur trois dispositifs d'urbanisme participatif à Paris lui a permis de distinguer six types de savoirs citoyens mobilisables à partir de la typologie de Sintomer (2008) et de ses propres observations de terrain. La nouvelle typologie de Nez « distingue également des savoirs citoyens individuels et collectifs, en estimant que l'apport d'un individu diffère de celui d'un groupe constitué » (Nez 2011, 301). Suite à la présentation de sa typologie, l'auteure conclut que « le pouvoir des savoirs [profanes en urbanisme] reste très limité [...] et que] des hiérarchies de savoir se réintroduisent au sein même de la sphère citoyenne » (Nez 2011, 402). Nez remarque de plus que les citoyens issus des classes populaires, représentant la majorité des habitants, « n'entrent pas dans la dynamique participative » (Nez 2011, 402). Ces citoyens absents sont détenteurs de savoirs déniés, soit parce qu'ils ne sont pas convoqués, soit parce qu'ils « ne s'inscrivent pas dans le bon registre d'argumentation » (Nez 2011, 401), ce qui contribue au maintien des inégalités. Nez (2011) voit dans la non-reconnaissance de ces savoirs déniés la reproduction des logiques sociales où certains groupes sont sous-représentés ou absents. Ce dernier constat recoupe ceux de Sintomer (2008) et de Blondiaux (2004) quant au fait que les jeunes, les couches populaires, les populations issues de l'immigration tendent à s'exprimer moins que d'autres.

Finalement, Nez et Sintomer (2013), reprenant la typologie de Nez (2011), renforcent leur conclusion à l'effet que :

l'échange reste inégal entre ceux qui sont porteurs, dans les institutions comme dans la sphère citoyenne, de savoirs reconnus et certifiés, et ceux qui ne peuvent mettre en avant

que leur vécu du quotidien [...]. Malgré ces limites dans la démocratisation de l'accès au savoir, [l]e fait que les citoyens soient capables de mobiliser des savoirs spécifiques et pluriels dans les dispositifs d'urbanisme participatif contribue à légitimer ces dynamiques. [...] Cela amène à relativiser sensiblement la pertinence des conceptions élitistes de la démocratie. (Nez et Sintomer 2013, 36)

Dans le cas des services reliés à l'eau, les Montréalais ne sont pas invités à se prononcer sur ces projets, ils sont tout au plus informés des travaux qui seront réalisés dans leur quartier et des impacts possibles de ces travaux sur leurs déplacements. Que les citoyens possèdent des savoirs experts (architectes, urbanistes, ingénieurs, environmentalistes) ou non, il n'y a pas une demande d'avis de la part des autorités municipales ou des gestionnaires, ni auprès des uns ni auprès des autres. Dans le cas de ces services, il semble plus réaliste de parler de démocratie de procédure, comme l'évoque Lorrain (1996), ou de bureaucratie (Martin, 2000).

Dans leur cadre de référence, Thibault, Lequin et Tremblay (2000) précisent que la capacité du citoyen à évaluer les décisions, à délibérer et à prendre la parole « porte une obligation collective d'accessibilité de tous à ces compétences » (Thibault, Lequin et Tremblay 2000, 15). Cette dernière remarque nous apparaît d'autant plus pertinente lorsque l'objet de la consultation est technique et invisible, comme les réseaux d'infrastructures souterraines.

Powell et Kleinman (2008) ont par ailleurs soulevé le fait que très peu de recherches discutent de la perception que les citoyens profanes (ordinaire) ont de leurs connaissances lorsqu'ils sont invités à participer dans les délibérations sur des sujets scientifiques ou techniques. Ces auteurs ont relevé dans la littérature plusieurs barrières spécifiques à la participation citoyenne dans des domaines impliquant un important volume de science et de technologie. Ces barrières sont : 1) les citoyens ont un sentiment d'inefficacité et d'inhabilité plus important en ces domaines que lorsqu'il s'agit d'enjeux sociaux ou politiques; 2) les domaines technico-scientifiques sont moins couverts par les médias; 3) la documentation sur ces sujets est moins facilement accessible; 4) les opportunités de participation dans ces domaines sont peu fréquentes; et 5) l'écart de pouvoir relatif entre les citoyens et les scientifiques résultant du « substantial power of scientific research and development in our society » (Powell et Kleinman 2008, 329).

Le citoyen est l'acteur central de la gouvernance participative vers laquelle le Service de l'eau est incité à se diriger. L'expérience acquise en urbanisme participatif reconnaît aux citoyens impliqués des savoirs citoyens, « savoirs d'usage, savoirs professionnels et savoirs militants » (Nez et Sintomer 2013, 31) qu'ils mettent à contribution à titre individuel ou collectif. Nous

tenterons de déterminer quels types de savoirs citoyens seront les plus mobilisés, voire mobilisables, dans le domaine technique des réseaux d'eau. Nous chercherons aussi à découvrir quelle perception ont les citoyens de leurs propres connaissances techniques sur ces réseaux et, de ce fait, la perception qu'ils ont de leur capacité à participer à la gestion du Service de l'eau.

En s'appuyant sur les travaux présentés jusqu'ici, il est déjà possible d'anticiper que les citoyens « ordinaires » seront enclins à considérer que les services d'eau sont du ressort des spécialistes, que ce sont des domaines très techniques et hors de leur portée. En effet, plusieurs aspects des services d'eau contribuent à cette perception d'« incompétence » de la part des citoyens. D'abord, ces services sont invisibles car souterrains. Ensuite, ils sont peu discutés publiquement; les médias sous toutes leurs formes en parlent peu. Finalement, il n'y a pas de publicité sur les réseaux d'eau et l'expérience que les citoyens vivent avec ces services est individuelle et privée. Lorsqu'une fuite d'eau se produit ou que des nids de poule perturbent la circulation, il en est question dans l'actualité seulement pour dénoncer les impacts négatifs de ces événements. Très peu d'information générale est fournie ou diffusée qui permettrait aux citoyens de mieux comprendre ou connaître ces réseaux et le rôle essentiel qu'ils jouent dans la « fabrication » d'une ville saine et fonctionnelle.

La disponibilité des services reliés à l'eau n'est pas perçue comme un enjeu de milieu de vie ou de qualité de vie puisque ces services sont assurés en quantité et en qualité sans que le citoyen ne soit obligé de le revendiquer. Ce sont des services acquis et, de ce fait, invisibles : on ouvre le robinet à la maison ou dans son lieu de travail, on utilise l'eau et elle disparaît après usage. Les ingénieurs et les gestionnaires des services d'eau ne ressentent pas le besoin de partager leurs connaissances ou leur savoir, car ils se considèrent les seuls en mesure de gérer et de décider des interventions à faire, en s'appuyant sur leurs connaissances techniques et leur expérience.

## **2.6 Participation citoyenne à la gestion des services urbains**

### **Le modèle néo-zélandais**

Dans sa présentation des modèles québécois de participation publique, Bherer (2011a) a démontré que ces modèles ne visent pas les services publics, mais plutôt les projets reliés à l'urbanisme. Quant aux auteurs dont les travaux s'inscrivent dans la gouvernance participative

(Cloutier, 2009; Boyer-Gendron, 2015), ces derniers ont étudié des projets urbains qui ne présentaient aucun enjeu lié aux infrastructures urbaines. Les auteurs qui se sont intéressés aux services publics et à l'interaction entre les citoyens et les fonctionnaires municipaux (Kweit et Kweit, 1980; Mladenka, 1981; Sharp, 1984; Lorrain, 1996) nous apprennent, quant à eux, que la participation des citoyens se limite principalement à formuler des plaintes sur le dysfonctionnement d'un service ou des demandes d'amélioration de service. Dans nos recherches documentaires, nous n'avons pas repéré d'articles ou de recueils qui abordent spécifiquement la consultation ou la participation publique sur des enjeux liés aux infrastructures urbaines ou aux infrastructures d'eau, dans un contexte de pays développé. Nous avons alors étendu nos recherches, ce qui nous a permis de récolter des articles et des recherches sur la participation publique en Nouvelle-Zélande. Dans ce pays, des réformes importantes visant à redéfinir le rôle de l'État ont notamment amené le gouvernement central à imposer aux autorités locales le développement d'une planification à long terme (*Long Term Plan* (10 ans) (LTP) et *Infrastructure Strategy* (30 ans)) associée à une obligation de consultation publique. Partant de là, on comprend facilement que le cas néo-zélandais retienne notre attention en raison de sa pertinence mais aussi de son originalité.

Les services visés par cette planification sont les « core services », c'est-à-dire les réseaux d'infrastructure (eau potable, eaux usées, chaussées), les services de transport public, les matières résiduelles, la prévention des catastrophes naturelles et les équipements récréatifs et communautaires. Les documents soumis à la consultation publique (LTP) fournissent des informations sur les services, les dépenses qui leur sont reliées (opération et immobilisations), la stratégie d'intervention sur les infrastructures et les investissements prévus, les prévisions de croissance de la demande, les prévisions financières et les revenus (taux de taxes, tarifs, participation du privé, etc.). Les citoyens sont sollicités pour donner leur opinion sur l'ensemble des informations contenues dans la documentation<sup>18</sup>.

La réforme des services publics néo-zélandaise a amené les représentants de plusieurs associations et experts australiens et néo-zélandais à développer leur propre modèle de gestion des infrastructures et à le documenter dans le *International Infrastructure Management Manual*

---

<sup>18</sup> À titre d'exemple le document de consultation du Hamilton City Council sur le LTP 2015-2025 présentait ainsi l'objet de la consultation : « There is one big issue we need your feedback on: balancing investment with affordability ». Trois options sont présentées et une des options est celle favorisée par le conseil. Chaque option est détaillée avec ses choix financiers, les impacts sur les projets réalisés ou reportés et sur le compte de taxes, etc. Cette consultation du Hamilton City Council s'inscrit dans le processus d'établissement des niveaux de service décrit à la figure 2-4.

(IIMM), 3rd ed. 2006<sup>19</sup>. C'est ce modèle de gestion des actifs d'infrastructures qui a inspiré les praticiens canadiens qui ont contribué à la rédaction de la meilleure pratique de Infraguide (FCM et CNRC, 2002) à laquelle réfère le VG de la Ville de Montréal lorsqu'il lie le niveau de service à atteindre, donc le service à fournir aux citoyens, aux niveaux d'investissements requis ainsi qu'aux orientations stratégiques de la Ville et aux ressources financières disponibles.

Ce manuel (IIMM), destiné aux gestionnaires d'actifs, décrit le processus à suivre pour assurer une gestion efficiente des actifs publics<sup>20</sup> sur le cycle de vie et inclut une section spécifiquement destinée à la consultation et à la participation des citoyens dans le but de déterminer les niveaux de service et les mesures de performance. Le schéma présenté à la figure 2-3 présente les activités à réaliser pour la préparation d'un plan de gestion des actifs. Le détail des étapes permettant d'établir les niveaux de service est présenté à la figure 2-4. Cette dernière, extraite du manuel « *Developing Levels of Service and Performance Measures* », montre l'importance accordée à la consultation des citoyens pour comprendre leurs besoins, documenter les niveaux de service actuels, discuter des différentes options et, finalement, décider du niveau de service à offrir aux citoyens « *Deliver the agreed outcome* »<sup>21</sup>.

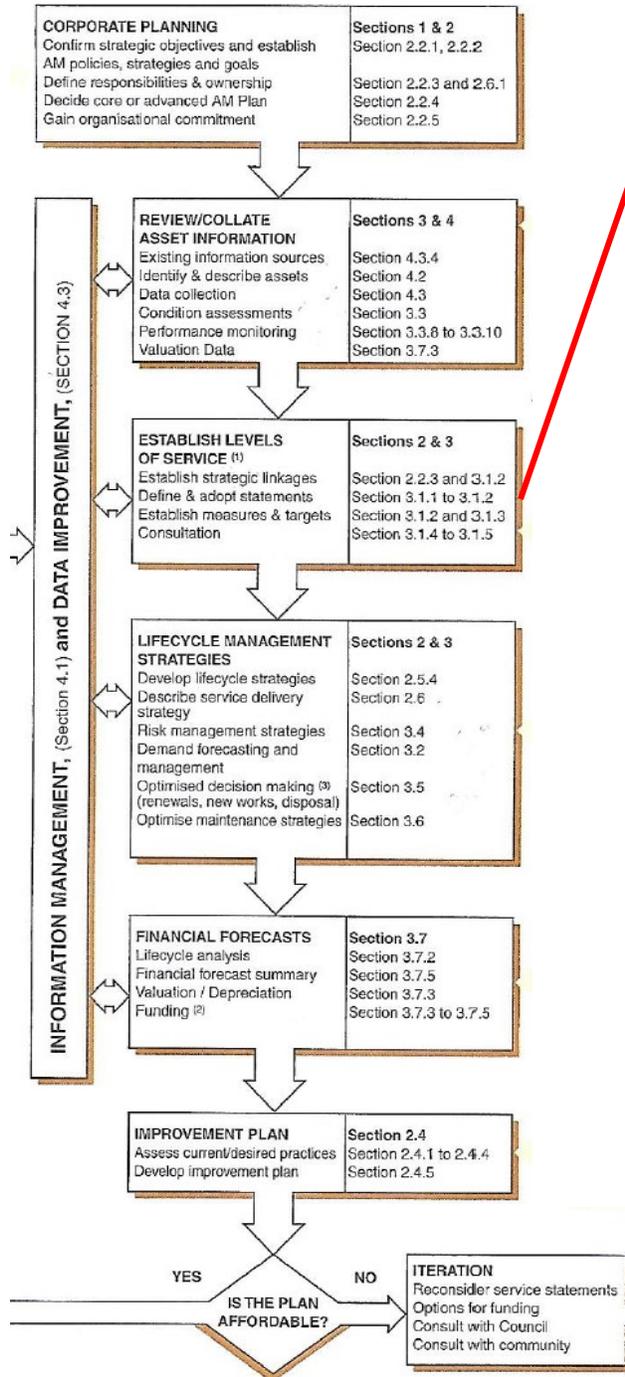
---

<sup>19</sup> Ce manuel a été rédigé par des ingénieurs municipaux, appuyés par un groupe composé de pairs, sous la gouverne du NAMS Group, une organisation néo-zélandaise sans but lucratif dont la mission est de développer des meilleures pratiques, de nouvelles connaissances dans le domaine de la gestion des actifs. Pour compléter ce manuel, les auteurs ont sollicité des collègues gestionnaires œuvrant dans différents pays pour qu'ils présentent un résumé de l'état de maturité de la gestion des actifs dans leurs pays respectif (Australie, Afrique du Sud, Royaume-Uni et États-Unis), conférant ainsi à ce manuel un caractère international.

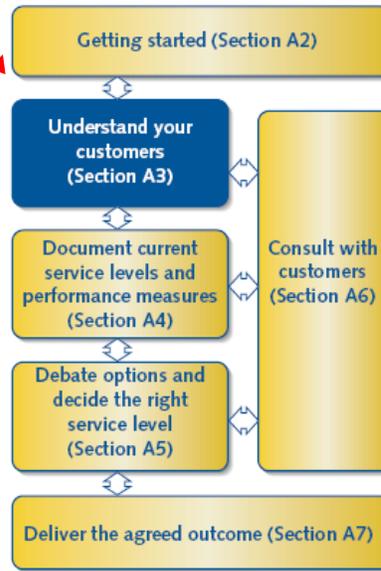
Une cinquième édition (2015) est disponible à l'adresse <http://www.nams.org.nz/pages/273/international-infrastructure-management-manual-2011-edition.htm> (page consultée le 5 mars 2015)

<sup>20</sup> On se rappellera que les services publics pour lesquels les autorités locales néo-zélandaises ont une obligation de reddition de comptes envers les citoyens et le gouvernement sont les réseaux d'infrastructures, le service de transport public, la collecte et la disposition des déchets solides, la prévention ou l'atténuation des risques de désastres naturels, les bibliothèques, les musées et les réserves (terrains), les équipements récréatifs et autres infrastructures communautaires.

<sup>21</sup> La version la plus récente de l'IIMM (2015), publiée par l'IPWEA, intègre ces processus dans la démarche normalisée par ISO 55000 suite of Asset Management (2014).



**Figure 2-3 : Processus de gestion des actifs sur le cycle de vie**  
 Source : INGENIUM et IPWEA, 2006



**Figure 2-4: Processus d'établissement des niveaux de service**  
 Source : NAMS Group, 2007

Pour certains, l'influence de la Nouvelle-Zélande sur nos pratiques s'explique par les attitudes semblables des élus canadiens et néo-zélandais au sujet de la démocratie directe: « subjective attitudes about democratization, are also associated with sympathy for direct democracy and with support for opening political institutions to greater citizen control over policymaking in Canada and New Zealand » (Bowler, Donovan et Karp 2002, 748). Les nouvelles approches de gestion proposées par *Infraguide* et visées par le VG de la Ville de Montréal s'inscrivent dans la gouvernance participative « où les ressources sont mobilisées et mises en commun pour atteindre des buts définis collectivement »<sup>22</sup>.

Pour mieux comprendre comment le modèle néo-zélandais en matière de gestion locale et de participation publique pourrait devenir une source d'inspiration pour le Service de l'eau dans ses démarches d'établissement de niveaux de service, il nous est apparu nécessaire de discuter de ce que certains observateurs internationaux présentent comme le « modèle néo-zélandais d'administration publique » (Cheyne, 2015a).

Il nous faut d'abord camper succinctement le contexte qui a incité le gouvernement néo-zélandais à réformer les services publics en 1984. Au début des années 1980, la Nouvelle-Zélande était au bord de la crise économique, ce qui a poussé le gouvernement à entreprendre d'importantes réformes pour redéfinir le rôle de l'État<sup>23</sup>. Ces réformes visaient à augmenter la transparence (*empowerment* et *accountability*) et la cohérence dans les actions de l'État. Lors de ces réformes, les collectivités locales ont été considérablement réduites en nombre (en 1989, on passe d'environ 700 organismes publics locaux à 75 autorités territoriales et 12 conseils régionaux - SOLGEM 2015, 15), et elles ont hérité d'une grande liberté quant aux compétences qu'elles décidaient d'exercer, tout en continuant de s'assurer de préserver la responsabilité et l'imputabilité des élus face aux communautés qui les avaient choisis. Le ministre des gouvernements locaux<sup>24</sup> de l'époque réagissait à la perception généralisée que ces derniers n'étaient pas réellement imputables à leurs électeurs et manquaient d'écoute lors de la prise de décision ayant des impacts sur la vie des citoyens et de la communauté (Cheney et Comrie, 2002 ; Cheyne, 2002). Les observateurs de l'époque, cités par Cheyne (2002), soulignaient le caractère innovant de ces obligations: « a worthwhile innovation which have given New Zealand local government a world lead in terms of disclosure and accountability » (Cheyne 2002, 132).

---

<sup>22</sup> Définition fournie dans le cadre du cours Regards sur la ville, automne 2013

<sup>23</sup> <https://www.contrepoints.org/2011/07/06/33825-reduire-letat-a-ses-justes-proportions-la-nouvelle-zelande>

<sup>24</sup> Le ministre des *Local Government* est sous la responsabilité du *Department of Internal Affairs*. (voir sites internet <https://www.dia.govt.nz/For-government> (Department of Internal Affairs) et <http://www.localcouncils.govt.nz/> (Local Government in New Zealand – Local Council) pages consultées le 5 octobre 2016.

Dès 1996, les autorités locales se sont vues imposer l'obligation de préparer une planification financière à long terme, suivie en 2002 de l'obligation de préparer des « Long Term Community Council Plan » (LTCCP) et de les soumettre à la consultation publique<sup>25</sup>. Ces exigences ont été promulguées dans diverses versions de lois destinées aux autorités locales (voir annexe 1). L'exigence d'un processus annuel de planification imposait une procédure (unique) de consultation lors du développement de plans annuels (Bloomberg, 2012) et visait à rendre les gouvernements locaux, ceux qui sont les plus proches des citoyens, plus imputables (Cheyne, 2002).

Macey (2005) souligne que la décentralisation opérée lors des réformes a entraîné une plus grande autonomie des administrations et leur a donné « une forme plus proche de l'entreprise, tout en les rendant plus attentives aux objectifs gouvernementaux » (Macey 2005, 2). De Lesquen (2012), pour sa part, attribue au New Public Management ce passage qui a substitué les termes « customer »<sup>26</sup> et « customer focus »<sup>27</sup> à celui de citoyen. Cette observation est partagée par Macey lorsqu'il commente la deuxième vague de réformes du secteur public qui « place au premier plan les résultats et le citoyen » (Macey 2005, 3) et contraste avec celle débutée en 1984 qui s'est déroulée sans consultation publique.

Les différents changements apportés entre 1989 et le début des années 2000 ont constitué un important virage qui a été formalisé par le *Local Government Act 2002*. En effet, neuf nouvelles sections furent ajoutées comme exigences au niveau de la consultation publique « on an increasingly widening scope of subjects, even developing two levels on consultation complexity » (Bloomberg 2012, 1).

Ces nouvelles obligations d'information et de consultation (identification des problèmes, des solutions possibles, des coûts associés à chaque solution, etc.), visant à faire face aux enjeux du 21<sup>ème</sup> siècle, sont considérées comme le point tournant du passage de la démocratie représentative à un mélange de démocratie représentative et de démocratie participative en Nouvelle-Zélande<sup>28</sup> (Bloomberg, 2012). La participation publique<sup>29</sup> sur la planification à long

---

<sup>25</sup> On retrouve aux articles 82 – Principles of consultation et 82A – Information requirements for consultation required under this Act, LG Act 2002, page 103 à 105 les exigences relatives aux consultations avec les citoyens. <http://www.legislation.govt.nz/act/public/2002/0084/latest/whole.html#whole> (consulté le 27 fév. 2015).

<sup>26</sup> Terme utilisé dans le IIMM et référant aux utilisateurs des services, dont les citoyens.

<sup>27</sup> SOLGEM, 2016

<sup>28</sup> «This current blend of democratic approaches clearly signposted in the New Zealand LGA 2002, Part 2: Clause 10, which states the purpose of local government» (Bloomberg 2002, 1-2)

<sup>29</sup> « While these representatives [elected member] make decision on our behalf they do so with information from the community about its needs and preferences, and most local government law sets out specific processes for obtaining this information» (SOLGEM 2015, 13)

terme des services publics (*cores service*) était désormais considérée comme une source d'information permettant aux gouvernements locaux de mieux répondre aux besoins des communautés par l'offre de services publics<sup>30</sup> respectant les choix des citoyens, autrement dit les niveaux de service, lors de la préparation de leur planification à long terme « At its heart the LTP [Long Term Plan] is a communication of value to the community » (SOLGEM 2015, 16).

Plusieurs chercheurs se sont intéressés aux tenants et aboutissants de ces efforts de consultation/participation des citoyens à la gestion des services publics néo-zélandais. Dans sa recherche sur la participation citoyenne aux consultations sur les *Long Term Plan* (2009) de 10 autorités locales, Bloomberg (2012) a répertorié les sujets abordés dans leurs commentaires (*submissions*) et montré que les infrastructures et les équipements communautaires sont les sujets commentés le plus souvent. Elle a de plus comparé les caractéristiques sociodémographiques des participants et a relevé des différences entre ceux-ci et la population néo-zélandaise en général « the sample skewing towards older, more highly educated, european, and male citizens » (Bloomberg 2012, 244).

Dans sa revue des écrits sur les embûches à la participation citoyenne, Bloomberg (2012) a répertorié plusieurs études néo-zélandaises qui identifient comme obstacles à la participation les compétences civiques limitées, le manque de temps, le faible niveau d'éducation, le faible niveau de revenus, la relation que le conseil municipal entretient avec la communauté et le processus de consultation lui-même. Ces observations tirées de la littérature rejoignent en partie ses propres observations empiriques « First-time submitters<sup>31</sup> in this project confirmed that they had not participated in prior council consultation primarily because of time constraints. Being unsure of the submission process and being not interested were the other leading reasons for non-participation » (Bloomberg 2012, 245). Les observations de Bloomberg rejoignent celles de Blondiaux (2004) et de Thibault, Lequin et Tremblay (2000) notamment.

Par ailleurs, les participants à la recherche de Bloomberg (2012) ont été sollicités pour proposer des améliorations au processus de consultation. Ces dernières visaient prioritairement la prise en compte de leurs commentaires dans la prise de décision « when asked where the

---

<sup>30</sup> L'article 11A (LG Act 2002 Amendement Act 2010) précise les "core services": network infrastructure; public transport services; solid waste collection and disposal; the avoidance or mitigation of natural hazards; libraries, museums, reserves, and other recreational facilities and community amenities.

<sup>31</sup> Bloomberg (2012) a fait une enquête questionnaire auprès des 9053 « *submitters* » ayant participé à l'une ou l'autre des consultations publiques sur les LTP (2009) des 10 autorités locales retenues pour sa recherche. Son échantillon est formé à partir des 452 « *submitters* » qui ont retourné le questionnaire complété. Cet échantillon est considéré représentatif (95% avec un intervalle de confiance de 5). 41,8% des 452 répondants participaient pour la première fois à une consultation.

consultation process could be improved, respondents cited decision-making as the leading opportunity » (Bloomberg 2012, 175) et la façon dont les informations étaient présentées « failing to explain the decisions in a way that was relevant to the submitters' interests » (Bloomberg 2012, 246). Ces avenues d'amélioration, proposées par plusieurs participants, représentent en quelque sorte leurs « insatisfactions » face aux consultations. Avoir le sentiment que la contribution des citoyens sera prise en compte dans la prise de décision fait partie des conditions de succès de la participation publique (Thibault, Tremblay et Lequin, 2000).

Finalement, de ses entretiens avec les fonctionnaires, Bloomberg (2012) rapporte que ces derniers ont observé une plus grande participation lorsque les sujets de consultation sont plus controversés et plus simples : « controversy and controversial single-topic issues, in particular, were reported to elevate participation levels » (Bloomberg 2012, 198-199). Les LTP (2009) sont des documents stratégiques plus complexes (ils visent tous les services locaux, contiennent des informations financières, plusieurs scénarios d'intervention et de financement à long terme, etc.) et les conseils municipaux ont tendance à y inclure des décisions importantes ce qui, souligne Bloomberg (2012), est en contradiction avec les normes de participation recommandées par les organismes au niveau international. Par ailleurs, la multiplication des objets de consultation augmente le risque que les citoyens ne se sentent pas touchés et décident de ne pas participer. Le fait de se sentir touché par l'objet de la consultation fait partie des conditions de succès de la participation publique citées par Thibault, Lequin et Tremblay (2000). Cette dernière condition est notamment évoquée par les répondants interrogés par Bloomberg : « In terms of what drove submitters to participate [...] they were likely to be motivated by an issue, although [...] it was important for them to have their say » (Bloomberg 2012, 245).

Déjà en 2009, certaines autorités locales (conseil municipal et fonctionnaires) démontraient un désir de susciter plus de participation de la part de la communauté (Bloomberg, 2012). Toutefois, bien que les participants aient exprimé leur satisfaction générale quant à leur expérience de participation, ils sont plusieurs à douter des résultats effectifs de leur participation dans la prise de décision : « Many submitters felt councils did not 'listen' and this fed into a perception that decisions were predetermined » (Bloomberg 2012, 245).

Nash (2007) a examiné, à partir d'une perspective de démocratie délibérative, les objectifs des différents acteurs et leur influence sur les processus de planification pour le traitement des eaux usées dans deux gouvernements locaux. Son étude lui a permis de découvrir qu'il existe des obstacles à l'intégration des objectifs des citoyens dans la planification et la prise de décision.

Cet auteur considère que ces obstacles sont souvent une conséquence des conflits entre les visions des différents acteurs ainsi que des conflits sur des enjeux importants comme les détails techniques, les coûts et les conséquences physiques.

Nash (2007) (notre traduction) a identifié sept conditions qu'il juge nécessaires dans une approche de démocratie délibérative pour permettre une réelle intégration de la vision des citoyens dans la prise de décision :

1. Les citoyens doivent avoir de véritables opportunités de donner leur avis et d'influencer les processus et les résultats.
2. Tous les acteurs devraient avoir des attentes procédurales claires et, lorsque possible, devraient s'entendre sur les procédures, les rôles et les degrés d'influence.
3. Des accords sur les procédures et sur le fond devraient être basés sur la compréhension mutuelle et intersubjective des objectifs, contraintes et impératifs de chaque acteur.
4. La prise en compte des objectifs des citoyens ne devrait pas empêcher la prise de décision.
5. Les citoyens doivent être capables d'accepter les décisions issues du processus de consultation, dans la mesure où celles-ci apparaissent intégratives et donc légitimes.
6. Les conseils doivent défendre les comportements et processus qui contribuent à une réelle intégration.
7. Lorsqu'appropriés, les processus participatifs devraient être encouragés.

Les deux premières conditions en particulier rejoignent les résultats d'autres études, notamment celles de Thibault et al (2000) et de Bloomberg (2012). La mise en œuvre de ces conditions de participation devrait permettre aux citoyens de gravir quelques échelons sur l'échelle de participation (Arnstein, 1969) et de la situer au niveau du partage du pouvoir.

Le passage d'une gouvernance administrative à une gouvernance participative en Nouvelle-Zélande, en ce qui a trait à la planification des services locaux (réseaux d'infrastructures; service de transport public; collecte et disposition des déchets solides; prévention/atténuation des risques de désastres naturels; infrastructures communautaires), a bénéficié d'un contexte politique favorable. Cette transformation s'est échelonnée sur plusieurs décennies et s'est opérée par des réformes successives. Les travaux de Bloomberg (2012) et de Nash (2007) ont permis d'analyser la participation des citoyens lors de deux contextes de consultation, les plans à long terme 2009 et la planification pour le traitement des eaux usées. Malgré l'adoption d'une gouvernance participative en Nouvelle-Zélande, les deux auteurs ont mis en lumière les doutes exprimés par les citoyens sur la prise en compte réelle de leur contribution dans la prise de

décision (Bloomberg 2009) d'une part, et ont décelé des obstacles liés à des conflits de vision et des conflits liés à des enjeux concrets limitant la participation réelle à la prise de décision (Nash 2007) d'autre part. La gouvernance participative en Nouvelle-Zélande n'a pas nécessairement entraîné un plus grand partage du pouvoir pour les citoyens.

### **Consultations publiques sur le financement des infrastructures : deux exemples québécois**

Deux exemples québécois de consultation publique sur le financement des infrastructures municipales ont eu lieu à Longueuil et à Gatineau en 2011. Ces consultations avaient pour objectif de présenter aux citoyens les investissements requis pour préserver et renouveler les infrastructures municipales et obtenir leur avis sur l'une ou l'autre des méthodes de financement proposées pour faire face à ces besoins. Le tableau 2-3 résume le contexte et les modalités de ces consultations. Les informations compilées pour la ville de Longueuil proviennent des documents disponibles sur cette consultation qui ont pu être obtenus auprès de la Ville<sup>32</sup>, ainsi que d'un entretien avec un représentant de Longueuil. Les informations compilées pour la ville de Gatineau ont été téléchargées à partir du site internet de la ville de Gatineau. Aucun entretien n'a été réalisé avec les intervenants municipaux de Gatineau.

---

<sup>32</sup> <https://www.longueuil.quebec/fr/consultation-publique-infrastructures-lheure-choix> (page consultée le 23 avril 2017)

**Tableau 2-3 : Données compilées sur les consultations publiques des villes de Longueuil et Gatineau**

	VILLE DE LONGUEUIL	VILLE DE GATINEAU
Population	246 152 personnes <sup>33</sup>	281 781 personnes <sup>34</sup>
Objectifs de la consultation	Informers les citoyens sur le sous-investissement dans les infrastructures et expliquer l'urgence d'agir (Ville de Longueuil, 2011a)	Expliquer le contenu et les orientations proposées par le plan financier à long terme (PFLT) (Ville de Gatineau, 2011a) Connaître les perceptions des Gatinois sur la gestion financière de la Ville et sur l'état des infrastructures Évaluer le degré d'acceptabilité sociale de certaines mesures budgétaires Obtenir de l'information pour la planification financière de la Ville (Léger Marketing, 2011)
Mode de consultation	Sept séances d'information et de consultation ; questionnaire en ligne ; information sur le site internet et la page Facebook ; envoi de 120 000 exemplaires de la publication <i>Espace Longueuil</i> (Ville de Longueuil, 2011a) présentant les informations sur les infrastructures	Deux séances de groupes de discussion formelle ; trois rencontres publiques (une auprès de groupes cibles et deux soirées grand public) ; deux sondages (un en ligne et sur papier et ajout de questions spécifiques sur le PFLT insérées dans le sondage téléphonique sur la satisfaction des Gatinois à l'égard des services municipaux) (plania, 2011)
Nombre de participants	109 citoyens ont répondu au sondage en ligne ; 30% d'entre eux ont dit avoir assisté à une rencontre d'information organisée par la Ville (Ville de Longueuil, 2011c).  Aucune autre donnée n'est disponible sur le nombre de participants aux rencontres publiques	Deux focus group : 23 personnes Rencontre groupes cibles (experts financiers, membres commissions municipales, leaders d'opinion) : 18 personnes Deux soirées publiques : 56 participants Sondage en ligne et papier : 473 questionnaires Textes de réflexion : 11 personnes et 2 groupes Sondage scientifique de satisfaction : 1 150 répondants (plania, 2011)
Documents de consultation	<i>Espace Longueuil</i> (Ville de Longueuil, 2011a) qui contient les informations sur les infrastructures : inventaire, coûts unitaires, état global, durées de vie, besoins en investissements 2011-2030 versus les investissements actuels, répartition de l'allocation du compte de taxes. Les infrastructures visées : eau potable, égouts, chaussées, parcs, bâtiments, pistes cyclables Diaporama « Infrastructures à l'heure des choix » (Ville de Longueuil, 2011d)	Document d'information sur la consultation (Ville de Gatineau, 2011b) Document de présentation lors de la consultation publique « Comment faire face collectivement à nos responsabilités ? » (Ville de Gatineau, 2011c).  Ce dernier document contient essentiellement des informations financières.

<sup>33</sup> Source : Répertoire des municipalités, ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire (2017)

<sup>34</sup> Idem

	VILLE DE LONGUEUIL	VILLE DE GATINEAU
Sujets discutés avec les citoyens	État des infrastructures Choix auxquels la Ville est confrontée Options de financement des travaux requis sur les infrastructures	Le plan financier à long terme en un coup d'œil La situation financière actuelle Les grands enjeux pour assurer l'avenir (niveaux de service, budget et projets, développement durable et rentable, rattrapage et maintien des équipements et infrastructures)
Opinion recherchée	L'option de financement qui est favorisée parmi : Paiement comptant Financement à long terme Programme de subvention Taxe dédiée (Ville de Longueuil, 2011b)	Opinion des citoyens sur des sources de revenus supplémentaires : Enjeu de développement durable et rentable : Redevance de développement (promoteurs) Taxe de bassin (utilisateur-payeur) Enjeu de rattrapage et de maintien des infrastructures : Taxe dédiée Taxe d'amélioration locale (Ville de Gatineau, 2011b)
Impact sur la prise de décision	La Ville consulte les citoyens pour la guider dans les décisions qui s'imposent (Ville de Longueuil, 2011b)	Identification d'une nouvelle source de revenus pour faire face aux enjeux identifiés dans le PFLT
Option favorisée par la Ville	Instaurer une taxe dédiée <sup>35</sup>	Pas documentée
Décision finale de la Ville	Une taxe dédiée de 1% a été instaurée dans le budget 2012 <sup>36</sup> et augmentée de 1% de plus aux budgets 2013, 2014 et 2015	Instauration de la taxe dédiée aux infrastructures <sup>37</sup> , hausse de 1% de la taxe foncière par an depuis 2012
Échelle de participation et niveau de pouvoir	Information et consultation (Arnstein, 1969) soit un degré de participation « symbolique ». Pour Thibault et al (2000), à ce niveau, il est possible pour les citoyens d'exercer une certaine influence dans la décision.	Information et consultation (Arnstein, 1969) soit à un degré de participation « symbolique ». Pour Thibault et al (2000), à ce niveau, il est possible pour les citoyens d'exercer une certaine influence dans la décision

Source : Documentation variée (données compilées par l'auteure)

<sup>35</sup> Entretien avec monsieur Jacques Tétrault, directeur-conseil à la direction générale, Ville de Longueuil, le 15 octobre 2015

<sup>36</sup> « Suite aux consultations publiques sur l'état des infrastructures de la Ville, s'ajoute à l'augmentation pour les services courants, 1% pour une taxe dédiée au renouvellement des infrastructures » (Ville de Longueuil, budget 2012 p. 9)

<sup>37</sup> [http://www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=la\\_ville/administration\\_municipale/budget/budget\\_2012#0](http://www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=la_ville/administration_municipale/budget/budget_2012#0) (page consultée 11 22 avril 2017)

L'analyse de la documentation disponible sur la consultation de la Ville de Longueuil nous a permis de constater qu'il y a eu une très faible participation citoyenne<sup>38</sup> (Ville de Longueuil, 2011c) malgré les mécanismes qui ont été mis en place pour solliciter l'opinion des citoyens. Notre analyse nous amène de plus à constater que la consultation avait un objectif d'information, mais que l'opinion recherchée auprès des citoyens n'a pas eu d'influence sur la décision finale. L'exemple de la Ville de Longueuil démontre que la consultation des citoyens était plutôt vue comme un exercice d'information ponctuel, structuré et encadré par les fonctionnaires détenteurs de la connaissance technique et par les spécialistes de la communication. Les solutions ont été développées par les fonctionnaires et aucune implication des citoyens n'a été sollicitée en amont du processus de consultation. Une des conditions importantes de succès de la participation publique était donc absente : le décideur doit accepter d'être influencé et la décision est à venir (Thibault et al 2000, 19). Cette attitude a contribué à miner la confiance des citoyens et à encourager la perception que malgré les activités de consultation, les citoyens ne sont pas écoutés (Hartley, 2006).

L'approche qui a été adoptée par la Ville de Longueuil était de type administratif. La Ville n'a pas cherché à comprendre réellement la perception que les citoyens avaient des infrastructures municipales et des services d'eau; on leur a présenté un dossier technique qui visait à faire avaliser une décision déjà prise : la taxe dédiée sur la valeur de la propriété. On peut attribuer à cet exercice de consultation certains constats ou reproches formulés par plusieurs auteurs : faible participation publique (Bherer, 2005), mise en marché de la participation (Gourgues, 2012) ou encore le fait que la décision était déjà prise (Thibault et all, 2000).

L'exemple de Longueuil montre de plus que la motivation première à lancer la consultation publique sur les infrastructures n'était pas une obligation légale, elle avait plutôt pour but de répondre à la promesse d'une élue (ce qui n'est pas négatif en soi). La consultation n'a pas été préparée à partir de la compréhension, par l'équipe municipale, de ce que les infrastructures représentaient pour les citoyens, de l'opinion qu'ils avaient de leur état et de l'importance de financer leur renouvellement et leur maintien. À fortiori, en l'absence des obligations et des moyens administratifs et légaux observés en Nouvelle-Zélande, cet exercice s'est limité à fournir de l'information aux citoyens sur les sujets déterminés par les fonctionnaires. Bien que cette information ait été vulgarisée et facile à comprendre, la consultation publique ne visait pas une

---

<sup>38</sup> Un conférence a été présentée au colloque annuel sur les infrastructures urbaines (INFRA 2011) et concluait que « L'exercice n'a pas été un succès de foule » (p. 37) mais que « C'est la perception qui compte » (p.38)

implication réelle des citoyens à la prise de décision. La participation est demeurée au niveau symbolique (Arnstein, 1969).

Pour sa part, la consultation publique réalisée par la Ville de Gatineau en 2011 visait notamment à connaître les perceptions des Gatinois sur la gestion des finances et l'état des infrastructures municipales. Cette consultation devait permettre aux élus d'évaluer le degré d'acceptabilité sociale<sup>39</sup> des différentes mesures budgétaires proposées et d'être mieux éclairés dans leur prise de décision. L'analyse détaillée des résultats de la consultation a permis d'apprendre que les citoyens « accordent [...] une plus grande importance à la réparation des infrastructures qu'aux projets structurants » (plan 2011, 20) et qu'il y avait urgence d'agir pour la pérennité des infrastructures (Projet Gatineau 2011). Toutefois, il est ressorti de cette consultation que la perception générale des citoyens était plutôt à l'effet que la Ville était peu transparente, mal gérée et qu'elle manquait de vision à long terme. La perception de mauvaise gestion a amené les citoyens à douter de l'utilisation de la taxe dédiée pour remédier au déficit caché des infrastructures. La plupart des citoyens souhaitaient être davantage consultés afin d'avoir « un sentiment d'emprise sur les décisions qui affectent directement [leur] quotidien » (Projet Gatineau 2011, 7).

Cette consultation publique a permis à la Ville de Gatineau de connaître la perception des citoyens sur sa gestion ainsi que l'importance qu'ils accordent aux infrastructures : Les citoyens de Gatineau ont saisi l'occasion de la consultation sur les infrastructures pour dire aux élus qu'ils étaient plus concernés par la gestion municipale que par les infrastructures. Les citoyens ont aussi exprimé des doutes sur la prise en compte de leur opinion dans la décision à venir, qui leur semblait d'ailleurs déjà ficelée; ils doutaient même de l'utilisation judicieuse de ces nouveaux revenus. Les résultats de la consultation publique de la Ville de Gatineau ont montré que les élus méconnaissent les « objets » et les enjeux qui avaient de l'importance pour les citoyens : la gestion transparente de la ville, des consultations en amont des décisions sur des sujets qui affectaient directement les citoyens et la prise en compte de leur opinion.

Malgré leur volonté de consulter les citoyens sur la gestion et les investissements en infrastructures, ni Longueuil ni Gatineau n'ont pu s'engager concrètement dans la gouvernance

---

<sup>39</sup> Corinne Gendron (2014), inspirée des écrits de plusieurs auteurs (Schindler (2002); Cialdini et al. 1990 et Sagoff, 1988), retient la définition suivante de l'acceptabilité sociale « Assentiment de la population à un projet ou à une décision résultant du jugement collectif que ce projet ou cette décision est supérieur aux alternatives connues, y compris le statu quo ». Les bases de cette définition sont fournies par les auteurs précités qui estiment que « l'acceptabilité sociale est davantage une question de valeurs et de croyances partagées » plutôt que des préférences individuelles seules.

participative. Ces difficultés de consulter en amont et de mobiliser les citoyens sur des enjeux qui les touchaient ont aussi été relevées par Douay (2008) dans son analyse de la consultation publique sur la première édition du Plan métropolitain d'aménagement et de développement (PMAD) de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM) en 2005. Cet auteur a fait le constat que l'exercice « suscite une mobilisation toute relative » (Douay 2008, 120) et qu'il y a eu très peu de concertation en amont « la concertation en amont a été presque inexistante [...] et il a fallu attendre la phase de consultation publique [...] pour voir émerger un peu de débat » (Douay 2008, 124); il relevait par ailleurs la faiblesse des documents proposés par la CMM et finalement, l'émergence de deux types de discours : les mécontents et ceux qui réclament un exercice de consultation plus élaboré. Sur ce dernier constat, les citoyens de Longueuil et de Gatineau ont aussi exprimé leur mécontentement et pris la peine, dans certains cas, de proposer leurs solutions pour faire face aux enjeux de financement identifiés.

Dans le cas de la consultation publique de la Ville de Longueuil, le nombre de participants a été très faible mais la très grande majorité des participants a dit être au courant du déficit d'entretien des infrastructures (Ville de Longueuil, 2011b). Ces citoyens connaissaient le sujet et se sentaient concernés par le problème. Dit autrement, le problème les « touchait ». Ils étaient donc capables de se représenter les infrastructures et ceci a pu motiver leur participation. Dans le cas de la consultation publique de Gatineau, les citoyens qui ont participé semblaient avoir été motivés par l'augmentation potentielle de leur compte de taxes (plania, 2011). Pour eux, il s'agissait d'un sujet qui aurait un impact sur leur vie et qui les touchait de près (plus de taxes à payer). Les documents consultés visaient à démontrer aux citoyens le lien entre les infrastructures, leur état et les besoins de financement supplémentaires. Les citoyens y ont surtout vu une augmentation des taxes à payer.

La demande que le VG adresse à la direction du Service de l'eau de la Ville de Montréal sur la détermination des niveaux de service à atteindre et des niveaux d'investissement à prévoir à long terme est inspirée par la nouvelle gouvernance qui associe les citoyens à de tels exercices. Il est utile de souligner que la Ville de Longueuil réfère elle aussi à ces meilleures pratiques : «Le public et la municipalité doivent d'abord comprendre ensemble le problème, puis élaborer conjointement des solutions » (InfraGuide, 2005 cité dans Bergeron et Tétrault 2011, 11). Dans les deux cas que nous venons de présenter, nous constatons que ce principe de l'élaboration conjointe de solutions ne s'est pas concrétisé lors des consultations publiques des villes de Longueuil et de Gatineau. Nous doutons que ces initiatives de consultation citoyenne soient en mesure de modifier la culture administrative des gestionnaires des services publics. En effet,

lorsqu'on se réfère aux critères proposés par les différentes typologies permettant de caractériser les formes de gouvernance (Lowndes et Sullivan, 2008; Martin, 2000; Musso, Weare et Hale, 1999; Wolman, Strate et Melchior, 1996; Lorrain, 1996), il nous semble raisonnable de suggérer que les initiatives de consultations citoyennes mises de l'avant par Longueuil et Gatineau s'inscrivent dans la gouvernance administrative: ce sont les gestionnaires et les spécialistes techniques qui ont élaboré les options qu'ils ont soumises aux commentaires des citoyens. Les citoyens n'ont pu intervenir qu'en aval du processus de consultation sur une décision qui leur semblait déjà prise. Nous ne connaissons pas, à ce jour, d'initiatives de consultation publique sur les infrastructures d'eau réalisées par la Ville de Montréal et nous suggérons en conséquence que le Service de l'eau de la Ville de Montréal embrasse lui aussi une gouvernance administrative: ce sont les gestionnaires qui évaluent les besoins en investissements et décident des interventions à faire. L'implication des citoyens ne se fait que par la gestion des plaintes (la démocratie de procédure de Lorrain, 1996): une fuite d'eau génère une plainte de citoyen et déclenche une action de la part d'un fonctionnaire du service; les gestionnaires s'assurent d'effectuer la production et la gestion du service de manière efficiente et ils répondent de leur gestion aux élus qui représentent les citoyens.

Comme on l'a vu plus haut, plusieurs gouvernements ont déployé des efforts importants pour mettre en place des mesures et des instruments visant à faciliter le passage d'une démocratie représentative à une démocratie participative. Bien que ce ne soit pas la norme, le cas néo-zélandais montre néanmoins que même les services publics peuvent être visés par ces efforts (réformes du rôle des gouvernements locaux pour la livraison des services publics; obligation de transparence dans la gestion locale et ajout de mesures pour augmenter l'imputabilité des gouvernements locaux; imposition d'une obligation légale de planifier à long terme et de soumettre cette planification à la consultation publique; attribution de plus d'autonomie aux gouvernements locaux pour miser sur les résultats et la satisfaction du « client » (qui remplace le terme « citoyen »); augmentation du nombre de sujets exposés à la consultation et imposition d'un cadre régissant le processus de consultation).

Or, aucune ni la totalité de ces mesures n'a permis d'assurer le succès de la participation citoyenne en Nouvelle-Zélande au niveau local. Les auteurs néo-zélandais qui se sont intéressés à ce sujet (Bloomberg, 2012; Macey, 2005; De Lesquen, 2012; Nash, 2009) expliquent la faible participation citoyenne soit par les modalités favorisant cette participation ou encore par des conflits de vision. Nous croyons que tous ces outils ne seront utiles dans le cas des infrastructures souterraines que si les citoyens perçoivent les sujets de consultation comme

ayant le potentiel d'influencer leur bien-être ou leur milieu de vie, que si les citoyens reconnaissent les sujets de consultation comme des « objets sociaux ».

En effet, nous croyons que la participation est d'abord liée à l'importance accordée par le citoyen au sujet de participation. Bloomberg (2012) a d'ailleurs identifié ce « moteur » de la participation lorsqu'elle souligne que les participants sont motivés par un enjeu en particulier et ils veulent avoir leur mot à dire. Dans le cas de la participation citoyenne à la planification des services publics, il peut être difficile pour un citoyen de visualiser (se représenter) les infrastructures souterraines qui permettent de livrer les services d'eau. Ainsi, si le sujet (les infrastructures) pour lequel on sollicite l'avis du citoyen est invisible, ne le touche pas, ne crée pas d'impacts négatifs dans sa vie ou son milieu de vie, il est probable que ce sujet (objet) ne représente rien pour ce citoyen. Si le citoyen ne peut se représenter un objet de participation, si cet objet n'a aucune signification pour lui, il ne trouvera aucune motivation à participer à une consultation sur ce sujet. Sans représentation, il n'y aura pas de participation. C'est d'ailleurs l'hypothèse que posait Breux (2006) lorsqu'elle s'est intéressée à « l'influence du regard que l'individu porte sur son milieu de vie dans la détermination de son engagement » (Breux 2006, 507). Bien que sa recherche n'ait pu le démontrer, l'auteure a cherché à mettre au jour les liens existant entre les représentations territoriales qu'un citoyen se fait du territoire qu'il occupe et son engagement au niveau local.

Dans la mesure où il est souhaité de moderniser la gouvernance des services d'eau à la Ville de Montréal en recherchant la participation des citoyens, les travaux des chercheurs néo-zélandais et ceux de Breux laissent clairement entrevoir qu'il serait pertinent de mieux connaître le partenaire recherché, de comprendre la façon dont il perçoit les réseaux d'eau, de connaître les représentations qu'il s'en fait ainsi que la nature des compétences qu'il croit pouvoir mettre à contribution.

## **2.7 Perceptions et représentations sociales**

Comment peut-on envisager la participation des citoyens à la définition des niveaux de service des réseaux d'eau sans savoir si ces objets ont une importance pour eux, s'ils en ont une connaissance limitée ou approfondie puisque ces infrastructures sont enfouies ? Comment les mobiliser et obtenir leur contribution s'ils ne se reconnaissent aucune compétence pour ce domaine technique perçu comme complexe ? Les exemples de Gatineau et de Longueuil nous renseignent sur l'intérêt que leurs citoyens portent aux infrastructures et sur l'importance qu'ils

leur accordent. Cet intérêt pour les infrastructures municipales reste très limité à un petit nombre de citoyens qui ont conscience de l'existence des infrastructures souterraines, de leur état et des conséquences de les avoir négligées. Dès lors que les citoyens sont informés, qu'ils se sont forgés une opinion sur cet « objet invisible », qu'ils ont comblé leur manque de connaissance ici et là et qu'ils trouvent les mots pour en parler, il y a représentation. Les infrastructures d'eau deviennent importantes pour leur qualité de vie, jusqu'à devenir une priorité pour eux.

La littérature sur la participation publique suggère plusieurs conditions, dispositifs et outils favorisant la participation publique. Thibault, Lequin et Tremblay (2000) soulignent notamment que « les citoyens doivent être touchés par la question qui est objet de participation » (Thibault, Lequin et Tremblay 2000, 18). Les auteurs insistent sur l'importance de cette condition car en son absence, il n'y a pas matière à participation : « Si quelqu'un ne ressent ou ne perçoit pas l'impact d'un projet sur lui-même, il a peu de motifs de s'engager dans un processus de participation. Les objets de participation doivent être significatifs » (Thibault, Lequin et Tremblay 2000, 18). Ces remarques nous amènent à considérer que les infrastructures d'eau doivent être reconnues comme pouvant avoir un impact sur la vie quotidienne des citoyens, que ces derniers s'en fassent une opinion, qu'ils en aient des images; en résumé, qu'ils en aient une représentation.

Pour Moscovici (1976), « une représentation sociale est tour à tour le signe, le double d'un objet valorisé socialement » (Moscovici 1976, 27) et elle « se montre comme un ensemble de propositions, de réactions et d'évaluations [...] les propositions, réactions ou évaluations sont organisées de manière fort diverses selon les classes, les cultures ou les groupes et constituent autant d'univers » (Moscovici 1976, 66). Cet objet social, auquel se rapporte le contenu de la représentation sociale, est défini de différentes manières par les auteurs travaillant sur les représentations. Certains le définissent en relation aux groupes concernés, d'autres à partir de l'opposition objet immatériel/objet matériel et d'autres encore à partir de son enchaînement dans un objet supérieur (Mariotti, 2003).

Jodelet (1984a) précise ainsi le concept de représentation sociale :

« [d]'un côté, la représentation sociale est définie par un contenu : informations, images, opinions, attitudes, etc. Ce contenu se rapporte à un objet : un travail à faire, un événement économique, un personnage social, etc. D'un autre côté, elle est la représentation d'un sujet (individu, famille, groupe, classe...) en rapport avec un autre

sujet. La représentation est donc tributaire de la position que les sujets occupent dans la société, l'économie, la culture. » Jodelet (1984a, 362).

Elle ajoute de plus que la représentation est « une forme de connaissance, socialement élaborée et partagée, ayant une visée pratique et concourant à la constitution d'une réalité commune à un ensemble social » (Jodelet 1989, 36 citée par Lo Monaco et Lheureux 2007, 56). Une représentation sociale est donc liée à un groupe social partageant une même réalité.

De nombreux auteurs ont contribué à la théorie des représentations sociales. Abric (2001) s'est intéressé pour sa part à la structure interne des représentations sociales, ce qui l'a amené à proposer la théorie du noyau central en 1976, théorie qu'il a concrétisée en 1987. D'autres chercheurs ont contribué à développer certains aspects de la théorie du noyau central. Abric et Tafani (1995) ont notamment mis au jour les éléments du noyau central et les relations qu'entretiennent ces différents éléments selon leur importance relative. Moliner (1988) et Rateau (1995) ont validé l'hypothèse des éléments du noyau central à partir d'expériences sur le groupe comme objet social. Rateau (1995) reconnaît un lien entre représentation et action lorsqu'il précise que la représentation « est une forme de connaissance permettant à un individu de donner un sens à ses conduites, de comprendre la réalité à partir de son propre système de référence » (Rateau 1995, 29).

Abric (2001) définit la représentation sociale comme « un ensemble organisé et structuré d'informations, de croyances, d'opinions et d'attitudes, elle constitue un système sociocognitif particulier composé de deux sous-systèmes en interaction » (Abric 2001, 82). Ces systèmes sont le noyau central et le système périphérique, chacun ayant des fonctions à assurer. Le noyau central détermine la représentation centrale et « il joue un rôle privilégié dans la représentation [...] car c'est par rapport à lui que se définissent leur poids et leur valeur pour le sujet » (Abric 1987, 65 cité par Lo Monaco et Lheureux 2007, 59). Deux représentations seront différentes si elles sont organisées autour de deux noyaux différents; deux représentations pourront avoir le même contenu et être radicalement différentes si ce contenu est organisé différemment (Abric, 2001).

Le système périphérique est la « partie la plus accessible et la plus vivante de la représentation » (Abric 2001, 82); les éléments périphériques « concrétisent, régulent et défendent les significations centrales selon la diversité des contextes et des individualités » (Lo Monaco et Lheureux 2007, 59). Abric (2001) compare le noyau central à la tête ou au cerveau et le système périphérique au corps et à la chair. Il considère, pour l'analyse d'une représentation,

qu'il faut « un double repérage : celui de son contenu et celui de sa structure » (Abric 1994, 19 cité par Lo Monaco et Lheureux 2007, 58).

Doise, pour sa part, a contribué au domaine en développant la théorie des principes organisateurs. « Cette théorie assigne aux représentations une double fonction. Elles sont définies, en premier lieu, comme des « principes générateurs de prises de position » (Doise 1990, 127, cité par Moliner 1995, 47). Mais ce sont aussi des principes organisateurs des différences individuelles » (Moliner 1995, 47).

Ces auteurs reconnaissent plusieurs fonctions aux représentations sociales, peu importe leur approche (anthropologique, socio-dynamique ou structurale) (Lopez, 2013). D'abord, « [p]our Moscovici (1976), elles permettent aux individus de disposer, à propos de l'objet, de croyances communes nécessaires à leur compréhension mutuelle lors de leurs interactions » (Lo Monaco et Lheureux 2007, 58). Moscovici ajoute au sujet de l'objet social :

« si une représentation sociale est une « préparation à l'action », elle ne l'est pas seulement dans la mesure où elle guide le comportement, mais surtout dans la mesure où elle remodèle et reconstitue les éléments de l'environnement où le comportement doit avoir lieu. Elle parvient à donner un sens au comportement, à l'intégrer dans un réseau de relations où il est lié à son objet ». (Moscovici 1976, 47)

Les représentations sociales vont aussi « guider les actions, car [elles définissent] la finalité des situations en lien avec l'objet, constituant des systèmes d'attentes/d'anticipations et ayant un aspect normatif prescripteur de comportement » (Abric 1994, cité par Lo Monaco et Lheureux 2007, 58). Enfin, Abric ajoute trois fonctions aux précédentes : « savoir » qui permet de comprendre et d'expliquer la réalité, « identitaire » qui définit l'identité du groupe et « justificatrice » qui permet *a posteriori* de justifier les prises de positions et les comportements (Abric 1994, 15-17 cité par Lo Monaco 2007, 58). Jodelet (1984b), référant aux travaux expérimentaux sur les représentations sociales, souligne que ces derniers ont montré que les représentations sociales déterminent les comportements et sont le résultat d'interactions sociales.

Finalement, Fisher (1987 cité par Ariel Cordier 1999, 450) définit la notion de représentation sociale comme étant « un processus d'élaboration perceptive et mentale de la réalité qui transforme les objets sociaux (personnes, contextes, situations) en catégories symboliques (valeurs, croyances, idéologies) ». Dit autrement, la perception qu'un individu a d'un objet

constitue un élément de sa représentation de cet objet. Dupré (2006) nous fournit une définition générale de la perception : « la fonction par laquelle l'esprit, le sujet, se représente, pose devant lui les objets » (Dupré 2006, 7). Ce lien entre perception et représentation rend pertinent de jumeler les deux concepts dans cette recherche.

Nombre d'objets de représentation ont suscité l'intérêt des chercheurs, dont certains touchent aux services publics : le changement climatique (Michel-Guillou, 2014); le recyclage de l'eau (Callaghan, Moloney et Blair, 2012); les quartiers de grands ensembles à Leipzig (Florentin, 2011); la ressource eau (Michel-Guillou, 2011) et le lien entre les représentations territoriales et l'engagement public individuel (Breux, 2008), pour n'en citer que quelques-uns. Ces chercheurs ont utilisé la théorie des représentations sociales pour déterminer comment les citoyens perçoivent chacun de ces objets et, pour Breux (2008), le lien qui existe entre représentations territoriales et participation citoyenne.

Ainsi, dans le cas des changements climatiques, Michel-Guillou (2014) constate des distinctions dans les représentations des personnes convaincues de l'existence de ce phénomène et celles des sceptiques. Florentin (2011) démontre que pour les grands ensembles d'habitation de l'ex-Allemagne de l'Est, la représentation négative associée à ces logements par les acteurs économiques entre en contradiction avec celle des habitants attachés à leur quartier et désirant mettre de l'avant des projets de revalorisation plutôt que la démolition complète, solution favorisée par les autorités gouvernementales.

Plus près des services publics liés à l'eau, Callaghan, Moloney et Blair (2012) ont analysé les perceptions des citoyens australiens face au recyclage de l'eau comme source alternative d'eau potable. Malgré le fait que l'eau recyclée répondrait aux exigences de qualité pour la consommation humaine, ils ont relevé dans la littérature des indices de cette perception tels que le facteur *beurk* (« *yuck factor* ») et une réponse émotive de dégoût « *disgust* ». Les auteurs ont donc cherché à identifier les représentations que se font les citoyens australiens de l'eau recyclée et ont découvert des représentations contradictoires. D'un côté, les citoyens perçoivent l'eau recyclée comme une bonne chose en l'associant à l'environnement et à la durabilité. D'un autre côté, ils expriment des préoccupations pour la qualité et la pureté de l'eau, car l'eau recyclée est perçue comme provenant des égouts et comme étant sale et dangereuse pour la santé.

Hartley (2006) a effectué une revue extensive de la littérature dans des disciplines variées traitant de la réutilisation de l'eau et de la perception et des représentations du public par

rapport à l'eau recyclée. Sa recherche lui a permis de découvrir que les gens sont généralement en faveur de la réutilisation de l'eau pour des raisons environnementales mais que le support des citoyens décroît lorsqu'il est question d'implanter des projets dans leur région. À l'instar de Callaghan et al (2012), l'auteur cite le « *yuck factor* » pour traduire la perception des citoyens face à l'eau recyclée. La recherche de Hartley (2006) se conclut en identifiant les conditions à mettre en place pour favoriser un dialogue avec le public sur ce sujet sans toutefois relier la faisabilité de ce dialogue avec les représentations identifiées au cours de sa recherche « If attended to properly, these themes aim to promote a more constructive public dialog on water reuse and contribute to the potential for building public trust and confidence » (Hartley 2006, 120).

Dans une autre étude réalisée en 2011, Michel-Guillou s'est intéressée à la manière dont les usagers français, dans les régions de Bretagne et d'Île-de-France, se représentent et perçoivent l'eau en fonction du lieu où ils habitent. Ces deux régions vivaient des problématiques différentes et l'auteure désirait les faire ressortir. En Bretagne, il existe d'importants problèmes de pollution, en partie liés à la pollution agricole et la qualité de l'eau est une préoccupation majeure. En Île-de-France, la situation est tout autre puisque ce sont les risques d'inondation et la gestion des eaux de ruissellement qui constituent les principales problématiques. Ces dernières sont principalement liées à l'urbanisation et à l'augmentation des activités économiques (Michel-Guillou, 2011). L'eau est prioritairement perçue comme une ressource vitale (ressource naturelle - logique de la nature) et en second lieu, comme un bien de consommation (réfère à son usage – logique de la culture). Les Bretons sont plus préoccupés par la qualité de l'eau que les Parisiens et consomment plus d'eau en bouteille. Par ailleurs, l'eau de surface est perçue plus polluée que l'eau du robinet, « les risques sont perçus plus importants pour le milieu naturel que pour la santé humaine » (Michel-Guillou 2011, 233). L'auteure note que la « principale distinction apparaît en lien avec la représentation sociale, les personnes apparaissant les moins impliquées [et touchées par le problème de l'eau] se retrouvant plus souvent associées que les autres à une représentation de l'eau dans sa conception utilitaire » (Michel-Guillou 2011, 234). L'auteur constate que les enquêtés sont prêts à reconnaître qu'il y a un problème de qualité de l'eau, mais en rejette la responsabilité sur les agriculteurs et les industriels. Par ailleurs et à l'instar des résultats de ses recherches précédentes, Michel-Guillou (2011) note que cette déresponsabilisation est une forme de réponse des individus face à une situation qui, pour être maîtrisée, « impliquerait une remise en cause des valeurs et des pratiques individuelles » (Michel-Guillou 2011, 234).

Breux (2008) s'est intéressée au lien qui peut exister entre les représentations « qu'un individu a d'un territoire donné [et] la détermination de son engagement public » (Breux 2008, 188). À partir de deux méthodes de cueillette de données (entretien semi-dirigé et carte mentale), elle a cherché à connaître comment les participants à sa recherche, des citoyens engagés démocratiquement à Québec répartis en deux groupes (conseil de quartier – CQ et bénévoles en matière de loisirs – BL), nomment et décrivent leur milieu de vie. Ces deux groupes se distinguent par les objectifs de leur engagement citoyen. La participation des membres du CQ a un objectif directement territorial, tandis que les bénévoles dans le domaine des loisirs s'engagent pour satisfaire un désir de sociabilité (Breux, 2008). Les réflexions préliminaires de l'auteure lui permettent de dire que les CQ et le BL se représentent très différemment leur milieu de vie mais, à ce stade de sa recherche (partie d'une enquête plus vaste), il ne lui a pas été possible de valider que «les représentations territoriales co-déterminent l'engagement public individuel à l'échelle locale et urbaine » (Breux 2008, 209). Toutefois, ses conclusions esquissent des pistes de réflexions : « les descriptions fournies par les deux échantillons ont permis de distinguer différents éléments susceptibles d'entrer en ligne de compte dans la décision de s'engager ou non sur la scène publique locale» (Breux 2008, 209).

La littérature sur les représentations sociales nous enseigne donc qu'un individu se forme une représentation d'un objet et que cette représentation est partagée par un groupe social, elle est élaborée par les individus formant le groupe et en devient leur réalité commune. Cette représentation est définie par un contenu et une structure et donne un sens aux actions, elle génère des prises de position par rapport à cet objet, par le groupe d'individus qui la partage. Les chercheurs qui se sont notamment intéressés aux représentations sociales de l'eau recyclée ont démontré que les citoyens interrogés s'étaient forgé des représentations sociales de cet objet. Ces représentations sociales variaient d'un groupe à l'autre, selon la perception que chacun avait de cet objet. Leurs études ont aussi montré que l'implication de ces groupes face à cet objet variait selon leurs représentations.

Ces résultats nous ramènent à l'attitude qu'un individu a envers un objet social. L'attitude est l'une des trois dimensions (attitude, information, image) de la représentation sociale. Moscovici (1976) considère que cette dimension est la plus fréquente et qu'il faut prendre position envers un objet social pour se le représenter. L'absence de prise de position des citoyens envers les infrastructures semble une conséquence de leur « invisibilité ». Elles n'existent pas (comme objet social) parce qu'elles sont souterraines, qu'elles sont peu discutées dans les médias et qu'elles ne s'insèrent pas dans les conversations entre citoyens. Les infrastructures d'eau ne deviennent

visibles que lors d'un événement important : un bris d'aqueduc qui éventre la chaussée, le déversement de milliards de litres d'eaux usées dans le fleuve, ou encore des travaux interminables qui causent des désagréments aux citoyens et aux commerçants. D'ordinaire, ces infrastructures fournissent un service sans que les citoyens ne perçoivent leur présence ni leur importance. Sans cette perception de l'existence des infrastructures d'eau, il ne peut y avoir de représentation (transformation d'un objet social en catégories symboliques) et sans cette représentation qui donne un sens au comportement, il n'y aura pas d'action ni de participation.

Les travaux de Françoise Mariotti (2003) permettent d'approfondir la question de ce qui peut ou pas faire l'objet d'une représentation sociale. Cette auteure a en effet questionné la pertinence d'étudier les représentations sociales de certains objets sociaux. Après avoir étudié toute la littérature sur les critères qui permettent de déterminer si tous les objets peuvent être objets de représentations sociales, l'auteure a synthétisé les connaissances existantes dans la liste de critères qui suit :

- La représentation sociale d'un objet apparaît quand trois conditions sont réunies à son sujet : dispersion de l'information, focalisation pour un groupe, ressenti d'une pression à l'inférence.
- Pour ensuite donner lieu à une élaboration représentationnelle consistante et structurée, l'objet doit être polymorphe, complexe, important, peut-être polémique.
- L'étude comparative de cet objet ne peut se faire que dans des groupes identifiés selon au moins un des quatre niveaux : intra-individuel, interindividuel, positionnel et idéologique. Cependant, un groupe sera plus homogène, et donc plus proche de l'objet, s'il correspond à au moins trois de ces niveaux.
- Les groupes qui l'élaborent le font pour des raisons structurelles ou conjoncturelles. L'enjeu pour eux est identitaire, cohésif, interactionnel et il devrait pouvoir être mesuré en terme d'implication. L'élaboration de cet objet par un groupe doit donner lieu à de nombreuses interactions intra et inter-groupes.
- Ces groupes ne doivent pas être régulés par un système orthodoxe. (Mariotti 2003, 6)

Mariotti a mis cette liste à l'épreuve sur deux objets sociaux, la science et les métiers scientifiques. Elle conclut que « ces critères auront toujours à être examinés en fonction des groupes d'études et que selon l'adéquation objet/groupe, d'autres critères pourront être envisagés » (Mariotti 2003, 13). Ainsi, tous les critères ne peuvent s'appliquer à tous les objets et « il se pourrait peut-être que nous ne puissions préjuger du respect des critères, mais

travailler à les revisiter une fois que l'étude serait complètement réalisée. Ceci permettrait de faire ressortir les critères les plus utiles et nous conduirait sur la voie d'une définition d'un « bon » objet d'étude de représentation sociale » (Mariotti 2003, 13).

Pour sa part, Claudine Herzlich (1984) présente les raisons qui devraient pousser un chercheur à l'étude des représentations sociales « l'intérêt de l'étude d'une représentation sociale me paraît se situer au niveau de l'éclairage de phénomènes plus collectifs. Une représentation sociale, selon moi, permet d'abord de comprendre pourquoi certains problèmes deviennent saillants dans une société » (Herzlich 1984, 75-76). Ces mots de Herzlich fournissent une justification suffisante pour nous intéresser aux représentations des infrastructures comme « objet social », considérant les résultats des expériences de participation citoyenne dans le domaine des infrastructures municipales décrites précédemment. La mise au jour des perceptions et représentations que les citoyens se font des infrastructures d'eau devrait permettre d'accéder « au savoir collectif partagé par les membres d'une population homogène par rapport à cet objet » (Flament 1994, cité par Aurélie Morge 2012, 8) et anticiper l'intérêt des citoyens à participer à la gestion des services d'eau. C'est à tout le moins ce qu'indiquent les travaux sur la participation citoyenne à la planification des services publics, que nous avons présentés dans la section précédente : pour participer à ces processus, le citoyen doit être touché par l'objet de la participation et ensuite se le représenter.

La prise de connaissance de la littérature portant sur la participation citoyenne dans la gestion des infrastructures d'eau nous a permis de constater que très peu d'auteurs s'y sont intéressés en se questionnant sur les représentations et les perceptions des citoyens sur ces infrastructures et sur les savoirs qu'ils peuvent mettre en œuvre pour participer à leur gestion. Ceci est particulièrement notable dans le cas néo-zélandais qui est cité comme exemplaire en ce qui concerne les obligations/processus de consultation citoyenne à l'échelle locale pour la planification des services publics. Les chercheurs s'étant intéressés à ce sujet ont noté une faible participation et insisté sur les failles des mécanismes de participation. Ils n'ont pas questionné la participation citoyenne en la reliant à la présence/absence de représentations des objets de consultation. Bloomberg (2012) souligne toutefois que la motivation à participer de plusieurs répondants à sa recherche est qu'ils doivent être touchés par le sujet de la participation. Or, pour être touché, il faut percevoir l'objet de participation comme important et pouvant influencer sur son bien-être. Pour que cette perception existe, il faut avoir d'abord une représentation de cet objet, représentation définie par les informations, les images, les opinions et les attitudes qu'un individu détient sur cet objet.

Nous comptons donc étudier les perceptions et les représentations des citoyens ordinaires sur les réseaux souterrains d'eau potable et d'égouts, ainsi que leurs savoirs et connaissances à ce sujet. L'identification des représentations constitue une étape essentielle et fondamentale pour être en mesure de déterminer la pertinence de mettre en place des mécanismes et des dispositifs de consultation pour obtenir la participation et la collaboration des citoyens à l'établissement des niveaux de service pour ces actifs. Comme nous l'avons vu, les mécanismes de consultation pour les services publics restent à déterminer, car ils sont actuellement limités aux plaintes et aux demandes opérationnelles. Les citoyens devront d'abord reconnaître si les services d'eau s'avèrent importants pour eux, s'ils sont des objets qu'ils valorisent, développer ensuite leurs connaissances dans le domaine et, éventuellement, participer à la gestion à travers les dispositifs mis à leur disposition. Si c'est le cas, les fonctionnaires et le personnel technique des services publics devront s'engager sur la voie de la gouvernance participative.

## **2.8 Question de recherche**

Nous désirons valider l'intérêt que peut soulever, chez les citoyens montréalais, la possibilité de s'impliquer dans le processus de décision sur les investissements que le Service de l'eau de la Ville de Montréal planifie de faire annuellement sur les réseaux d'eau sur l'ensemble du territoire de la ville. Nous ne connaissons pas l'opinion des Montréalais sur leurs services d'eau. Connaissent-ils leur existence, comment les perçoivent-ils, sont-ils concernés par eux, sont-ils importants pour eux et quelles attitudes ont-ils envers eux ? Répondre à ces questions permettra d'abord de déterminer comment les citoyens se représentent les services d'eau potable, d'égouts, les travaux réalisés sur ces infrastructures. Ce sont nos variables dépendantes.

S'appuyant sur les travaux de Moscovici (1976), Jodelet (1984a) et Michel-Guillou (2011), nos variables explicatives incluront les caractéristiques sociodémographiques des citoyens interrogés, les types de savoirs qui les caractérisent en ce qui a trait aux infrastructures souterraines ainsi que leur niveau d'implication démocratique.

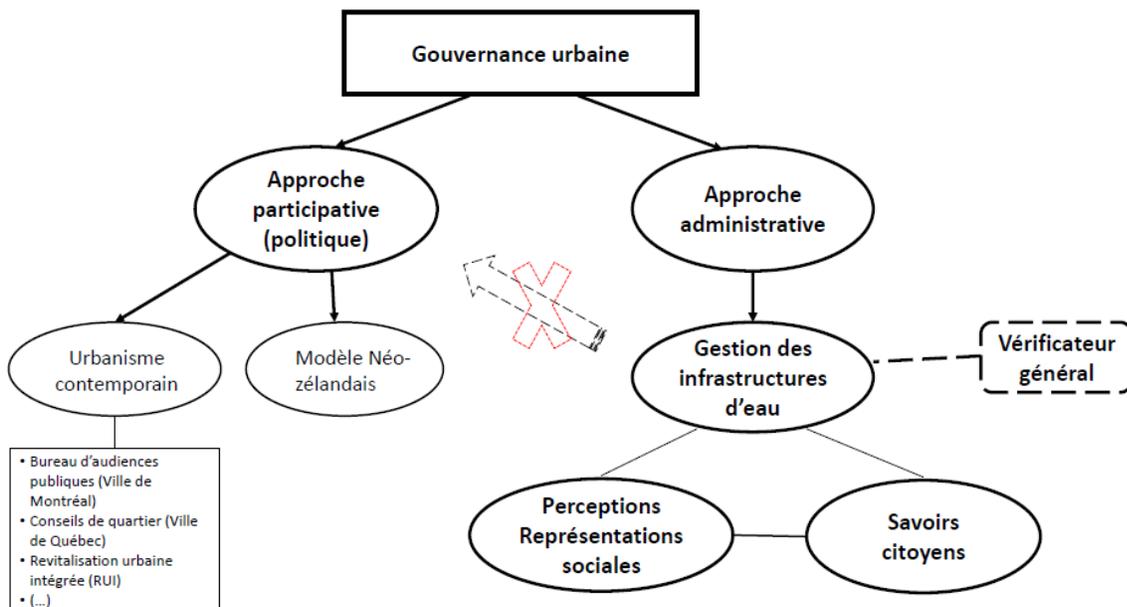
Notre question de recherche se pose ainsi : *Est-ce que les représentations que se font les citoyens des infrastructures souterraines et la perception qu'ils ont de la pertinence de leurs savoirs seront un frein à leur participation à la gestion des infrastructures souterraines et limiteront la possibilité, pour les services locaux techniques, de s'engager dans la nouvelle gouvernance urbaine ?*

Plusieurs questions secondaires émergent et nous ne pouvons toutes les énumérer sans risquer de créer de la confusion. Toutefois, certaines nous semblent nécessaires à mettre en évidence et se posent ainsi : Est-ce que le fait que les services d'eau soit souterrains et qu'ils appartiennent à un domaine « technique » les rend invisibles et inaccessibles pour les citoyens « ordinaires » ? Est-ce que la possibilité d'être consultés et de prendre part aux décisions d'intervention et d'investissements sur ces infrastructures susciterait la participation des citoyens ? Quels citoyens se sentiraient plus « compétents » en la matière et sur quels savoirs pourront-ils compter ?

Une fois cet intérêt mis au jour, quels mécanismes seraient les plus pertinents pour concrétiser la participation citoyenne sur ces questions d'infrastructures ? Dans quel cadre et selon quelle formule cette participation peut-elle voir le jour ?

## 2.9 Schéma conceptuel et hypothèse

Pour résumer la problématique et présenter les concepts que nous comptons utiliser dans notre recherche, nous avons développé un schéma qui illustre ces derniers et les liens qui les unissent. Tous les éléments de ce schéma ont été présentés et discutés dans les paragraphes précédents pour en démontrer la pertinence. Nous les résumons dans les paragraphes qui suivent.



**Figure 2-5: Schéma conceptuel général**

Source : Auteure

Nous nous intéressons à la participation publique dans la gestion des infrastructures d'eau. Ces dernières font partie des services publics offerts aux citoyens par la Ville de Montréal.

Notre sujet, analysé dans un contexte urbain contemporain, imposait de le situer par rapport au concept de gouvernance urbaine. Ce concept fait appel à la notion de partage de pouvoir « un processus par le biais duquel se met en place progressivement un rééquilibrage dans l'exercice du pouvoir urbain » (Jouve 2007, 388) ainsi qu'à celle de l'organisation dans la livraison des services « la gouvernance urbaine suppose une plus grande diversité dans la manière d'organiser les services, une plus grande flexibilité, une variété des acteurs » (Le Galès 1995, 60). Ces deux composantes du concept de gouvernance urbaine ont permis d'identifier deux concepts sous-jacents : l'approche participative et l'approche administrative. Ces deux approches, découlant de la gouvernance urbaine, n'ont aucun lien entre elles. Toutefois, elles témoignent, d'une part, du niveau de pouvoir que les élus et les gestionnaires publics sont prêts à accorder aux citoyens et, d'autre part, de l'ouverture que ceux-là auront à accepter le partenariat dans la prise de décision pour la fourniture des services publics.

Ainsi, l'approche participative est-elle associée à l'urbanisme contemporain qui met en place des dispositifs participatifs (Bureau d'audiences publiques, Conseils de quartier, Revitalisation urbaine intégrée) permettant aux citoyens et acteurs socioéconomiques de coopérer à la définition de projets et de politiques publiques sur des enjeux qui les touchent (Boyer-Gendron, 2015; Cloutier, 2009). Cette approche, qui est aussi dite « politique » (Lowdes et Sullivan, 2007; Musso et al, 1999), tient compte des besoins et priorités des citoyens et acteurs socioéconomiques dans la prise de décision (Cloutier, 2009; Cloutier et al, 2010, Boyer-Gendron, 2015). Il y a un partage du pouvoir (Arnstein, 1969) possible et une ouverture des décideurs à être influencés (Thibault et al, 2000).

Nous avons ajouté à notre schéma conceptuel un lien entre l'approche participative et le modèle néo-zélandais de gestion locale des services publics. Ce lien s'explique par l'obligation que les autorités locales néo-zélandaises ont de consulter les citoyens lors de l'élaboration des plans de gestion et d'investissement à long terme pour les principaux services (*core services*) offerts aux citoyens. Ces services incluent les infrastructures urbaines. Ce lien s'explique aussi par le fait que le modèle néo-zélandais semble actuellement un des plus évolués et significatifs lorsqu'il est question de participation citoyenne dans la planification des services publics et des infrastructures souterraines. De plus, il sert d'exemple au Service de l'eau Montréalais puisque c'est de lui dont s'inspirent les autorités canadiennes auxquelles se réfère le VG. Toutefois, ce recours aux dispositifs participatifs ne se traduit pas nécessairement par une augmentation de la

participation des citoyens ni du pouvoir que les autorités locales leur accordent au niveau de la « fabrication » des plans (Bloomberg, 2012; Nash, 2007).

Le deuxième concept, l'approche administrative, est plutôt orienté vers les procédures (Martin, 2000; Lorrain, 1996) et le management (Lowndes et Sullivan, 2008). Cette approche est prévalente dans la production des services publics où les gestionnaires et les fonctionnaires résistent à modifier leurs façons de faire et ne sont pas directement impliqués avec les citoyens sauf dans le traitement de plaintes ou la gestion quotidienne des services. Ici, il n'y a pas de réel partage de pouvoir, ni d'influence possible dans la prise de décision.

La gestion des infrastructures d'eau est reliée à l'approche administrative qui, selon nous, caractérise le mieux la façon dont ce service public est géré. Les décisions sont basées sur des critères techniques et avec une interaction minimale avec les citoyens (Sharp, 1984; Lorrain, 1996). Les fonctionnaires ont les compétences techniques pour prendre ces décisions et administrer les politiques décidées par les élus. Il n'y a aucun partage de pouvoir entre les citoyens et les décideurs. Il reste aux citoyens un certain pouvoir d'influence qu'ils peuvent exercer en formulant des plaintes (Lorrain, 1996).

Nous avons ajouté à notre schéma conceptuel un lien avec le Vérificateur général de la Ville de Montréal, car il est à l'origine de l'interrogation quant à la possibilité de transformer la gestion des infrastructures d'eau d'une approche administrative en une approche participative.

Pour vérifier si cette transformation est possible, nous cherchons à mieux comprendre l'intérêt que portent les citoyens aux réseaux d'eau. Les notions qui nous sont apparues les plus pertinentes pour en faire l'analyse sont les concepts de **perception**, de **représentation sociale** et de **savoirs citoyens**. Ces trois concepts sont liés entre eux et doivent être présents pour qu'il y ait participation citoyenne. Les services d'eau sont livrés par des infrastructures souterraines, donc invisibles pour les citoyens. Nous cherchons à vérifier si cette invisibilité empêche les citoyens de se représenter les réseaux d'eau et, de ce fait, constitue une limite à la perception que les citoyens ont des services d'eau et de leur participation à leur gestion. Nous appuyant sur les définitions de Fisher (1987) et Dupré (2006), il ne peut y avoir perception d'un objet sans en avoir d'abord une représentation. Voilà donc le lien qui unit ces deux concepts.

En complément, nous cherchons à déterminer si les services d'eau sont des « objets sociaux » pour lesquels une représentation sociale est possible (Moscovici, 1976). Pour ce faire, nous utiliserons la liste de critères compilée par Mariotti (2003). Finalement, la théorie du noyau

central d'Abric (2001) nous sera utile pour repérer, le cas échéant, la structure et les contenus des représentations sociales. Tel que le soutient Abric (2001), « une représentation sociale constitue un système cognitif particulier composé de deux sous-systèmes en interaction : un système central (ou noyau central) et un système périphérique » (Abric 2001, 82). L'identification et l'analyse des composantes des représentations ainsi que de la perception que les citoyens ont des services d'eau nous permettront de faire la lumière sur la possibilité (ou l'impossibilité) de mobiliser les citoyens à participer à la gestion des services d'eau. De plus, l'identification de ces représentations nous permettra de mieux comprendre ou d'anticiper quels aspects de la gestion de l'eau pourraient devenir des enjeux pour les citoyens (Herzlich, 1984) et, partant de là, des déterminants de leur participation à son management. Dans ce sens, notre travail apportera un début d'éclairage à la question de Breux à laquelle elle n'a pu répondre concernant le lien entre les représentations sociales et l'engagement citoyen.

Pour que les citoyens s'intéressent à un objet, celui-ci doit être connu et important pour eux, être significatif. Il faut aussi que les citoyens sentent qu'ils peuvent apporter une contribution, qu'ils se sentent compétents sur le sujet de la consultation. Voilà des arguments qui ont rendu pertinent l'ajout du troisième concept : les **savoirs citoyens**. La gestion des infrastructures d'eau appartient à un domaine technique réservé aux experts. La contribution attendue des citoyens doit être claire pour que ces derniers puissent mettre à contribution leurs différents savoirs : d'usage (« connaissance qu'a un individu ou un collectif de son environnement immédiat » (Nez 2015, 54)); professionnels (« sont mobilisés par des individus qui réinvestissent dans les dispositifs participatifs des compétences techniques issues de leur pratique professionnelle » (Nez 2015,56)) et militants (« bien connaître les rouages de la machine politique et administrative, et savoir animer une réunion ou prendre la parole en public » (Nez 2015, 58)). D'autre part, et puisque le sujet de la participation étudiée ici relève du domaine technique, nous chercherons à savoir si cette caractéristique le rend moins approprié. Les chercheurs qui se sont intéressés à la perception qu'ont les citoyens de leurs connaissances dans des domaines techniques soulignent qu'ils ont de la difficulté à identifier les situations dans lesquelles les citoyens ordinaires se sentiraient à l'aise de discuter de sujets techniques : « it may be difficult to imagine contexts in which lay citizens will feel they have skills and knowledge to engage in highly technical issues » (Powell et Kleinman 2008, 330). Plusieurs barrières ont été repérées par ces auteurs dont le manque d'occasion de participation, mais surtout l'enjeu du poids inégal des opinions entre experts et profanes dans les domaines scientifiques et techniques ainsi que la perception qu'ont les experts de l'ignorance des profanes.

Basé sur la littérature consultée et sur l'étude du cas néo-zélandais ainsi que les expériences de participation des villes de Longueuil et de Gatineau, nous posons comme hypothèse que la condition première pour qu'il y ait participation citoyenne dans la gestion des infrastructures d'eau est que les participants en aient une représentation. Que représentent les réseaux d'eau pour eux, quelle opinion s'en font-ils ? Comment les décrivent-ils, quels mots, quelles images utilisent-ils pour les décrire ? Existents-ils pour eux comme « objets », et comment cet objet est-il perçu selon que le citoyen appartienne à un groupe ou à un autre ? Le concept de représentation sociale est au centre de cette hypothèse et de ces questions.

## **2.10 Conclusion**

Comme nous l'avons vu, plusieurs concepts seront utilisés pour tenter de comprendre s'il est possible pour le Service de l'eau de la Ville de Montréal de passer d'une gestion administrative à une gestion participative. Ces concepts seront utiles par ailleurs pour identifier et comprendre les représentations que les répondants à notre recherche se font des services d'eau, quelles sont celles qui les inciteraient à s'impliquer dans leur gestion et sur quels savoirs ils pourront compter pour le faire.

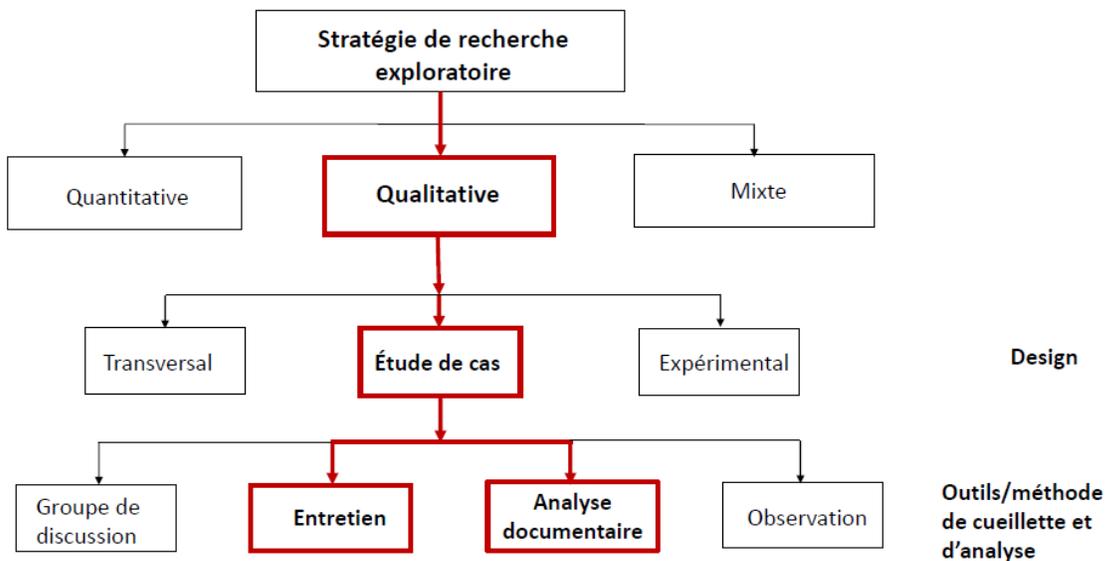
# CHAPITRE 3 - MÉTHODOLOGIE

## 3.1 Introduction

Notre démarche méthodologique s'inscrit dans la période contemporaine puisque notre recherche tentera de déterminer et de comprendre les perceptions et représentations actuelles des citoyens ainsi que leurs savoirs face aux réseaux d'infrastructures souterraines. Les perceptions qu'ont les citoyens des services d'eau et les représentations qu'ils s'en font seront des déterminants de la possibilité/faisabilité d'implanter une gestion participative de ces actifs urbains. C'est pourquoi nous avons choisi de nous y intéresser. Ainsi, notre recherche vise à savoir si *les représentations que se font les citoyens des infrastructures souterraines et la perception qu'ils ont de la pertinence de leurs savoirs seront un frein à leur participation à la gestion des infrastructures souterraines et limiteront la possibilité, pour les services locaux techniques, de s'engager dans la nouvelle gouvernance urbaine.*

## 3.2 Démarche méthodologie

Cette section vise à présenter et à justifier la stratégie de recherche proposée pour réaliser notre projet de recherche. La figure no 3-1 résume schématiquement la stratégie de recherche exploratoire proposée.



**Figure 3-1: Stratégie de recherche**  
Source : Auteure

### **3.2.1 Stratégie et design de recherche**

Pour valider nos choix méthodologiques, nous avons consulté quelques recherches ayant pour sujet l'étude des représentations sociales. Plusieurs auteurs (Michel-Guillou, 2014; Callaghan, Moloney et Blair, 2012; Michel-Guillou, 2011; Moscovici, 1976) ont utilisé des méthodes quantitatives (questionnaires complétés par un échantillon de personnes), un auteur (Florentin, 2011) a utilisé des méthodes qualitatives (étude critique d'un journal local et des entretiens) et une autre étude combine deux recherches exploratoires à partir d'entretiens semi-dirigés et de questionnaires, méthode mixte justifiée par « le caractère exploratoire de ces recherches [qui] est lié au peu d'information dont nous disposons sur le sujet exploré » (Dany et Apostolidis 2002, 337). Dans une perspective plus large, Farr (1984), soulignant la variété des études sur les représentations sociales, présente quelques choix méthodologiques retenus par les chercheurs : entretiens non directifs, recherche ethnographique, analyse documentaire. Compte tenu de la variété des dispositifs utilisés, il apparaît que l'objet et le contexte particulier de la recherche oriente chaque choix.

Pour notre recherche, nous avons choisi d'utiliser la méthode qualitative parce qu'elle a permis de recueillir des informations riches et détaillées sur les perceptions, les opinions et les représentations que se font les citoyens des réseaux d'eau et de leurs savoirs sur ces infrastructures. Notre recherche est exploratoire pour deux raisons. D'abord, le phénomène étudié est à peine en émergence, que ce soit ici ou ailleurs. Ensuite, parce que nous avons interrogé un nombre restreint de personnes résidant sur le territoire de la ville de Montréal et que toute généralisation serait hasardeuse.

### **3.2.2 Le cas à l'étude**

Notre design de recherche s'est porté sur l'étude d'un cas unique, celui de la Ville de Montréal. Comme le précise Yin (1981), « the peculiar strength of the case study is its ability to cover both a contemporary phenomenon and its context » (Yin 1981, 98). Le projet de recherche ne s'inscrivait pas dans le cadre d'un stage mais visait néanmoins à répondre à un besoin bien réel du Service de l'eau. C'est pourquoi le choix de la Ville de Montréal comme cas d'étude s'est imposé de lui-même dans la mesure où le contexte faisait en quelque sorte exister le phénomène qui nous intéresse en plus de faciliter l'accès à des informations pertinentes. En effet, le Service de l'eau doit mettre en œuvre la recommandation du Vérificateur général qui lui demande de consulter les citoyens pour établir les niveaux de service, afin de justifier les

investissements à faire dans les services d'eau. La question de la participation citoyenne se pose donc actuellement à la Ville de Montréal pour une activité autre que la planification urbaine, activité pour laquelle la gouvernance participative est déjà bien implantée à Montréal. Les pratiques participatives en urbanisme sont bien connues à Montréal, tel que nous l'avons constaté dans notre revue de la littérature. La ville de Montréal est donc un bon choix de terrain pour étudier la participation citoyenne appliquée, cette fois, au domaine des infrastructures d'eau.

Par ailleurs, les gestionnaires du Service de l'eau ne disposent ni de l'expertise ni de l'expérience requise pour s'engager dans un exercice consultatif et participatif. Ils ne peuvent pas non plus compter sur des connaissances existantes pour développer leur modèle de consultation, puisque la revue de la littérature préliminaire que nous avons effectuée n'a pas permis de repérer des modèles de participation spécifiques aux infrastructures souterraines dont il serait possible de s'inspirer. De plus, la nature technique et invisible des infrastructures d'eau, la culture rationnelle à laquelle appartiennent les gestionnaires et spécialistes techniques du Service ainsi que la crainte des oppositions sur les idées et les valeurs, soulignée par Gauthier (2008), n'ont rien pour encourager ni inciter les gestionnaires à promouvoir eux-mêmes une démarche consultative. Finalement, il existe une littérature de plus en plus abondante pour critiquer et mettre en lumière les limites et les imperfections des expériences d'urbanisme délibératif, ce qui peut suffire à refroidir les ardeurs des gestionnaires des services publics ou encore à justifier une position qui consisterait à ne pas donner suite aux demandes du VG.

Nous sommes convaincus que notre recherche nous permettra de développer de nouvelles connaissances sur les perceptions et les représentations des citoyens sur les infrastructures souterraines ainsi que sur les savoirs citoyens qui y sont associés. Ces connaissances pourront être utiles non seulement aux gestionnaires du Service de l'eau de Montréal mais aussi à ceux d'autres villes québécoises et canadiennes. Une meilleure connaissance de l'intérêt des citoyens à participer à la gestion des services d'eau permettra de mieux comprendre comment aborder la gouvernance participative dans la gestion de ces services publics. Finalement, au plan scientifique, cette recherche vise aussi à mieux comprendre la gouvernance participative en portant la réflexion et l'analyse au-delà des projets urbains habituellement étudiés et en abordant des « objets » tout aussi importants.

### 3.2.3 Sélection des arrondissements comme terrains d'étude

Deux références ont influencé nos critères de choix et nous ont incités à retenir comme terrains d'études deux arrondissements qui se distinguent par leur statut avant la fusion de 2000. D'abord, le travail de Boyer-Gendron (2015) où elle constate que « les anciennes villes de banlieue sont moins propices à innover [en matière de gouvernance et de participation], contrairement aux arrondissements issus de l'ancien territoire montréalais » (Boyer-Gendron 2015, 77). Nous voulions les deux « situations » dans notre échantillon, de façon à pouvoir prendre en compte l'influence de cette variable.

Ensuite, l'analyse des résultats du sondage et de la consultation publique réalisée par la ville de Longueuil en 2011 et visant les infrastructures urbaines (Ville de Longueuil, 2011c) a permis de constater des différences au niveau de la participation à la consultation publique, ainsi que de la connaissance du déficit d'entretien des infrastructures entre les citoyens de Longueuil et ceux de l'arrondissement Saint-Hubert (ancienne ville de banlieue). Il est noté : « Les répondants de St-Hubert sont plus nombreux à affirmer avoir participé à ces soirées (42% contre 21% pour les répondants de Longueuil) » (Ville de Longueuil 2011c, 8) et « Les répondants de St-Hubert sont plus nombreux à être au courant du déficit d'entretien des infrastructures (97% contre 83% pour les répondants de Longueuil) » (Ville de Longueuil 2011c, 11).

Nous nous sommes donc intéressés à un arrondissement « historique » de la ville de Montréal et à un arrondissement du type « ancienne ville de banlieue ». Nous cherchions à savoir si l'attitude des citoyens et leurs représentations envers leur éventuelle participation à la gestion de l'eau se distinguent selon les caractéristiques de l'arrondissement de résidence.

Deux autres critères nous sont apparus pertinents pour la sélection des arrondissements. Premièrement, retenir des arrondissements ayant fait l'objet, au cours des cinq (5) dernières années pour lesquelles des données sont disponibles (2010-2014), de travaux de réfection des réseaux d'eau par les méthodes d'excavation conventionnelle et par les méthodes sans tranchée. Deuxièmement, que les investissements effectués soient proportionnels à l'ampleur des réseaux d'eau afin que ces travaux aient été suffisamment visibles et significatifs pour les citoyens.

Nous avons fait appel à la direction de la gestion stratégique des réseaux d'eau (DGSRE) de la Ville de Montréal pour obtenir des données sur les investissements effectués dans la réfection des réseaux d'eau par arrondissement et sur le nombre de kilomètres qui composent le réseau

routier de chaque arrondissement. Cette dernière information, que nous pouvions amalgamer aux réseaux d'eau, représentait une approximation acceptable de l'ampleur des réseaux de chaque arrondissement, nous permettant ainsi de faire notre sélection. Les informations obtenues auprès de l'équipe de la DGSRE fournissaient également des détails sur les méthodes d'intervention utilisées pour les travaux, une information qui nous a permis de sélectionner des arrondissements où les travaux avaient été visibles.

Parmi les arrondissements montréalais, Verdun et Le Plateau Mont-Royal (PMR) ont une proportion importante de leurs travaux (83% à Verdun, 62% PMR) réalisés par les méthodes d'excavation conventionnelle (reconstruction). Cette méthode conventionnelle signifie qu'une tranchée longitudinale est effectuée dans la rue, on en retire les vieilles conduites et en installe de nouvelles, puis la tranchée est remblayée et l'emprise des travaux sur rue est repavée. Ce type de travaux est très visible pour les citoyens : détour de circulation, perte d'espaces de stationnement, durée des travaux importante, machinerie lourde, entreposage de conduites, poussière, bruit, etc. Il est difficile de ne pas être conscient que des travaux se déroulent à proximité.

La deuxième méthode utilisée pour la réfection des réseaux d'eau est dite sans tranchée (réhabilitation). Cette dernière méthode se caractérise par l'insertion d'une conduite souple à l'intérieur de la conduite existante; la conduite souple est ensuite durcie en place. L'insertion de cette conduite souple se fait par les regards (trous d'homme) existants pour le réseau d'égouts et par des puits d'accès que l'on creuse pour le réseau d'eau potable. Les travaux sont de plus courte durée que pour la méthode conventionnelle, nécessitent peu ou pas de détour de circulation et peuvent être réalisés en une seule journée lorsqu'il s'agit du réseau d'égouts. Dans plusieurs cas, les citoyens n'ont pas conscience des travaux ni de leur ampleur. Ces méthodes ont justement été mises au point pour minimiser les inconvénients pour les citoyens. Il va sans dire qu'il fallait que des travaux « visibles » aient eu lieu au cours de la période récente pour notre cueillette de données.

Les informations fournies par la DGSRE ont donc été analysées et ont permis de valider le choix des arrondissements Verdun et Le Plateau Mont-Royal. Le tableau 3-1 ci-après présente les données techniques des deux arrondissements.

**Tableau 3-1 : Critères considérés pour le choix des arrondissements**

Données techniques	Arrondissement	
	Verdun	Le Plateau Mont-Royal (PMR)
Km de rues	124	151
Investissements (\$) en reconstruction de réseaux d'eau - Période 2010-2014	6,2 M \$ (83%)	8,3 M \$ (62%)
Investissements (\$) en réhabilitation de réseaux d'eau - Période 2010-2014	1,3 M \$ (17%)	5,1 M \$ (38%)
Investissements (\$) totaux	7,5 M \$ (100%)	13,4 M \$ (100%)

M \$ = millions de dollars

Source : Ville de Montréal (2015) – Données compilées par l'auteur

Il était important que les travaux visent autant les réseaux d'eau potable que les réseaux d'égouts, car ces deux types de réseaux sont cités dans les avis de travaux publiés par la Ville de Montréal sur son site internet et relayés par les arrondissements dans leur infolettre<sup>40</sup> respective. Selon l'arrondissement, la répartition des travaux se fait 2/3 égout - 1/3 eau potable pour l'arrondissement Verdun et 3/4 eau potable – 1/4 égout au PMR.

Finalement, pour nous assurer de recruter des répondants ayant une expérience de l'implication citoyenne et communautaire, nous avons ajouté un dernier critère : que les arrondissements retenus possèdent des groupes de citoyens organisés sur leur territoire. Ce dernier critère a permis de confirmer le choix des arrondissements. En effet, le *comité d'action des citoyennes et citoyens de Verdun* (CACV) est un organisme important à Verdun. Il chapeaute plusieurs tables d'action thématiques sur le territoire verdunois. Quant au PMR, le *comité des citoyens du Mile-End* et *Montréal pour tous* sont des regroupements très actifs. Par ailleurs, de nombreux autres organismes dont la mission semble assez large ont été identifiés comme ayant un potentiel pour le recrutement de répondants, autant à Verdun qu'au PMR.

### 3.2.4 Outils de cueillette des données

Pour atteindre nos objectifs de recherche et tenir compte de l'importance d'appuyer l'étude de cas sur une diversité de sources d'informations factuelles (Yin, 1981), nous avons retenu

<sup>40</sup> L'infolettre du Plateau accessible à l'adresse :

[http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?\\_pageid=7297,138923631et\\_dad=portalet\\_schema=PORTAL](http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=7297,138923631et_dad=portalet_schema=PORTAL) (page consultée le 25 juillet 2016). Cette infolettre hebdomadaire est disponible depuis le 10 février 2012.

L'infolettre de Verdun accessible à l'adresse :

[http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?\\_pageid=8637,142356312et\\_dad=portalet\\_schema=PORTAL](http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=8637,142356312et_dad=portalet_schema=PORTAL) (page consultée le 25 juillet 2016). Cette infolettre mensuelle est disponible depuis janvier 2016.

plusieurs dispositifs de cueillette de données. L'outil principal de cueillette des données que nous avons retenu à priori était l'entretien semi-dirigé. D'entrée de jeu, nous avons constaté qu'il était très difficile de recruter des citoyens pour un entretien « long » portant sur les infrastructures d'eau et sur la participation citoyenne à leur gestion. Il nous fallait proposer un outil de cueillette plus court. Nous avons donc développé en parallèle un dispositif préalable aux entretiens : le questionnaire court. Ce questionnaire comportait cinq courtes questions à répondre en quelques minutes. Nos premières questions visaient à savoir si le citoyen se rendait fréquemment au conseil d'arrondissement, s'il y venait pour un sujet en particulier, que nous lui demandions d'identifier, et s'il appartenait à un groupe ou une association. Nous lui demandions ensuite s'il avait une opinion ou des commentaires sur les services d'eau, d'aqueduc et d'égouts, et la raison de cette opinion. Nous sollicitons ensuite le citoyen pour un entretien plus long et recueillions ses caractéristiques sociodémographiques. Les questionnaires courts ont permis de connaître la perception et l'opinion des répondants à partir des réponses obtenues spontanément en quelques minutes. Une copie du questionnaire court est fournie en annexe 2.

Cette démarche, en plus de nous permettre de recueillir plus de données, a permis de recruter les répondants pour les entretiens semi-dirigés. Les entretiens semi-dirigés nous ont ensuite permis d'explorer plus en profondeur et de mieux comprendre comment les citoyens se représentent les infrastructures d'eau et de connaître quels sont les savoirs dont ils disposent pour participer à la prise de décision pour la gestion de ces infrastructures.

Pour appuyer le choix de l'entretien, nous avons relevé, dans la littérature, trois arguments principaux présentés ici par Poupart (1997) :

Le premier est d'ordre épistémologique : l'entretien de type qualitatif serait nécessaire parce qu'une exploration en profondeur de la perspective des acteurs est jugée indispensable à une juste appréhension et compréhension des conduites sociales. Le deuxième type d'argument est d'ordre éthique et politique : l'entretien de type qualitatif apparaît nécessaire parce qu'il ouvrirait la porte à une compréhension et à une connaissance de l'intérieur des dilemmes et des enjeux auxquels font face les acteurs sociaux. On relève finalement des arguments méthodologiques : l'entretien de type qualitatif s'imposerait parmi les « outils d'information » susceptible d'éclairer les réalités sociales, mais surtout, comme instrument privilégié d'accès à l'expérience des acteurs. (Poupart 1997, 174)

Par ailleurs, et parce que nous cherchons à identifier des représentations sociales, il s'avère que l'entretien est un outil de cueillette « classique » et très bien adapté : « Dans l'entretien de recherche [...] les interventions de l'enquête sont doublement déterminées. L'enquêteur cherche à saisir, à travers le discours de l'enquêté, la façon dont celui-ci construit ou se représente un objet ou phénomène donné » (Carcassone-Rouif, Salazar Orvig et Bensalah 2011, 117).

Le guide d'entretien a été préparé à partir de notre problématique et s'est inspiré d'autres recherches. Le contenu des différents outils de cueillette de données (questionnaires et guides d'entretien) présenté par différents auteurs (Callaghan, Moloney et Blair, 2012; Michel-Guillou, 2011) suggère d'élaborer un guide d'entretien en plusieurs parties : associations de mots, échelles d'opinion, caractéristiques sociodémographiques, etc. Nous nous sommes inspirés de ces exemples pour développer nos questions ouvertes.

Notre guide d'entretien comportait quatre sections. La première, consacrée à des questions générales sur les infrastructures d'eau, visait à obtenir des informations sur le niveau de connaissance des services reliés à l'eau, à savoir si, au cours des cinq dernières années, le citoyen avait vécu des problèmes reliés à ces services, s'il y avait eu des travaux dans son quartier et s'il avait été affecté par des inconvénients et, finalement, s'il avait reçu de l'information sur les services d'eau. La deuxième partie du guide d'entretien visait à connaître le type d'implication démocratique du citoyen et les raisons de cette implication. Ce sujet permettait de demander au répondant ce qu'il pensait d'une implication sur les questions reliées à la gestion de l'eau. La troisième partie de l'entretien consistait à lui demander d'indiquer sur le guide d'entretien les mots qu'évoquent « Eau », « Égout » et « Aqueduc »<sup>41</sup>. Finalement, la quatrième partie nous a permis de recueillir des informations sur les caractéristiques sociodémographiques des répondants qui sont reconnues pour exercer une influence sur les représentations : genre, groupe d'âge, occupation, niveau d'études, discipline d'obtention du diplôme, secteur d'activité, type de logement et niveau occupé. Il faut souligner que le secteur d'activité réfère au domaine dans lequel le répondant travaille ou a travaillé, ou encore dans le cas d'un étudiant, à son domaine d'études. Dans certains cas, le secteur d'activité peut être différent de la discipline d'obtention du diplôme. Une copie du guide d'entretien se trouve à l'annexe 3.

Comme autre dispositif de collecte de données, nous avons analysé des sources documentaires primaires qui nous ont permis d'obtenir des informations empiriques sur, premièrement, la

---

<sup>41</sup> Les réponses des participants à cette partie de l'entretien ont été incomplètes et insatisfaisantes. Elles sont de ce fait inexploitables.

gestion des infrastructures à la Ville de Montréal ou dans d'autres villes, au Québec et en Nouvelle-Zélande, deuxièmement, sur des consultations publiques sur les infrastructures ayant eu lieu à Longueuil et à Gatineau et, troisièmement, sur d'autres exemples de consultation repérés en cours de recherche. Les sources documentaires sont « une méthode de collecte de données qui élimine, du moins en partie, l'éventualité d'une influence quelconque qu'exercerait la présence ou l'intervention du chercheur, de l'ensemble des interactions, événements ou comportement à l'étude, en annulant la possibilité de réaction du sujet à l'opération de mesure » (Cellard 1997, 251). Les rapports consultés proviennent d'organismes publics crédibles. Ce sont, pour la plupart, des documents publics officiels. Pour Bryman (2008), deux des quatre critères d'évaluation de Scott (1990) sont facilement rencontrés par les sources documentaires étatiques « as authentic and as having meaning » (Bryman 2008, 521), toutefois, les critères de crédibilité et de représentativité doivent être évalués avec précaution à cause du biais possible de ces documents et de leur « vue à sens unique ». Cette mise en garde est aussi partagée par Cellard (1997). Dans notre cas, ni la crédibilité ni la représentativité des documents officiels retenus ne semble poser problème.

Nous avons inclus, dans notre analyse documentaire, une analyse du contenu de la presse locale, soient les journaux locaux disponibles en format papier ou en version électronique dans les arrondissements Le Plateau Mont-Royal et Verdun et que les citoyens rencontrés en entretien ont identifiés comme sources d'informations sur les services d'eau. Notre analyse s'est toutefois limitée à relever la présence d'articles, d'opinions ou d'avis aux citoyens sur les projets d'infrastructures d'eau dans la période 2000-2015. L'année 2000 est utilisée comme référence car les préoccupations plus concrètes de la part des autorités de la Ville de Montréal au sujet de l'état des infrastructures d'eau sont apparues au tournant de l'an 2000<sup>42</sup>. Moscovici (1976) justifie l'examen de la presse en indiquant qu'il permet de « dégager, d'une manière différente, [une] représentation sociale [... et de] mieux comprendre les régularités les plus significatives des échanges qui ont lieu autour d'elle » (Moscovici 1976, 292).

Dans notre analyse, nous avons pris en considération les mises en garde que font plusieurs auteurs (May, 2001; Cellard, 1997) quant à la possibilité que les sources documentaires puissent comporter un biais ou refléter un point de vue. Nous avons, dans la mesure où cela était possible, diversifié leurs origines et utilisé la liste d'éléments de vérification développée par Bryman afin de valider la qualité de nos sources (Bryman 2008, 534, notre traduction) :

---

<sup>42</sup> Réalisation d'une première étude d'importance présentant un premier bilan d'état des infrastructures d'eau à Montréal et des investissements requis pour en assurer la pérennité (SNC-Lavalin, 2002) et création du Fonds de l'eau en 2004.

« Qui a préparé le document ?

Pour quelle raison ce document a-t-il été préparé ?

Est-ce que les personnes ou les groupes qui ont rédigé le document ont la crédibilité pour le faire ?

Est-ce que la matière est authentique ?

Est-ce que les personnes ou les groupes avaient un angle de traitement particulier et si oui, pouvez-vous identifier un biais particulier ?

Est-ce que le document représente bien son genre si non, est-il possible de définir en quoi il ne l'est pas ?

Est-ce que le document est clair ?

Pouvez-vous corroborer les événements ou les récits présentés dans le document ?

Y a-t-il des interprétations de ce document différentes des vôtres, si oui, quelles sont-elles et pourquoi les avez-vous rejetées ? »

### **3.2.5 Outils de traitement et d'analyse des données**

Baribeau (2009) résume la démarche d'analyse thématique des données en quatre étapes successives : coder (identification et réorganisation des données); catégoriser (définir avec le plus de rigueur possible des catégories (conceptuelles) sous lesquelles les différents codes (donc les données) seront regroupés; décrire le phénomène à l'aide d'une grille issue du cadre conceptuel puis modéliser ou théoriser pour comprendre le phénomène étudié. Bryman (2008) suggère de rassembler les cas et les données dans une matrice à laquelle il réfère comme étant le « Framework ».

Notre démarche d'analyse a été réalisée en deux temps. Nous avons d'abord procédé à l'analyse de contenu des données recueillies lors de l'administration du questionnaire court. L'analyse des réponses nous a permis d'identifier les perceptions et les opinions des répondants et nous leur avons associé des mots clés. Nous avons ensuite classé chaque répondant dans une des quatre catégories identifiées à partir des mots clés précédemment associés. Notre choix d'utiliser l'analyse de contenu est justifié par notre objectif d'identifier les représentations que se font les citoyens des services d'eau. Tel que le souligne Negura (2006), « l'objet de l'analyse de contenu est la communication, qui est le processus fondamental de la formation de la représentation sociale, selon Moscovici » (Negura 2006, 4).

Tel que le suggère la revue de la littérature, les représentations sociales varient d'un groupe à l'autre selon les perceptions que les individus ont d'un objet social. Nous avons donc utilisé l'analyse statistique pour identifier les relations significatives qui permettent de départager les adhérents à un groupe ou à un autre. Pour dégager des relations significatives nous avons dû regrouper les données sociodémographiques des trois catégories de répondants ayant une opinion sur les réseaux d'eau. Ces données ont été comparées à celles du groupe des indifférents.

Dans un deuxième temps, les verbatim de nos entretiens longs ont aussi fait l'objet d'une analyse thématique. Nous avons noté les thèmes soulevés par les répondants et noté les répétitions (annexe 4). Ensuite nous avons procédé à une analyse *inter* pour réduire les thèmes et réduire ainsi nos données (annexe 5). Comme troisième étape, nous avons effectué une analyse *intra* - par participant - pour classer chaque participant dans une des représentations préliminaires identifiées lors de l'analyse des questionnaires courts (annexe 6). Finalement, nous avons choisi de jumeler notre analyse de contenu à la création d'histoires spécifiques à chaque représentation pour caractériser les expériences partagées par les citoyens adhérant à une même représentation (Connelly et Clandinin, 2013). Cet ajout nous permet, comme l'écrivent Riley et Hawe (2005), de « understand how people think through events and what they value » (Riley et Hawe 2005, 229). Nous avons donc écrit une histoire à partir des extraits de verbatim pour chacune des représentations et avons ainsi reconstitué, à partir des propos des répondants adhérant à la même représentation, l'histoire hybride (Riessman, 2000) d'un participant fictif pour chaque représentation.

Ce faisant, nous avons assuré la confidentialité des répondants et cela nous a permis de faire ressortir toute la signification des propos des répondants, tel que le font remarquer Riley et Hawe (2005) « A narrative approach looks closely at the sentences constructed by the story teller and the information and meaning they portray » (Riley et Hawe 2005, 230).

Pour notre analyse de contenu de la presse locale (*Journal Le Plateau*, *Le Messenger de Verdun*, *Le Magazine de l'Île-des-Sœurs*), nous avons utilisé la base de données EUREKA et les mots clés suivants : « eau potable », « égout\* », « aqueduc », « eaux usées », « déversement », « refoulement ». Dans le cas de *l'Infolettre du Plateau Mont-Royal*, chaque édition a été consultée sur le site internet de l'arrondissement et les articles traitant des réseaux d'eau (travaux, entraves dues aux travaux, refoulement d'égouts, économie d'eau potable, avis d'ébullition, etc.) ont été répertoriés et comptabilisés. *L'Infolettre de l'arrondissement de Verdun* n'est publiée que depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, ce qui dépasse notre période d'étude (2000-2015).

La récurrence des articles sur les réseaux d'eau et les travaux a été compilée et servira à l'analyse.

Chaque étape de l'analyse des données a été documentée et chaque décision méthodologique a été conservée afin de pouvoir y référer en tout temps.

### **3.3 Critères de recrutement des répondants**

Notre objectif de recrutement de répondants pour les entretiens individuels visait à mobiliser des femmes et des hommes, en nombre égal autant que possible car le sujet possède un genre. En effet, c'est un sujet technique traditionnellement masculin et nous désirions vérifier si le genre des répondants aurait une influence sur les réponses obtenues. Le groupe d'âge, le niveau d'études et le secteur d'activité faisaient partie de nos critères, car nous cherchions à interroger des profanes et des connaisseurs du milieu urbain et du domaine des infrastructures. Sur ce dernier volet, les professions que nous avons incluses dans la catégorie « professionnels techniques » sont les ingénieurs, les urbanistes et les architectes, car ces professionnels sont les plus susceptibles de posséder une expertise technique reliée aux réseaux d'eau, ce qui leur confère une « expertise citoyenne » (Sintomer, 2008). Finalement, le type de logement occupé à titre de propriétaire ou de locataire pouvait avoir une influence sur les expériences face aux services d'eau et leur engagement civique (attitude participative ou non) parce que les propriétaires sont responsables de leur raccordement aux réseaux d'eau publics et sont plus susceptibles d'avoir eu à interagir avec le Service d'eau de la Ville. Ces caractéristiques sont des variables explicatives des représentations que se font les citoyens des infrastructures souterraines.

Nous visions à réaliser un nombre minimum de deux entretiens pour chaque type de répondant (des hommes et des femmes de différents groupes d'âge et de différents milieux socioéconomiques, niveaux d'études, secteurs d'activité). Le nombre d'entretiens visé se situait donc entre 20 et 25 au total pour les deux arrondissements retenus, soit jusqu'à atteindre la représentativité des groupes recherchés et la saturation des données. La réalité s'est avérée différente et la grande difficulté à trouver des répondants explique que nous n'ayons pu nous entretenir qu'avec 20 citoyens. Toutefois, la variété des profils de nos répondants nous a permis de rencontrer nos critères de sélection.

### 3.4 Aspects éthiques

Pour nous assurer de mettre en œuvre toutes les mesures permettant de respecter la dignité des répondants à notre recherche, nous avons pris connaissance de la « Politique d'éthique en recherche avec des êtres humains de l'Institut national de la recherche scientifique »<sup>43</sup> (INRS, 2012) ainsi que de l'«Énoncé de politique des trois Conseils : Éthique de la recherche avec des êtres humains ». Il est alors apparu nécessaire de nous engager dans une démarche auprès du comité d'éthique de l'INRS puisque notre travail nous amenait à interroger des citoyens et que nos résultats allaient être rendus publics. Un certificat d'éthique (numéro CER-15-400) a donc été obtenu auprès du Comité d'éthique de l'INRS préalablement à la réalisation de nos entretiens. La demande de certificat d'éthique contient les informations requises sur la méthode de sélection des répondants, ainsi que sur les mesures qui seront mises en place pour rencontrer les principes éthiques dont les éléments principaux, sans être exhaustifs, sont présentés ci-après :

- Le respect des personnes : Nous nous sommes assurés que les risques encourus par leur participation ne sont pas plus grands que les risques de leur vie quotidienne (article 5,3, Politique d'éthique INRS).
- La préoccupation pour le bien-être des répondants : Nous nous sommes assurés que les données recueillies ne risquent pas de nuire au bien-être des personnes interrogées ni à celui de la collectivité. De plus, pour assurer le respect de la vie privée, les noms des répondants ne sont pas divulgués et les données ont été rendues anonymes (article 7,3, Politique d'éthique INRS).
- La justice : Les répondants ont donné leur consentement écrit, de façon libre et éclairée (article 6.1, Politique d'éthique INRS). Les répondants ont été informés de tous les aspects de la recherche (article 6.2, Politique d'éthique INRS).

Nous avons adopté un comportement éthique et professionnel et une attitude respectueuse et sensible, autant au moment de solliciter un entretien que lors de la réalisation des entretiens. Nous avons fourni, par écrit, à chaque personne sollicitée, une brève description du projet, le détail de sa participation, les risques auxquels elle s'expose ainsi que la façon dont son identité est protégée. De plus, chaque personne a été informée de la possibilité de se retirer de la recherche en tout temps et sans conséquence.

---

<sup>43</sup> Téléchargée à partir de site internet <http://www.inrs.ca/recherche/recherche-valorisation> le 28 octobre 2014

### **3.5 Démarches de recrutement**

Le processus de recrutement initial a consisté à solliciter d'éventuels répondants dans chacun des arrondissements visés par l'intermédiaire de regroupements associatifs à vocation sociocommunautaire dont les membres avaient déjà eu une expérience de participation publique sur des enjeux locaux, dans chacun des arrondissements visés. Cette approche permettait de répondre à un premier critère de sélection : l'engagement démocratique.

#### **3.5.1 Démarches de recrutement auprès des organismes sociocommunautaires**

Trois organismes ont été identifiés au PMR (Comité de logement du Plateau Mont-Royal, Comité des citoyens du Mile-End, Table de concertation Solidarité Grand Plateau) et quatre dans Verdun (Comité d'action des citoyennes et citoyens de Verdun (CACV), Concertation en développement social de Verdun, Table de concertation famille de Verdun, Table sur le logement social à Verdun). Des contacts préalables ont été établis auprès de ces sept organismes entre le 17 septembre et le 13 octobre 2015, par téléphone et par courriel, afin de connaître leur intérêt à collaborer au recrutement de répondants pour la présente recherche.

Des quatre regroupements contactés à Verdun, seulement un organisme a accepté de relayer la demande de participation au projet de recherche à huit organismes parmi ses membres. Des échanges téléphoniques et courriel ont eu lieu à cinq reprises entre le 5 octobre et le 7 décembre 2015. Un seul organisme, parmi les huit ayant reçu la demande de participation, a répondu à cette sollicitation pour préciser que le sujet n'intéressait pas sa clientèle et a suggéré de contacter le fonctionnaire responsable des services communautaires à l'arrondissement Verdun. Les autres organismes contactés se sont dits très mobilisés par leur mission (famille, logement social) et les dossiers en cours et n'ont pas accepté de faire suivre la demande de participation pour la recherche sur les réseaux d'eau. Aucun participant n'a été recruté grâce à nos démarches auprès des organismes sociocommunautaires de Verdun.

Les démarches auprès des trois organismes de l'arrondissement PMR n'ont pas été plus fructueuses. Un organisme parmi les trois sollicités n'a jamais répondu aux courriels transmis. Le deuxième organisme n'a pas transmis la documentation de sollicitation d'entretien à ses membres mais a plutôt affiché la demande sur sa page « Facebook » et son site internet. La coordonnatrice de ce dernier regroupement a par ailleurs exprimé ses doutes sur l'intérêt du sujet pour ses membres : « il n'y a pas de membres qui s'intéressent à ça ». Le troisième

organisme a accepté de relayer les documents de sollicitation à ses membres le 9 novembre 2015; une relance par courriel a été effectuée le 17 novembre 2015. Aucun participant n'a été recruté grâce à nos démarches auprès des organismes sociocommunautaires du PMR.

Ceci dit, nos démarches auprès des organismes sociocommunautaires nous ont néanmoins procuré une première et très précieuse observation : selon les organisations qui les regroupent, les citoyens habituellement impliqués dans les processus participatifs ont peu ou pas d'intérêt pour les dossiers d'infrastructures. Cette observation a été confirmée par le fait que nous n'avons recruté aucun participant par le biais des associations qui ont accepté de diffuser notre demande au sein de leur réseau. Si, comme le soulignent Thibault, Lequin et Tremblay (2000), un intérêt pour l'objet/sujet d'une intervention est une condition nécessaire à la participation citoyenne, il semble bien que les projets d'infrastructures urbaines ne se qualifient pas comme des vecteurs de participation citoyenne.

### **3.5.2 Démarches lors des conseils d'arrondissement de Verdun et du Plateau Mont-Royal**

Suite à l'échec de la sollicitation auprès des organismes sociocommunautaires, nous avons décidé de miser sur un contact personnalisé court et direct avec des citoyens dans des lieux où ils sont déjà mobilisés sur des sujets ou pour des activités qui les intéressent. Une rencontre avec le fonctionnaire responsable des services communautaires de l'arrondissement de Verdun a permis de cibler le centre communautaire Marcel-Giroux comme lieu de recrutement potentiel de répondants. Plusieurs citoyens de Verdun s'y retrouvent pour différentes activités : dîner des aînés, cours de danse ou de judo pour les enfants. Entre le 14 et le 19 janvier 2015, quatorze citoyens ont accepté de répondre à notre questionnaire court. Tel que mentionné plus haut, le questionnaire court était aussi l'occasion de recueillir leurs caractéristiques sociodémographiques et de les solliciter pour un entretien plus long. Aucun d'eux n'a accepté de nous accorder un entretien plus long, la principale raison évoquée étant le manque de temps.

Devant ce relatif insuccès, nous nous sommes rendus aux réunions des conseils d'arrondissement de Verdun et du Plateau Mont-Royal tenues entre le 7 décembre 2015 et le 3 mai 2016. Nous avons ainsi rencontré 34 citoyens de Verdun lors de la période d'inscription à la période de questions des citoyens entre 18h30 et 19h, juste avant l'ouverture des séances du conseil d'arrondissement des 2 février, 1<sup>er</sup> mars, 5 avril et 3 mai 2016, ainsi que 43 citoyens du PMR avant l'ouverture des séances du conseil d'arrondissement des 7 décembre 2015, 1<sup>er</sup>

février, 7 mars, 4 avril et 2 mai 2016. Ces 77 citoyens ont accepté de répondre au questionnaire court sur la raison de leur participation au conseil d'arrondissement et sur leur opinion sur les réseaux d'eau. Lors de ces courtes rencontres, 31 personnes se sont montrées intéressées à nous accorder un entretien plus long et ont fourni des coordonnées où les contacter pour prendre un rendez-vous. Parmi ces répondants potentiels, onze sont revenus sur leur décision ou encore n'ont donné aucun signe de vie lors des démarches de sollicitation subséquentes par courriel (de 4 à 6 relances de sollicitation) ou par téléphone (2 ou 3 messages téléphoniques). Nous n'avons pas insisté davantage pour respecter l'énoncé de notre lettre d'information. La difficulté de recruter des répondants pour notre objet de recherche semble indiquer que les réseaux d'eau ne sont pas un objet d'intérêt pour les citoyens qui, habituellement, participent à la vie municipale et que, par conséquent, ils ne sont pas non plus un objet de mobilisation spontanée. Finalement, ce sont au total 91 citoyens (48 de Verdun et 43 du PMR) qui ont répondu au questionnaire court et 20 parmi eux nous ont accordé un entretien dont la durée a varié entre 60 et 90 minutes.

### 3.6 Profil des répondants

#### Questionnaire court

Les répondants au questionnaire court ont été sollicités au hasard, à la maison de la culture Mont-Royal (lieu où se tiennent les conseils d'arrondissement de l'arrondissement PMR), et à l'hôtel de ville de Verdun (lieu où se tiennent les conseils d'arrondissement de l'arrondissement Verdun) lors des périodes d'inscription à la période de questions des citoyens. De sept à dix citoyens ont pu être sollicités à chaque visite ; la très grande majorité des citoyens sollicités ont accepté de consacrer les cinq minutes nécessaires pour répondre au questionnaire court. Le tableau 3-2 présente les caractéristiques sociodémographiques de ces 91 répondants.

**Tableau 3-2 : Résumé des caractéristiques sociodémographiques des 91 répondants au questionnaire court**

Genre		Groupe d'âge		Occupation		Secteur d'activité		Niveau études		Type logement	
F	44	29 ans et -	8	Sans emploi	2	Prof. non tech.	82	Secondaire	9	Prop.	51
H	47	30-55 ans	38	Étudiant	11	Prof. technique	9	Collégial	11	Loc.	40
TOTAL = 91		+ 55 ans	45	Travailleur	51			Université	71		
				Retraité <sup>44</sup>	27						

Source : Données compilées par l'auteure

<sup>44</sup> Nous avons regroupé sous l'occupation « retraité » les répondants retraités et ceux qui nous ont dits être semi-retraités. Ils s'identifiaient eux-mêmes plus à ce groupe car ils prendront leur retraite à court terme.

Il est possible d'observer quelques particularités au niveau des caractéristiques sociodémographiques :

- Un nombre à peu près égal d'hommes et de femmes ;
- Peu de « jeunes » et la moitié des répondants ont plus de 55 ans ;
- Plus de la moitié des répondants sont des travailleurs à temps plein ;
- Plus du quart des répondants sont retraités ;
- 90% des répondants œuvrent ou ont œuvré dans un secteur d'activité non technique ;
- Près de 90% des répondants ont un niveau d'études universitaires ;
- La majorité des répondants sont propriétaires de leur logement.

Rappelons que 85% des répondants ont été rencontrés lors des conseils d'arrondissement du PMR et de Verdun, ce qui répondait à notre critère d'engagement démocratique. Certaines de nos observations donnent raison à la critique de Blondiaux (2004) visant les dispositifs participatifs lorsqu'il souligne l'absence relative des jeunes et des populations défavorisées, tandis que les populations les mieux intégrées socialement sont surreprésentées, ce que nous constatons notamment avec 90% de nos répondants ayant un niveau d'études universitaires. Par ailleurs, Bloomberg (2012) relève que les contraintes de temps font partie des barrières à la participation. La présence importante des retraités, qui ont plus de temps libres que les travailleurs, confirme cette observation.

Puisque notre recherche a pour objectif secondaire de vérifier s'il y a des différences entre les deux types d'arrondissement, nous avons compilé les données pour les répondants de l'arrondissement PMR et pour les répondants de l'arrondissement Verdun et nous les présentons dans les tableaux 3-3 et 3-4 respectivement.

**Tableau 3-3 : Résumé des caractéristiques sociodémographiques des 43 répondants au questionnaire court - arrondissement Plateau Mont-Royal**

Genre		Groupe d'âge		Occupation		Secteur d'activité		Niveau études		Type logement	
F	19	29 ans et -	3	Sans emploi	0	Prof. non tech.	39	Secondaire	2	Prop	24
H	24	30-55 ans	16	Étudiant	5	Prof. technique	4	Collégial	3	Loc.	19
TOTAL = 43		+ 55 ans	24	Travailleur	24			Université	38		
				Retraité	14						

Source : Données compilées par l'auteure

**Tableau 3-4 : Résumé des caractéristiques sociodémographiques des 48 répondants au questionnaire court – arrondissement Verdun**

Genre		Groupe d'âge		Occupation		Secteur d'activité		Niveau études		Type logement	
F	25	29 ans et -	5	Sans emploi	2	Prof. non tech.	42	Secondaire	7	Prop.	27
H	23	30-55 ans	22	Étudiant	6	Prof. technique	6	Collégial	7	Loc.	21
TOTAL = 48		+ 55 ans	21	Travailleur	27			Université	34		
				Retraité	13						

Source : Données compilées par l'auteure

Les observations sur le niveau d'études et la proportion de personnes retraitées s'appliquent tout aussi bien aux données spécifiques de chaque arrondissement. Bien que nous puissions relever quelques particularités au niveau des caractéristiques sociodémographiques, elles n'ont pas de signification statistique puisque nous n'avons pas recruté un échantillon représentatif de répondants. Elles sont décrites à titre indicatif seulement. D'abord, une proportion plus élevée de répondants masculins au PMR (56%) comparée à Verdun (48%). Ensuite, une représentation plus importante de répondants appartenant au groupe d'âge 55 ans et plus au PMR (56%) comparée à Verdun (44%). Finalement, un nombre plus important de retraités parmi les répondants du PMR (56%) comparé à Verdun (44%). Dans le seul but de mettre en perspective les caractéristiques sociodémographiques des 91 répondants, nous fournissons, dans le tableau 3-5, les données pour l'ensemble de la population du PMR, de Verdun et de l'agglomération de Montréal. De plus, nous croyons important de rappeler que nous ne sommes pas en présence d'un échantillon représentatif de la population du PMR ni de Verdun; nous ne poursuivions d'ailleurs pas un tel but.

**Tableau 3-5 : Profil sociodémographique des populations du PMR, de Verdun et de l'agglomération de Montréal**

		Échantillon (n=91)	PMR (100 930 hab)	Verdun (66 158 hab)	Agglo Montréal (1 886 481)
Genre	H	52%	50,7%	47,8%	48,9%
	F	48%	49,3%	52,2%	51,6%
Groupe d'âge <sup>45</sup>	29 ans et -	9%	38,6%	33,2%	35,9%
	30 – 55 ans	42%	41,9%	38,9%	36,6%
	+ 55 ans	49%	19,5%	27,9%	27,4%
Secteur d'activité	Non technique	90%	-	-	-
	Technique	10%	9,4%	9,9%	10,2%
Niveau d'études	Secondaire	10%	17%	26%	29%
	Collégial	12%	14%	15%	16%
	Universitaire	78%	64%	47%	43%
Logement	Locataire	56%	73%	64%	61%
	Propriétaire	44%	27%	36%	39%

Source : Ville de Montréal (2014a, 2014b, 2014c) – Données compilées par l'auteure

### Entretiens semi-dirigés

Les caractéristiques sociodémographiques des 20 répondants rencontrés en entretien semi-dirigé sont présentées en annexe 7. Le tableau 3-6 en fournit un résumé. On y remarque que la représentation des diverses catégories recherchées pour les répondants est assez bien répartie, à l'exception du groupe d'âge « 29 ans et moins » (2 répondants sur 20), de l'occupation « étudiant » (2 répondants sur 20) et du niveau d'études (18 universitaires sur 20 répondants). Tel qu'on peut s'y attendre, le secteur d'activité « professionnels techniques » est peu représenté. Ces observations sont similaires à celles concernant les répondants au questionnaire court. Malgré les lacunes précitées, les 20 répondants montrent des profils sociodémographiques suffisamment variés pour notre étude de nature exploratoire.

**Tableau 3-6 : Résumé des caractéristiques sociodémographiques des répondants aux entretiens semi-dirigés**

Genre	Groupe d'âge	Occupation	Niveau études	Type logement	Niveau occupé						
F	11	29 ans et -	2	Étudiant	2	Secondaire	1	Propriétaire	14	RDC	8
H	9	30-55 ans	7	Travailleur	10	Collégial	1	Locataire	6	1 <sup>er</sup> étage et +	12
TOTAL = 20		+ 55 ans	11	Retraité	6	Université	18				

Source : Auteure

<sup>45</sup> La limite de la classe d'âge se terminant par 55 ans est de 54 ans dans les profils sociodémographiques de la Ville. Nous n'en tenons pas compte, l'impact sur les analyses et les résultats nous apparaît mineur.

### **3.7 Conclusion**

Chacune des étapes qui ont été franchies a été documentée et décrite le plus fidèlement possible. De plus, la démarche méthodologique que nous avons retenue et suivie s'est avérée pertinente pour notre projet, malgré les importantes difficultés rencontrées dans la mobilisation de répondants. Enfin, les critères de sélection, à la fois de nos terrains d'études et de nos répondants, ont pu être satisfaits, ce qui nous rend confiant quant à la valeur de nos résultats et l'atteinte de nos objectifs de recherche.

## **CHAPITRE 4 - RÉSULTATS**

### **4.1 Introduction**

Dans le présent chapitre, nous présentons les données recueillies auprès des 91 citoyens rencontrés dans les arrondissements de Verdun et du Plateau Mont-Royal. Ces 91 citoyens ont répondu à un questionnaire court contenant cinq questions. Ce questionnaire a été administré en quelques minutes. Les réponses exprimées spontanément par les répondants nous ont permis de connaître leur perception des services d'eau et l'opinion qu'ils s'en font. Une première analyse de contenu des réponses au questionnaire court a permis de classer les répondants en quatre catégories : indifférents, santé/sécurité de l'eau, environnement et coûts/corruption. Ces données, séparées ensuite en deux groupes, ont fait l'objet d'une analyse statistique qui a permis de repérer des relations significatives départageant les répondants ne s'étant pas forgé de représentation des réseaux d'eau de ceux qui en possèdent une. C'est ensuite sur la base de ces résultats que nous avons traité les entretiens. Nous avons analysé le contenu narratif des entretiens semi-dirigés qui comportent plus de nuances pour dégager et identifier le système représentationnel de chaque sous-groupe. Ces précisions ne pouvaient pas être apportées à partir des réponses fournies au questionnaire court. Cette analyse s'est basée sur les éléments de la théorie du noyau central d'Abric (2001) et a permis de repérer trois éléments représentationnels principaux assortis d'éléments représentationnels périphériques.

### **4.2 Présentation des données et analyse des résultats**

#### **Questionnaires courts**

Les questionnaires courts ont été administrés en peu de temps et les réponses ont été obtenues sur le vif. Étant donné le peu de temps alloué aux répondants pour formuler une réponse, la présence ou l'intervention de la chercheuse risquait peu de les influencer (Cellard, 1997). Les données recueillies à l'aide des questionnaires courts nous permettent de connaître la perception que les répondants ont des réseaux d'eau, car nous les avons interrogés sur ce qu'ils pensaient de ces infrastructures et sur ce qui motivait cette opinion. « Lorsqu'il [un individu] exprime son opinion sur un objet, nous sommes tenus de supposer qu'il s'est déjà représenté quelque chose de ce dernier, que le stimulus et la réponse se forment ensemble. Bref, celle-ci n'est pas une réaction à celui-là, mais, jusqu'à un certain point, son origine. Le

stimulus est déterminé par la réponse » (Moscovici 1976, 46). Il est utile de rappeler que les citoyens interrogés sur leur opinion des services d'eau devaient en quelque sorte la justifier. À titre d'exemple, lorsqu'on demande à un citoyen s'il a une opinion ou des commentaires sur les services d'eau et qu'il répond « non, pas vraiment », l'intervieweuse lui demande alors de préciser pourquoi ce sujet ne retient pas son attention. À cette demande, il répond, par exemple, « parce que je n'ai pas de problème avec l'eau ».

Pour procéder au classement de chaque répondant, nous avons adopté la démarche suivante :

Étape 1 : Nous avons préparé un tableau contenant les réponses de chaque répondant à chacune des questions de notre questionnaire (fréquence de leur participation, raison de leur présence, membre d'un groupe/association, opinion sur les réseaux d'eau, pourquoi ils ont cette opinion et finalement, leur disponibilité pour un entretien) en y associant les caractéristiques sociodémographiques.

Les raisons de leur participation au conseil d'arrondissement sont compilées à l'annexe 8. En résumé, 71% d'entre eux ont fourni une raison liée à un dérangement qui affecte leur qualité de vie. Aucune de ces raisons ne concernait les infrastructures d'eau. Par ailleurs, 14% ont déclaré venir au conseil d'arrondissement pour obtenir des informations générales et 15% y venir de façon routinière.

Étape 2 : Nous avons analysé le contenu des réponses aux questions 4a (*opinion sur les réseaux d'eau*) et 4b (*la ou les raisons évoquées pour expliquer cette opinion*) et associé un thème (ou plusieurs thèmes) aux propos de chaque répondant. Cette analyse a été réalisée par deux chercheurs différents et cette étape de triangulation a permis de valider les thèmes relevés par les deux chercheurs et d'obtenir un consensus sur le classement de chaque répondant.

Le codage des réponses a ainsi permis de regrouper les répondants sous quatre différents profils ou catégories : 1) les répondants qui n'ont pas d'intérêt pour les réseaux d'eau à moins d'être touchés personnellement par un problème d'eau potable ou d'égouts (59 cas soit 65% des répondants); 2) les répondants qui ont une opinion sur les investissements qui sont faits dans les infrastructures d'eau, soit en discutant de leur ampleur ou de la corruption dénoncée récemment<sup>46</sup> (6 cas soit 7% des répondants); 3) les répondants dont les réseaux d'eau sont reliés à l'environnement (19 cas soit 21 % des répondants) et 4) les répondants qui associent les réseaux d'eau à la santé et à la sécurité de l'eau (7 cas soit 8 % des répondants). Le tableau

---

<sup>46</sup> Commission Charbonneau 2011-2015 <https://www.ceic.gouv.qc.ca/> (page consultée le 1<sup>er</sup> août 2016)

4-1 résume les propos des répondants qui ont permis d'associer un thème et de classer chaque répondant dans une des catégories.

**Tableau 4-1: Codage des données recueillies par les questionnaires courts (n=91)<sup>47</sup>**

Catégorie		Question 4a	Question 4b
Groupe	Description	« Avez-vous une opinion ou des commentaires sur les services d'eau, d'aqueduc et d'égouts, notamment sur la manière dont on s'en occupe? »	« Qu'est-ce qui fait que cette question retient ou ne retient pas votre attention, ne vous mobilise pas? »
1	<b>Indifférent : Pas de problème avec les services d'eau (59)</b>	Pas d'intérêt ; pas vraiment d'opinion ; non ; bonne qualité d'eau ; eau claire; c'est parfait ; pas préoccupé par ça ; pas de problème ; service très bon; tout coule; réseaux surchargés; les élus devraient s'en occuper	On s'y intéresse si ça brise ; pas de problème ; pas informé ; pas de raison de s'en préoccuper ; pas concerné pour s'engager ; c'est OK, le service est bon ; la qualité du service est là; pas un sujet qui vient en tête; pas de bris; tout se passe bien; fonctionne bien
2	<b>Infrastructures d'eau et coûts/ corruption (6)</b>	Scandale des compteurs d'eau ; pourcentage de pertes d'eau très élevé ; infrastructures sont vieilles ; ça va coûter cher; infrastructures dues pour être rénovées, manque d'investissement dans les infrastructures	Milliards investis là ; corruption ; corruption-compteurs d'eau ; c'est une question d'argent si ça va lentement; il faut de nouvelles contributions pour payer; financement et corruption
3	<b>Gestion des réseaux d'eau et environnement (19)</b>	Gaspillage d'eau ressource importante ; beaucoup de travail à faire sur l'aqueduc ; opinion générale sur la conservation de l'eau; Déversement des eaux usées ; le déversement, ça a questionné sur la façon dont c'est géré ; problème avec le déversement en cas de pluie ; perte d'eau/crise environnementale ; l'eau est bonne ; déçu des rejets dans le fleuve ; non ; il n'y a pas d'interventions pour le gaspillage d'eau	Lié à l'environnement ; on doit contrôler le gaspillage; qualité de l'eau importante et le gaspillage aussi; préoccupé par l'environnement et le gaspillage; Contre le déversement, ça pollue ; l'eau potable c'est le plus important ; qualité de l'eau impact sur l'environnement ; déversement nuit au projet de plage ; préoccupation environnementale ; préoccupé pour l'eau en général ; ressource à ne pas gaspiller ; au courant de ce qui touche le fleuve ; préoccupé par l'environnement.
4	<b>Réseaux d'eau et santé/ sécurité de l'eau (7)</b>	Connait les problèmes liés au plomb; préoccupation pour la santé ; qualité de l'eau ; préoccupé par le déversement, pas rassuré ;	Intérêt pour la santé;
	<b>TOTAL : 91</b>		

Source : Auteure

Nous présentons, dans les paragraphes qui suivent, une courte description de la façon dont les répondants s'expriment à propos des réseaux d'eau, selon la catégorie à laquelle ils appartiennent.

- Il y a les répondants qui n'ont pas vraiment d'intérêt pour les réseaux d'eau. Ils sont insensibles à ce qui concerne ces derniers. Pour eux, le service est bon, la qualité de l'eau potable est là. Bien que les inconvénients vécus lors des travaux, qu'ils excusent par ailleurs compte tenu de l'état de vétusté des réseaux, nuisent à leurs déplacements, ils en sont beaucoup moins touchés que par d'autres situations et décisions qui nuisent à leur bien-être et à leur milieu de vie (vignettes de stationnement, transport actif,

<sup>47</sup> L'annexe 9 reprend ce tableau en y ajoutant les caractéristiques sociodémographiques des répondants.

centralisation des décisions, etc.). Ils appartiennent au groupe « **Indifférent : Pas de problème avec les services d'eau** ».

- Plusieurs répondants ont associé les coûts élevés des travaux sur les infrastructures d'eau à la corruption et aux stratagèmes décrits lors de La Commission d'enquête sur l'octroi et la gestion des contrats publics dans l'industrie de la construction (Commission Charbonneau). Ces répondants suivent activement l'actualité qui concerne les finances publiques et celles de la Ville en particulier. Ils sont sensibles aux questions entourant les infrastructures d'eau parce que, selon eux, elles constituent un lieu de prédilection pour la corruption. Ils appartiennent à la catégorie « **Infrastructures d'eau et coûts/corruption** ».
- Pour certains, l'image du service se construit autour de la ressource eau, son gaspillage et sa protection, ainsi que de la récupération de ses usages (protection du fleuve). Ces répondants associent les réseaux d'eau à l'environnement et tout ce qui concerne ce dernier les touche. Ils font partie du groupe « **Gestion des réseaux d'eau et environnement** ».
- D'autres, finalement, perçoivent l'eau comme un risque potentiel pour la santé. Le risque est alors lié à la qualité générale de l'eau qui entoure l'Île de Montréal, aux éventuels effets nocifs du déversement des eaux usées sur la qualité de l'eau potable, ou encore à la « sécurité » de l'eau potable produite par le Service de l'eau. C'est en vertu du lien entre l'eau et la santé que les infrastructures les touchent. Ils appartiennent à la catégorie « **Réseaux d'eau et santé/sécurité de l'eau** ».

L'analyse de nos données a pour but de repérer les représentations sociales des répondants. Notre analyse a fait émerger quatre groupes de répondants. La littérature sur les représentations sociales que nous avons consultée nous met en garde sur le fait que tout objet n'est pas nécessairement un « objet social » et que la reconnaissance de ce dernier est une condition pour qu'il y ait « élaboration d'un processus représentationnel » (Mariotti 2003, 2). Mariotti précise ainsi les effets de sa contribution sur le sujet :

[...] nous proposons de spécifier ainsi la définition de Moliner au sujet de l'apparition d'un processus représentationnel inhérent à un objet social :

Il y aura élaboration représentationnelle quand, pour des raisons structurelles ou conjoncturelles, un groupe d'individus est confronté à un objet – ou un ensemble d'objets organisés en système – pouvant être polymorphe, complexe, important, polémique. La

construction de cet objet constitue un enjeu mesurable selon les dimensions de l'implication. Cet enjeu pourra être, selon l'objet, de l'ordre de la fonctionnalité, de l'identité ou de la cohésion sociale. Quand, en outre, la maîtrise de cet objet constitue un enjeu pour d'autres acteurs sociaux interagissant avec le groupe. Quand enfin le groupe n'est pas soumis à une instance de régulation et de contrôle définissant un système orthodoxe. (Mariotti 2003, 13)

Pour déterminer si les services d'eau sont des « objets sociaux » pour les répondants appartenant à chacun des quatre groupes de notre classement, nous avons utilisé sa grille de critères. La synthèse de notre analyse est présentée dans le tableau 4-2.

**Tableau 4-2: Critères de pertinence pour déterminer s'il y a représentation sociale d'un objet**

Critères permettant de déterminer la présence d'une représentation sociale (Mariotti, 2003)		Commentaires	Indifférents	Coûts/ corruption	Environnement	Santé sécurité de l'eau	
Moscovici (1961)	Dispersion de l'information	L'objet social dont il est question est complexe et difficile à appréhender entièrement	oui	oui	oui	oui	
	Focalisation	L'objet social dont il est question est important pour le groupe concerné	non	oui	oui	oui	
	Pression à l'inférence	Par inférence, on attribue aux aspects méconnus de l'objet social concerné les propriétés connues en vertu desquelles il est caractérisé et placé dans une classe particulière	oui	oui	oui	oui	
Élaboration représentationnelle consistante/ Structure	Objet polymorphe	L'objet social dont il est question revêt plusieurs formes à différents moments et pour divers groupes	non	oui	oui	oui	
	Objet complexe	L'objet social dont il est question est structuré en relation avec d'autres	oui	oui	oui	oui	
	Objet important	L'utilité et/ou la taille de l'objet social concerné sont enchâssés les uns dans les autres	non	oui	oui	oui	
	Peut être polémique (sensible)	L'objet social dont il est question a des caractéristiques qui permettent aux groupes concernés des investissements différents qui font jouer des rapports sociaux d'alliance et d'opposition	non	oui Pollution/fuites /coûts	oui Pollution/fuites /coûts	oui Pollution/fuites /coûts	
L'étude comparative de cet objet ne peut se faire que dans des groupes identifiés selon au moins 1 des 4 niveaux	Intra-individuel	La représentation de l'objet social dont il est question change en fonction de variables de personnalité, histoire individuelle	non	oui	oui	oui	
	Interindividuel	L'objet social dont il est question donne lieu à des situations de coaction ou d'interaction qui font varier la représentation qu'on s'en fait	non	non	non	non	
	Positionnel	La représentation de l'objet social dont il est question change en fonction des positions sociales typiquement hiérarchiques des groupes concernés	non	non	non	non	
	Idéologique	La représentation de l'objet social dont il est question change en fonction des normes, des croyances et des valeurs des groupes concernés	non	oui	oui	oui	
Élaboration pour des raisons structurelles ou conjoncturelles Enjeux	Enjeu	identitaire	La représentation de l'objet social concerné conduit au renforcement de l'identité psychosociale	non	non	oui	non
		cohésif	La représentation de l'objet social concerné conduit à la pérennité de la cohésion sociale	non	non	non	non
		interactionnel	La représentation de l'objet social concerné contribue à des interactions et des communications nombreuses avec d'autres groupes	non	oui	oui	oui
	La représentation se manifeste sous forme d'implication	La mesure de l'enjeu se confond avec les différents niveaux d'implication : identification personnelle, valorisation de l'objet, capacité perçue d'action	non	oui	oui	oui	
<b>Orthodoxie</b>	Les groupes concernés par la représentation de l'objet social dont il est question ne doivent pas être régulés par un système orthodoxe	Les idéologies agissent comme des filtres cognitifs de la pensée sociale	ok	ok	ok	ok	

Pour la première catégorie, les indifférents, l'utilisation des critères d'évaluation proposés par Mariotti nous conduit à conclure qu'il n'y a pas de représentation sociale. Deux critères parmi les trois qui obtiennent une réponse positive concernent la complexité de l'objet et le troisième y est interrelié (pression à l'inférence). Par ailleurs, aucun des critères visant les groupes ou les enjeux n'est répondu dans le cas des indifférents.

Pour les trois autres catégories, coûts/corruption, environnement et santé/sécurité de l'eau, l'examen des critères conduit à la conclusion que nous sommes bel et bien en présence de représentations sociales. Ces trois catégories répondent à tous les critères (un critère de groupe et un critère d'enjeu).

Le tableau 4-3 présente les caractéristiques sociodémographiques des répondants regroupés selon qu'ils ont ou non une représentation des réseaux d'eau. Cette compilation facilite le repérage des variables pouvant expliquer l'adhésion des répondants à l'un ou l'autre des groupes (avec ou sans représentation) et à l'une ou l'autre des représentations. Nous avons aussi normalisé l'énoncé de chaque représentation.

**Tableau 4-3: Profil des adhérents à chaque représentation (n = 91)**

Groupe	Description	Caractéristiques sociodémographiques																		
		Genre		Groupe d'âge			Occupation				Secteur d'activité		Niveau d'études			Type de logement		Niveau occupé		
		H	F	29 ans et moins	30 à 55 ans	Plus de 55 ans	Sans emploi	Étudiant	Travailleur	Retraité	Non technique	Technique	Secondaire	Collégial	Universitaire	Locataire	Propriétaire	Sous-sol	RDC	Étage
Sans représentation	Indifférent : Pas de problème avec les services d'eau (n = 59)	31	28	6	28	25	1	7	41	10	55	4	6	8	45	26	33	1	29	29
Avec représentation	Infrastructures d'eau et coûts/corruption (n = 6)	4	2	-	2	4	1	-	2	3	4	2	-	2	4	3	3	-	1	5
	Gestion des réseaux d'eau et environnement (n = 19)	11	8	1	7	11	-	2	7	10	16	3	3	-	16	6	13	1	6	12
	Réseaux d'eau et santé/sécurité de l'eau (n = 7)	1	6	1	1	5	-	2	1	4	6	1	-	-	7	5	2	-	1	6
<b>TOTAL : 91 répondants</b>		<b>47</b>	<b>44</b>	<b>8</b>	<b>38</b>	<b>45</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>51</b>	<b>27</b>	<b>81</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>72</b>	<b>40</b>	<b>51</b>	<b>2</b>	<b>37</b>	<b>52</b>

Source : Auteure

Les caractéristiques sociodémographiques des répondants sont nos variables explicatives. Toutefois, le petit nombre d'adhérents à chaque représentation (Infrastructures d'eau et coûts/corruption n = 6 ; Gestion des réseaux d'eau et environnement n = 19 ; Réseaux d'eau et santé/sécurité de l'eau n = 7) a rendu impossible l'analyse statistique des résultats par représentation. Nous avons donc choisi de regrouper les répondants qui ont associé les réseaux d'eau à « quelque chose » : santé, environnement et coûts/corruption. Ces derniers forment le groupe numéro 2. Nous avons comparé leurs caractéristiques sociodémographiques à celles des répondants qui ne se représentent pas les réseaux d'eau et qui se sont dits « indifférents ». Ces derniers forment le groupe numéro 1.

Les données du tableau 4-3 ont été amalgamées pour former les deux groupes ci-haut mentionnés et sont présentées dans le tableau 4-4.

**Tableau 4-4: Profil des adhérents appartenant à chaque groupe (n = 91)**

Groupe	Description	Caractéristiques sociodémographiques																		
		Genre		Groupe d'âge			Occupation				Secteur d'activité		Niveau d'études			Type de logement		Niveau occupé		
		H	F	29 ans et moins	30 à 55 ans	Plus de 55 ans	Sans emploi	Étudiant	Travailleur	Retraité	Non technique	Technique	Secondaire	Collégial	Universitaire	Locataire	Propriétaire	Sous-sol	RDC	Étage
Sans représentation	Indifférent : Pas de problème avec les services d'eau (n = 59)	31	28	6	28	25	1	7	41	10	55	4	6	8	45	26	33	1	29	29
Avec représentation	santé, environnement, coûts/corruption (n=32)	16	16	2	10	20	1	4	10	17	26	6	3	2	27	14	18	1	8	23
<b>TOTAL : 91 répondants</b>		<b>47</b>	<b>44</b>	<b>8</b>	<b>38</b>	<b>45</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>51</b>	<b>27</b>	<b>81</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>72</b>	<b>40</b>	<b>51</b>	<b>2</b>	<b>37</b>	<b>52</b>

Source : Auteure

Les caractéristiques sociodémographiques de nos répondants expliquent-elles leur affiliation à l'un des groupes « sans représentation » ou « avec représentation » des réseaux d'eau ? Pour répondre à cette question, nous avons utilisé la procédure *Proc Freq* du logiciel SAS (version 9.2). Les résultats de cette procédure apparaissent sous la forme de tableaux de contingences (annexe 10) mettant en relation chaque caractéristique sociodémographique du groupe 1 à celles du groupe 2. Cette procédure permet d'analyser la contribution de chaque relation au  $\chi^2$

et de déterminer s'il y a une ou plusieurs relations significatives entre les variables. Une seule relation s'est avérée significative : l'occupation versus le groupe auquel les répondants appartiennent. Ainsi, les retraités, c'est-à-dire ceux qui associent les services d'eau à la corruption, à la santé ou à l'environnement, sont surreprésentés (contribution au  $\chi^2$  de 5,93, avec une déviation positive) dans le groupe 2 (avec représentation) tandis que les travailleurs sont pour leur part surreprésentés dans le groupe formé des indifférents aux services d'eau. Le corolaire étant évidemment que les travailleurs sont sous-représentés dans le groupe 2 (contribution au  $\chi^2$  de 3,51 avec une déviation négative). Les retraités sont aussi sous-représentés dans le groupe des indifférents (contribution au  $\chi^2$  de 3,22 avec une déviation négative). Nous sommes donc en mesure de dire que les travailleurs ne se représentent pas les réseaux d'eau, tandis que les retraités en ont différentes représentations. Parmi les répondants qui ont une représentation des réseaux d'eau, y avait-il des particularités sociodémographiques qui nous permettaient de discerner des sous-groupes affiliés plus à une représentation qu'à une autre ?

Malgré que le nombre des adhérents à chacune des trois représentations était insuffisant pour une analyse statistique, nous avons tout de même effectué une comparaison des données sociodémographiques de ces derniers. Elles sont présentées au tableau 4-3. Cette analyse nous apprend que les adhérents à la représentation *Infrastructures d'eau et coûts/corruption*, se démarquent surtout par leur genre (4 hommes ; 2 femmes) et leur groupe d'âge (2 de 30-55 ans; 4 de plus de 55 ans). Dans le cas de la représentation *Gestion des réseaux d'eau et environnement*, les adhérents à cette représentation ne se démarquent pas particulièrement, ils ressemblent à monsieur et madame Tout-le-monde : 11 hommes et 8 femmes répartis entre plusieurs groupes d'âge (1 de 29 ans et moins; 7 de 30 à 55 ans; 11 de plus de 55 ans). Finalement, les femmes dominent le groupe dont la représentation est *Réseaux d'eau et santé/sécurité de l'eau* avec 6 adhérentes sur 7 et elles appartiennent surtout au groupe d'âge de plus de 55 ans (5/7).

### ***Comparaison des données par arrondissement***

Les données présentées dans le tableau 4-3 ont été ventilées par arrondissement pour tenter de valider l'hypothèse d'une différence significative entre les deux types d'arrondissements quant à l'éventuel intérêt de leurs citoyens respectifs à participer à la gestion des réseaux d'eau. Le tableau 4-5 montre que le nombre de répondants pour chaque groupe ventilé par arrondissement est si faible que nous rencontrons des limites supplémentaires pour l'analyse statistique. Toutefois, il est possible de constater, en examinant les données, que le

pourcentage de répondants à être indifférents aux infrastructures d'eau, tout comme ceux des autres groupes, est semblable d'un arrondissement à l'autre. Malgré que l'examen du rapport de la consultation réalisée à Longueuil en 2011 (Ville de Longueuil 2011c, 4) ainsi que l'analyse de la participation citoyenne dans les arrondissements de la ville de Montréal complétée par Boyer-Gendron (2015) laissaient entrevoir que cette dernière pourrait varier en fonction du type d'arrondissement, les données recueillies et les résultats obtenus ne permettent pas de conclure à une différence de représentations entre les citoyens des arrondissements du Plateau Mont-Royal et Verdun.

**Tableau 4-5: Comparaison des pourcentages de répondants appartenant à chaque représentation pour les arrondissements PMR et Verdun**

Catégorie		Tous		Verdun		PMR	
Groupe	Description	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Sans représentation	Indifférent : Pas de problème avec les services d'eau	59	65	30	63	29	67
Avec représentation	Infrastructures d'eau et coûts/corruption	6	6	3	6	3	7
	Gestion des services d'eau et environnement	19	21	11	23	8	19
	Réseaux d'eau et santé/sécurité de l'eau	7	8	4	8	3	7
<b>TOTAL</b>		<b>91</b>	<b>100</b>	<b>48</b>	<b>100</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

Source : Auteure

### Analyse de la presse locale

Nous avons analysé le contenu de la presse locale afin de tenter d'identifier des éléments permettant de mieux comprendre le système représentationnel des répondants à notre recherche. Nous avons compilé, dans le tableau 4-6, le nombre d'articles traitant des réseaux d'eaux, des travaux sur ces infrastructures et des événements ponctuels tels que le déversement massif d'eaux usées dans le fleuve lors des travaux de réparation de l'intercepteur sud (*flushgate*), les avis de bouillir, les raccordements croisés, les refoulements, les inondations, etc. dans les journaux locaux accessibles aux citoyens ainsi que dans l'infolettre du PMR. On remarque que plusieurs articles abordant ces sujets ont été publiés dans le *Journal Le Plateau* (98 articles) et dans *Le Messager de Verdun* (90 articles). Pour sa part, *Le Magazine de l'Île-des-Sœurs* en contenait 59 au cours de la période d'analyse. Comme autre source d'information, les citoyens du PMR ont accès, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2012, à une infolettre publiée par leur arrondissement. Après avoir pris connaissance de chaque infolettre, il a été possible de répertorier 83 articles traitant des travaux sur les réseaux d'eau. Par ailleurs, nous avons dénombré 13 articles sur le déversement des eaux usées (*flushgate*) au total dans les journaux

de l'arrondissement Verdun (12) et dans les journaux du Plateau (1). De plus, *Le Magazine de l'Île-des-Sœurs* a abondamment traité, entre 2004 et 2007, des impacts négatifs sur l'environnement des raccordements croisés<sup>48</sup> découverts par l'arrondissement.

Ces publications s'adressent spécifiquement aux citoyens de ces arrondissements et fournissent des informations sur les événements reliés aux réseaux d'eau qui peuvent avoir des impacts sur leur vie : travaux, avis de bouillir, refoulements, inondations, etc. Il existe donc des informations sur les réseaux d'eau qui circulent dans la presse locale, présentées par des journalistes sans formation spécialisée. En y regardant de plus près, on observe que, dans l'ensemble de ces publications, plus de la moitié des articles fournissent une information générale sur les infrastructures (53%) : 29% des articles traitent du besoin d'intervenir et d'entretenir les réseaux d'eau ainsi que des travaux à venir ou en cours, quelques articles touchent les risques à la santé reliés aux réseaux d'eau eux-mêmes (conduite de plomb) ou à certains additifs retrouvés dans l'eau potable (1%), plusieurs articles relient les réseaux d'eau à l'environnement (11%) et finalement, 5 % des articles concernent les coûts ou la corruption visant les travaux d'infrastructures d'eau.

La presse discute de façon diffuse des réseaux d'eau lorsqu'il est question d'autres sujets : nids-de-poule, fuite de gaz lors de travaux, aménagement et mise en valeur d'une artère commerciale, présentation du budget, pétitions pour l'élargissement des trottoirs, etc. Lorsque le sujet principal de l'article vise les infrastructures d'eau, c'est pour informer de la date et du lieu des prochains travaux ou encore pour parler des impacts négatifs subis par les citoyens et les commerçants. Il y est aussi question de l'état dégradé des infrastructures et du besoin de les réparer. Comme on l'a dénombré, moins de 20% des articles concernent des enjeux reliés aux réseaux d'eau, quoique indirectement : santé, environnement, coûts/corruption.

La diffusion de l'information intervient dans la formation des représentations sociales, et les journaux peuvent y jouer un rôle prépondérant en contribuant à forger les attitudes (adhésion ou opposition, intérêt ou absence, distance par rapport à l'objet) envers un objet social (Moscovici, 1976). Dans le cas des quatre publications locales analysées, elles jouent le rôle d'« organes de transmission d'un savoir commun qu'il est nécessaire de partager » (Moscovici 1976, 317) et ne contiennent pas, pour la très grande majorité, de prises de position envers les réseaux d'eau. Le grand nombre d'articles répertorié aura certainement contribué à forger le système représentationnel de nos répondants.

---

<sup>48</sup> Les raccordements croisés sont des branchements d'égouts inversés : le branchement d'égout sanitaire est relié à l'égout pluvial et vice versa. Cette inversion a pour conséquence de déverser des eaux usées sans traitement dans le milieu récepteur. À l'Île-des-Sœurs, cela se traduit par le déversement d'eaux usées dans le fleuve St-Laurent.

**Tableau 4-6 : Compilation des articles sur les réseaux d'eau et les travaux parus dans la presse locale pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2000 au 31 décembre 2015**

Année	Nombre de mentions et commentaires			
	<i>Journal Le Plateau</i>	<i>Infolettre du Plateau Mont-Royal</i>	<i>Le Messager de Verdun</i>	<i>Le Magazine de l'Île-des-Sœurs</i>
2015	<b>18 articles</b> sur les réseaux d'eau dont un sur la patrouille bleue et un sur des plaintes. Parmi ces articles, un seul sur le déversement des eaux usées de novembre 2015.	<b>22 mentions</b> reliées aux travaux sur les réseaux et 2 articles sur les mesures de mitigation pour les travaux sur St-Denis sur 50 parutions	<b>23 articles</b> dont 8 sur le déversement des eaux usées de novembre 2015	<b>12 articles</b> dont 4 sur le déversement des eaux usées de novembre 2015.
2014	<b>5 articles</b> dont 2 articles de fond sur l'état des infrastructures souterraines	<b>21 mentions</b> reliées aux travaux sur les réseaux, aux entraves, etc. sur 54 parutions	<b>6 articles</b> dont 1 relié à de la pollution due à des raccordements croisés	<b>3 articles</b>
2013	<b>4 articles</b> dont 1 sur le nombre de plaintes concernant les services d'eau	<b>19 mentions</b> reliées aux travaux sur les réseaux et avis d'ébullition sur 50 parutions	<b>2 articles</b> dont 1 relié aux élections municipales	<b>5 articles</b>
2012	<b>5 articles</b> dont 1 sur la gestion des eaux pluviales	<b>21 mentions</b> reliées aux travaux sur les réseaux, aux entraves, etc. sur 47 parutions	<b>7 articles</b> dont 1 sur le rinçage du réseau d'aqueduc et 2 sur la collusion/corruption	<b>5 articles</b> dont 3 sur la corruption dans les travaux d'infrastructures
2011	<b>5 articles</b> dont 1 sur l'accès aux données de la Ville de Montréal et 1 sur l'appui aux commerçants qui subissent des inconvénients dus aux travaux d'eau.		<b>6 articles</b> dont 1 sur le rinçage du réseau d'aqueduc et 1 sur l'état critique des structures	<b>4 articles</b> dont 2 sur des rejets d'eaux usées
2010	<b>6 articles</b> dont 3 sur une campagne d'économie d'eau potable		<b>12 articles</b> dont 3 sur l'économie d'eau potable et 2 sur l'entretien du réseau d'aqueduc	<b>5 articles</b> dont 2 sur le gaspillage de l'eau potable
2009	<b>2 articles</b> dont 1 sur la satisfaction des citoyens par rapport aux services de l'arrondissement		<b>6 articles</b> dont 1 sur la construction d'un bassin de rétention d'eaux pluviales et 2 sur l'accès aux terrains entourant l'usine Atwater	<b>4 articles</b>
2008	<b>9 articles</b> dont 4 qui portent sur la coordination, la consommation d'eau, le Fonds de l'eau, la réglementation		<b>6 articles</b> dont 1 sur le nettoyage et l'inspection du réseau d'égouts	<b>1 article</b>
2007	<b>11 articles</b> dont 3 sur l'économie d'eau potable et le développement durable		<b>7 articles</b> dont 2 sur des raccordements croisés à l'Île-des-Sœurs et 2 sur des travaux d'entretien du réseau d'aqueduc	<b>15 articles</b> dont 8 sur la pollution reliée aux raccordements croisés à l'Île-des-Sœurs
2006	<b>9 articles</b> dont 1 politique et 1 sur le budget participatif		<b>6 articles</b> dont 1 sur le plomb et la santé	<b>2 articles</b> dont 1 sur les branchements d'eau potable en plomb
2005	<b>12 articles</b> dont 2 sur le fluor (pros/contres) et sur les toitures vertes pour diminuer l'eau dans le réseau pluvial, sur la participation citoyenne à la gestion de l'eau, sur l'augmentation de l'impôt foncier		<b>3 articles</b>	<b>2 articles</b> dont un sur l'inventaire des raccordements croisés à l'IDS
2004	<b>12 articles</b> dont 1 qui dénonce les augmentations de taxes		<b>6 articles</b> dont 1 sur des travaux, 1 sur la taxe dédiée pour le réseau d'aqueduc en mauvais état.	<b>1 article</b> sur la présence de raccordements croisés à l'IDS
<b>TOTAL</b>	<b>98 articles (12 ans)</b>	<b>83 mentions (4 ans)</b>	<b>90 articles (12 ans)</b>	<b>59 articles (12 ans)</b>

Source : Données compilées par l'auteure

## Entretiens semi-dirigés

Tel que présenté à la section précédente, près de 65% des répondants (59/91) ne se sont pas construit de représentation des services d'eau. Ces 59 répondants, surtout des travailleurs, n'ont pas d'intérêt pour les services d'eau tant que ces derniers fonctionnent bien et ne leur causent pas de soucis. Malgré leur faible intérêt pour le sujet et leur conviction d'avoir peu à dire et à contribuer, sept citoyens parmi ces derniers ont accepté de nous accorder un entretien semi-dirigé. Les citoyens qui ont d'emblée associé les services d'eau aux coûts ou à la corruption représentent 6 % des répondants (6/91). Quatre parmi eux ont répondu à notre invitation pour un entretien semi-dirigé et ont accepté de partager leur expérience. Les citoyens qui perçoivent la gestion de l'eau comme une contribution à la protection de la ressource et de l'environnement comptent pour plus de 21 % des répondants (19/91) et six d'entre eux ont été rencontrés en entretien semi-dirigé. Finalement, les citoyens pour qui l'eau potable signifiait santé et sécurité de l'eau représentent 8 % des répondants (7/91) et trois d'entre eux ont accepté d'échanger avec nous plus longuement lors d'un entretien semi-dirigé.

**Tableau 4-7: Comparaison de la composition des échantillons des répondants au questionnaire court et des répondants aux entretiens selon leur représentation des réseaux d'eau**

Groupe	Description	Q courts (n=91)		Entretien semi-dirigé (n=20)	
		Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Sans représentation	Indifférent : Pas de problème avec les services d'eau	59	65 %	7	35 %
Avec représentation	Infrastructures d'eau et coûts/corruption	6	6 %	4	20 %
	Gestion des services d'eau et environnement	19	21 %	6	30 %
	Réseaux d'eau et santé/sécurité de l'eau	7	8 %	3	15 %

Source : Données compilées par l'auteur

Le tableau 4-7 présente la composition du groupe des 20 répondants aux entretiens semi-dirigés, comparée à celle du groupe des 91 répondants au questionnaire court. Ce tableau montre que la représentativité des citoyens adhérant à l'une ou l'autre des représentations est différente : le groupe des 20 répondants comprend surtout des personnes qui ont suffisamment d'intérêt pour les infrastructures (13/20 soit 65%) pour avoir accepté de nous accorder un long entretien et de se déplacer pour le faire. L'intérêt pour le sujet explique que le nombre de répondants de la catégorie « indifférents » y soit moindre. Il y a un biais de sélection favorisant les « intéressés », les répondants ayant une représentation des réseaux d'eau.

Nous nous intéresserons maintenant aux propos tenus par les répondants rencontrés en entretien, car « le chercheur a souvent besoin de confronter les résultats d'une méthode par une autre » (Cibois 1984,134).

Les propos tenus lors des entretiens réalisés auprès de 20 citoyens ont été analysés et il est apparu que 17 répondants sur les 20 rencontrés avaient une bonne connaissance de l'état des infrastructures d'eau. Plusieurs références au mauvais état des infrastructures ont été répertoriées dans les propos des répondants. Ces répondants ont discuté de l'état de dégradation des réseaux. Ils se disaient conscients du mauvais état des réseaux et ils étaient en accord avec les investissements de la Ville à ce chapitre. Ces constats accompagnaient généralement leur « acceptation » des inconvénients subis à cause des travaux dans leur quartier (détours, retards, difficulté à circuler pour les différents usagers de la rue et des trottoirs). Il est utile de rappeler ici que le classement des répondants au questionnaire court a été fait à partir de réponses très courtes et spontanées, tandis que le classement des propos des entretiens a été confirmé à partir de conversations plus élaborées, donc plus complètes et plus riches en informations.

Nous avons remarqué, chez la presque totalité des 20 répondants aux entretiens, qu'ils partagent le constat du mauvais état des réseaux et du besoin d'intervenir et que cela, bien que présent dans leur discours, n'est pas prédominant dans leur propos. La diffusion d'informations sur l'état des réseaux et sur le besoin d'intervenir, notamment par les journaux locaux, a permis à ces citoyens d'adopter une attitude par rapport aux réseaux d'eau. En général, les répondants considèrent le besoin d'intervenir sur les réseaux par la Ville comme pertinent et légitime. D'ailleurs, les citoyens rencontrés en entretien ont été en mesure de décrire plusieurs des composantes des services d'eau et, pour certains, de l'assortir de détails techniques. Quant aux autres aspects du service, les répondants aux entretiens ne se les représentent pas tous de la même façon. La richesse de leurs propos nous a permis de mieux comprendre la perception qu'ils ont des réseaux d'eau et des opinions qu'ils ont des différents aspects de leur gestion.

### **À chaque groupe son *récit citoyen***

Pour nous permettre de présenter un portrait anonyme des répondants aux entretiens semi-dirigés, nous avons choisi de décrire sous la forme de courtes histoires (*narratives inquiries*) rédigées par la chercheuse à partir de leurs propos ce que les adhérents à chacun des quatre groupes (indifférents, coûts/corruption, environnement, santé/sécurité de l'eau), partagent. Ces histoires ont été rédigées à partir d'un récit de base auquel la chercheuse a ajouté des détails

provenant des autres répondants constituant ainsi des enchaînements de faits sur leurs expériences avec les réseaux d'eau et leur implication comme citoyens. Ces histoires nous permettent d'étudier et de comprendre la façon dont les répondants interrogés perçoivent les réseaux d'eau «the study of narratives is the study of the ways humans experience the world » (Connelly et Clandinin 1990, 2). Cette forme de traitement des données permet aussi de caractériser des expériences humaines, de communiquer une réalité partagée et de percevoir le monde avec les yeux des autres (Freeman, 2006; Overcash, 2003; Riley et Hawe, 2004). Cette façon de présenter nos citoyens-types est cohérente avec les outils d'analyse mis en œuvre. Overcash (2003) le souligne ainsi « thematic analysis identifies common ideas and phrases that individuals articulate in their narratives and that can indicate some degree of importance allocated to a specific thought or occurrence (Overcash 2003, 183).

#### **4.2.1 Indifférents : Pas de problème avec les services d'eau (sans représentation)**

Ces citoyens sont satisfaits des services d'eau en général. Ils n'hésitent pas à affirmer que l'eau est bonne et qu'ils ne craignent pas de la boire. Dans ce contexte, ils n'ont aucune sensibilité à l'égard du service. Bien sûr, certains d'entre eux ont parfois eu des problèmes avec leur raccordement d'eau ou d'égout, mais ces derniers ont vite été corrigés et ils n'en conservent pas une mauvaise impression puisqu'ils nous ont raconté ces événements sans amertume ni rancœur envers la Ville ou le Service d'eau en général. Malgré que ces citoyens ne soient pas particulièrement informés de l'ensemble de ce que sont les services d'eau, ils ont tous été capables d'y associer l'eau que l'on boit et les eaux usées que l'on rejette. Ces citoyens qui ne manifestent pas d'intérêt particulier pour les services d'eau ne s'impliquent en aucune façon dans sa gestion. Ils ne sont engagés démocratiquement que pour des sujets ou des décisions qui les touchent directement : le stationnement, les sens uniques, la mobilité réduite, l'éviction de locataires, etc. Les infrastructures d'eau ne font pas partie de cette liste. Elles ne les touchent pas et ils demeurent impassibles; préférant laisser les « experts » gérer le Service en question.

*Ma connaissance du service d'eau elle est de base. Il y a l'eau qui vient de la municipalité, on la reçoit à la maison pour se laver et boire. La gestion de la qualité de l'eau est probablement liée à l'usine Atwater à Verdun. À l'usine Atwater, c'est toute l'eau qu'on boit qui arrive par le canal de l'Aqueduc qui a été construit il y a cent ans. Il y a un système d'égout, les eaux usées sont rejetées dans le système d'égout. La gestion de ce système-là était assez floue, mais on a eu un*

mini-cours sur tout ce que ça impliquait lors du déversement des eaux usées. On a appris que les déversements d'eau, il y en avait à tous les ans et dans plusieurs villes. Ça ne m'a pas empêché de dormir. Mais est-ce qu'il y a eu des répercussions, je ne le sais pas. Je me range du côté des experts qui ont dit que c'était la chose la plus optimale et la plus efficace à faire à ce moment-là. Mais il faudrait que la prochaine fois, ce soit fait autrement parce que ça a été fait comme caché. Finalement, ma connaissance du service est en partie liée aux expériences que j'ai vécues. Que ce soit un puisard pluvial bouché dans la ruelle ou un refoulement d'égout lors d'une grande pluie -- qui n'a heureusement pas causé de dommages parce que mon sous-sol n'a pas de pièces aménagées -- ou encore la nécessité de remplacer l'entrée d'eau à cause d'une fuite sur notre bout de tuyau qui a été confirmée par la Ville. Donc, le service d'eau c'est invisible et le contact qu'on a avec c'est notre robinet et la toilette qui « flushe ». Alors comme ça fonctionne bien et que l'eau est toujours bonne à boire, ce n'est pas un sujet dont on parle ou qui nous vient à l'esprit dans une conversation. Je n'ai pas d'intérêt ou de préoccupations par rapport au service d'eau en autant que ça n'endommage pas la santé.

Je sais qu'il y a beaucoup de travaux qui sont faits sur les réseaux mais je ne pourrais pas préciser qui en a la responsabilité, la ville ou l'arrondissement. J'ai eu connaissance que l'ouverture des rues pour remplacer les vieux tuyaux n'était pas toujours nécessaire. On m'a expliqué que ce sont des vieux tuyaux faits en brique qui datent de 1915-1925 à peu près et que maintenant, ils insèrent une membrane dedans qui va permettre de conserver ou d'augmenter la durée de vie. Ça m'intéresse parce que je sais que le réseau a manqué d'entretien et qu'il est vieux et en mauvais état. J'ai lu dans le journal qu'il y avait apparemment 40% de fuites d'eau et qu'ils voulaient les réduire à 30% et qu'il fallait investir des milliards de dollars. Je me dis que s'ils avaient investi au bon moment, ça coûterait peut-être moins cher aujourd'hui. Mais d'un autre côté, ça ne me dérange pas si les taxes augmentent à condition que l'argent serve à la bonne chose et que tout le monde paie sa part. Je pense qu'il y a eu beaucoup de négligence les 40 dernières années et qu'il faut qu'ils investissent et qu'ils améliorent ce qui a été négligé. Pis moi à quelque part, ça me rassure de savoir qu'on entretient les infrastructures et qu'on y porte attention.

Mais bien sûr, ça crée des inconvénients, les rues en travaux ne sont pas accessibles, il y a des trous un peu partout, il y a des contournements et on a été approvisionné en eau potable par des bornes fontaines. Aussi, il y a des trottoirs de bois qui sont installés pour donner accès aux commerces, et ça dure longtemps. Ça devient un casse-tête pour circuler en automobile. Oui, ça été pénible cet été. Le pire c'est quand tu as l'impression qu'il ne se passe rien sur le chantier, il y a plein de cônes oranges, tout est bloqué et le chantier est vide. Mais sur le chantier de la rue St-Denis, j'ai vu des travailleurs à 9 heures le soir qui travaillaient avec des lumières, ce n'était pas

*un chantier vide. C'est vrai que la rue St-Denis, c'est une artère principale. Mais quand on s'informe sur les travaux par l'infolettre ou par le journal du quartier, on sait qu'il y a des travaux dans une rue et on les contourne si on peut. En fait, l'impact des travaux varie selon le quartier. Sur le PMR, on vit des changements de sens de circulation et, ajoutés aux travaux, cela rend les déplacements en automobile très compliqués. Mais après, on sait que c'est pour le mieux et que ça va être bon pour longtemps.*

*Mon implication citoyenne est motivée par des circonstances ou des événements que je vis ou que mon entourage vit et qui ont des impacts négatifs sur la qualité de vie et sur la qualité du milieu dans lequel notre petite communauté vit. Dans notre arrondissement, on vit plutôt dans notre quartier et c'est ce qui se passe dans notre quartier qui nous intéresse et nous interpelle. Je participe au conseil d'arrondissement lorsqu'il y a un enjeu qui me touche et je vais m'exprimer sur cet enjeu. Que ce soit les vignettes de stationnement, les saillies de trottoirs, l'éviction de locataires, le changement de sens de circulation des rues locales, des projets d'aménagement de ruelles, les modifications de la vocation d'un parc, etc. Je m'implique parce que certaines décisions qui sont prises me touchent, me dérangent, ont un impact sur ma qualité de vie, sur la qualité de vie dans mon quartier. Je suis intrigué et intéressé par ce qui se passe localement. En plus, lorsque je vais prendre ma retraite, j'aurai des choses pour m'impliquer et me tenir occupé.*

*Quant à une implication possible dans la gestion du service d'eau, je n'ai pas de problème avec l'eau. C'est pas que ça m'intéresse pas l'eau, mais ça ne me cause pas de souci, alors je ne me vois pas m'impliquer dans ça. Peut-être que si on annonçait une grosse décision comme la privatisation de l'eau ou que l'eau influençait tout à coup ma qualité de vie, ça me mobiliserait un petit peu, c'est sûr. Ça dépendrait du dossier. Mais pour m'impliquer, il faudrait que je m'informe beaucoup sur le sujet parce que ce n'est pas un savoir acquis et il faudrait quand même s'y connaître un peu en la matière. Je ne me sentirais pas à l'aise de participer si je n'ai pas l'impression d'apporter un point de vue assez large et d'avoir une conversation intelligente avec les différents acteurs. Après tout, c'est le travail des ingénieurs qui sont spécialisés là-dedans. Mais comme je vous ai déjà dit, c'est méconnu, on en souffre pas. En fait moi, je réalise qu'on s'implique quand on souffre.*

**Les citoyens ne pensent pas spontanément aux services d'eau, ni n'en discutent avec leurs proches ou leurs amis. Tant que tout va bien, que l'eau coule du robinet et qu'elle disparaît après usage, ce service, pourtant essentiel, est « invisible » et ne fait donc pas partie des « sujets » sur lesquels ce citoyen est prêt à se mobiliser. Les citoyens trouvent que l'eau est bonne à boire et qu'il y en a en quantité. Ils confirment dans leurs mots que le service d'eau et,**

par conséquent, les décisions qui sont prises par la Ville à ce sujet, ne font pas partie de leurs pensées car elles ne nuisent que temporairement (durée des travaux) à leur qualité de vie et ne leur créent pas de soucis. À l’opposé, et précisément parce que ces interventions municipales ont un effet quasi immédiat et négatif sur leur vie quotidienne, les modifications apportées à la politique de stationnement de l’arrondissement ou encore à la gestion de la circulation par l’imposition de sens uniques dans leur quartier les mobilisent. Pour de telles décisions, ces citoyens manifestent leur intérêt à y prendre part car ces sujets les touchent personnellement.

Ce désintérêt, cette absence des services d’eau dans leurs pensées et dans leur discours entre citoyens signifie qu’il y a absence de représentation des services d’eau pour ce groupe de répondants. L’analyse que nous en avons faite, à l’aide de la liste de critères de Mariotti (2003), est corroborée par les propos des répondants aux entretiens. Notre conclusion sur l’absence de représentation des réseaux d’eau chez les adhérents au groupe des indifférents est validée.

#### **4.2.2 Représentation : Infrastructures d’eau et coûts/corruption**

Les répondants qui partagent cette représentation et qui se disent concernés par les investissements faits par la Ville dans les réseaux d’eau nous ont tous parlé des effets positifs de la Commission Charbonneau et de leur crainte que ses effets ne perdurent pas. Ils ont par ailleurs souligné l’importance d’un meilleur contrôle des coûts et de la surveillance des travaux, activités qu’ils perçoivent être le rôle exclusif de la Ville. Ces citoyens cherchent à connaître les effets des investissements sur la réduction des fuites d’eau car en plus d’être préoccupés par les finances de la Ville, ils ont tous exprimé une sensibilité à la protection de la ressource. Surveiller les finances publiques ne veut pas dire pour eux une réduction des investissements. D’ailleurs, lors des entretiens, des répondants nous ont fait remarquer qu’il vaut mieux dépenser un peu plus pour avoir une meilleure qualité et une plus grande durabilité. Une participante appelle cette façon de faire « le gros bon sens ».

*Je ne connais pas totalement les services reliés à l’eau mais selon moi, c’est d’assurer une eau de qualité aux Montréalais. C’est sûr, c’est aussi de respecter l’environnement, de bien filtrer l’eau et de ne pas polluer le fleuve. Puis, prochainement il va y avoir une technologie qui va purifier l’eau pour enlever les médicaments ou les choses difficiles à contrôler et ça va améliorer la qualité de l’eau du fleuve. Pour les services d’eau, en plus de fournir de l’eau potable, il y a la tuyauterie pour les eaux de toits et les renvois d’eau. Pis avec le déversement d’eaux usées, je dirais le mini scandale des eaux usées, on a pris connaissance des égouts parce que c’est*

abstrait et les gens ont beaucoup plus conscience de ce qui touche leur quotidien. Les déversements ça rend l'eau impropre à la baignade. Il faudrait aussi régler le problème pour profiter du fleuve, de la baignade, des activités nautiques, sans parler des répercussions sur l'environnement, la qualité de l'eau, les végétaux, les poissons. L'écologie c'est ça, c'est un grand tout. On se dit ce n'est pas normal, mais on fait confiance. Est-ce qu'on a raison de faire confiance, ça on le saura peut-être juste plus tard. L'eau c'est quand même une ressource extrêmement importante, ça fait qu'il y a un intérêt supplémentaire. Pour moi, investir pour protéger notre eau, ce n'est pas une dépense, c'est un placement.

Mais personnellement, c'est plus souvent des histoires de travaux sur nos tuyaux qui nous font prendre conscience que ça existe. J'ai fait abaisser mon branchement d'égouts parce que je creusais mon sous-sol et j'ai dû obtenir un permis de la Ville dont le coût est exorbitant. En plus, mon excavateur ne voulait pas s'occuper des travaux sur les tuyaux parce qu'il ne voulait pas se faire casser les deux jambes. Ça m'a coûté 12 000\$ pour deux jours de travail. Je pense qu'il y a encore de la collusion malgré la Commission Charbonneau. Ça me préoccupe beaucoup.

Pour ce qui est des travaux qui sont réalisés dans le quartier, bien sûr ça crée des inconvénients. On les subit, c'est surtout pour la circulation. C'est plus long, ça ralentit. Mais dans la mesure où les travaux se font rapidement, y a pas de problème. C'est la durée qui est vraiment le plus important. Bien sûr, ça arrive que sur des chantiers on se demande pourquoi il n'y a personne, on a l'impression que par moment, ils attendent des corps de métier pour terminer. C'est certain que le système est très vieux alors il faut le remplacer. J'accepte les inconvénients, c'est un mal nécessaire. Mais je trouve qu'ils ont trop tardé. Quand c'est tout en même temps, c'est qu'il y a des gens qui n'ont pas fait leur travail. D'ailleurs, j'ai appris par un ingénieur que ça n'avait pas été refait depuis 1890. C'est pour ça que c'est long. Ça été très déranger les travaux. À un moment donné, ils ont fermé le chantier pour la période des Fêtes et ils ont ré-ouvert ensuite ! Ok, ils aident les citoyens et les commerçants mais quelle perte d'argent. Ce que je déplore aussi, c'est un peu l'irresponsabilité des hommes politiques. Ils sont là pour un court mandat et ils ne prennent pas leurs responsabilités au niveau de l'entretien. Et on se réveille 50 ans après et tout est à refaire. Les élus en poste à ce moment-là devraient être redevables.

Je pense que le message sur la réfection du réseau d'eau devrait être mieux transmis, où on est rendu, quelles sont les conséquences des années d'inaction, ça permettrait aux gens de mieux comprendre l'urgence de la situation et les conséquences qu'on vit à cause de ce qui n'a pas été fait. Moi je suis informé par les journaux, ça fait partie des affaires publiques. À un certain point l'eau au sens large, c'est quand même dans les médias. Je pense qu'il y a beaucoup

d'information de disponible, mais je ne pense pas que les gens sont si proactifs que ça. Même que je pense que de plus en plus nos pouvoirs publics délèguent la responsabilité aux citoyens de s'informer. Par ailleurs, il y a l'infolettre de l'arrondissement. Mais c'est plutôt pour les travaux et les rues qui sont bloquées par les travaux. Bien sûr c'est de l'information concrète qui n'entre pas dans les détails parce que ça ne rapporte pas grand-chose. La préoccupation des gens c'est les désagréments matériels des travaux parce que ça touche leur vie quotidienne.

Moi je fais mon travail de citoyen, je m'informe sur ce qui se passe sur la scène publique et politique. J'aime ça. D'ailleurs, j'ai été témoin de situations de collusion et de corruption dans une ville des Laurentides. Ça a même fait la manchette des journaux. C'est une situation semblable à ce que la Commission Charbonneau a mis en lumière. Il y avait des élus, des fonctionnaires et des entrepreneurs qui étaient mêlés à ça. Moi, mon implication citoyenne ne visait pas l'eau, ce n'était pas mon intérêt particulier, ce n'était pas une voie vers laquelle je me lançais. C'est une connaissance qui m'a sollicité pour faire signer une pétition reliée à une contestation du compte de taxes. Et je me suis impliqué de plus en plus avec les demandes de révision de comptes de taxes municipales et ça a commencé à prendre de l'ampleur. De fil en aiguille, j'ai continué avec le groupe qui s'intéresse principalement aux finances de la Ville et qui fait des recommandations à différents niveaux, au niveau de l'eau aussi. Toutes les dépenses, incluant celles reliées à l'eau, ont un effet sur les finances générales de la Ville et donc sur les comptes de taxes des citoyens. Dans le dossier de l'eau spécifiquement, on s'intéresse et on voit à ce qu'il n'y ait pas d'exagération dans les dépenses ou de fuites quelconques, autant d'eau que de finances.

Je suis même allé à la Ville centre pour dénoncer le scandale des compteurs d'eau et pour dire que je n'étais pas satisfait des mesures anti-corruption mises en place par monsieur Tremblay. C'était avant la Commission Charbonneau. Ensuite on a vu ce que ça coûtait la corruption, les firmes d'ingénierie, le 30% sur des milliards de \$ en construction sur 10-15 ans. Ma solution c'est de renforcer la fonction publique avec des ingénieurs, non seulement avec des diplômés, mais avec une éthique. Et puis, je ne pense pas que ça coûte moins cher de confier ces tâches-là à l'externe aux firmes privées. Par rapport à l'eau, on comprend pourquoi ça n'avance pas et que ça coûte cher. C'est une donnée souterraine dont on doit tenir compte et dont très peu de monde parle. Puis après ça c'est en-dessous du tapis. Mais c'est omni présent, omni présent.

C'est aussi au moment du budget qu'on peut demander des comptes à l'administration. On regarde le rapport de la commission des finances, on s'intéresse beaucoup à la partie sur le Service de l'eau. On regarde année après année, on fait des comparatifs. On regarde si les

*travaux ont permis d'améliorer le réseau (moins de fuites) ou si les compteurs ont été installés aux industries pour qu'elles paient leur juste part. On surveille les dépenses, le gaspillage, et les rentrées possibles d'argent, mais pas à n'importe quel prix. Est-ce qu'on utilise des matériaux qui vont durer 100 ans, quitte à en faire moins à la fois. C'est bien beau de faire moins cher mais si la qualité n'est pas là, ça va coûter plus cher. On a un exemple flagrant avec le Pont Champlain. Avec tous les montants qui sont en jeu, une chance qu'on a eu la Commission Charbonneau. Mais on n'est pas à l'abri que ça recommence. Il faut continuer à être vigilant, augmenter les contrôles parce que c'est bien beau, on supprime le personnel à la Ville, mais d'un autre côté ça peut coûter très cher.*

*Ma façon de m'impliquer dans la gestion de l'eau c'est de surveiller les finances et d'être vigilant au quotidien par rapport à l'éthique et à l'honnêteté des élus et des fonctionnaires. Mais ce n'est pas une tâche facile comme je l'ai déjà dit. C'est souterrain et l'information fournie par la Ville centre n'est pas toujours facilement accessible. Ce sont des enjeux très techniques, je ne suis pas un spécialiste et je n'ai pas les compétences techniques pour critiquer. Et parce que c'est technique, je pense que ça prend de l'information très pointue pour être capable de débattre des problèmes techniques, si problèmes il y a.*

Les investissements dans les réseaux d'eau, la saine gestion, la surveillance des contrats de construction, la lutte à la corruption, tous ces sujets ont été abordés par l'un ou l'autre des citoyens partageant cette représentation. Ils ne cherchent pas à inciter la Ville à désinvestir. Au contraire, ils sont préoccupés par la pertinence des investissements et la façon dont ils sont faits. Selon eux, mieux vaut investir un peu plus pour une solution plus durable à long terme et qui permettra de ne pas avoir à intervenir de sitôt. Les citoyens intéressés par les coûts sont ceux qui ont soulevé la question de la corruption. Ils demeurent plutôt pessimistes quant à la disparition réelle de stratagèmes entraînant les surcoûts des travaux. Ils considèrent que la Ville doit s'impliquer dans la surveillance et le contrôle des travaux, quitte à ce que cela augmente les coûts de la fonction publique. Pour ces citoyens, il est question de confiance et d'intégrité et surtout de payer le juste prix à la fois pour ces contrôles et pour les travaux.

Voici un exemple de la cohabitation de plusieurs images, croyances, opinions qui contribuent à forger la représentation des services d'eau des adhérents au sous-groupe coût/corruption. Il est ici question d'éléments représentationnels qui constituent « un système sociocognitif particulier composé de deux sous-systèmes en interaction : un système central (noyau central) et un système périphérique » (Abric 2001, 82). Les tableaux 4-1 à 4-4 classent les répondants en fonction de l'élément représentationnel dominant (ou central), c'est-à-dire l'élément

représentationnel qui, dans leurs réponses aux questions du questionnaire court, a le plus d'importance et vient « gommer/effacer » les autres éléments et la réalité de l'objet (les infrastructures souterraines). Une fois l'analyse des entretiens complétée et les récits construits, la cohabitation de plus d'un élément représentationnel dans l'esprit d'un individu/groupe s'avère plus claire, plus évidente et doit être prise en considération.

Pour les adhérents au groupe « Infrastructures d'eau et coûts/corruption », la signification principale qu'ils donnent aux réseaux d'eau est liée aux coûts et à la corruption, c'est le noyau central de leur représentation. Associés à ce noyau central, les « éléments périphériques [...] concrétisent, régulent et défendent les significations centrales selon la diversité des contextes et des individualités » (Lo Monaco et Lheureux 2007, 59). Les éléments périphériques identifiés pour ce groupe sont *l'environnement* ainsi que *l'état des infrastructures d'eau et le besoin d'entretien*.

Ces commentaires des citoyens nous ramènent à la notion de niveau de service évoquée par le VG de la Ville. Rappelons la place que les niveaux de service occupent dans la gestion d'un service « Levels of service, having been agreed with customers, are a key business driver and influence all ASSET Management decisions » (INGENIUM et IPWEA 2006, 3.3). Ce que les citoyens expriment au sujet des investissements et des coûts, c'est qu'ils sont prêts à payer le juste prix pour des solutions bien choisies, des travaux bien exécutés et une répartition équitable des contributions. Aucun des 20 citoyens avec lesquels nous nous sommes entretenus n'a réclamé une baisse des investissements. La contribution des citoyens à l'égard des décisions d'investissement (priorités d'investissement de la Ville, plans décennal et triennal d'immobilisation du Service de l'eau, principes d'évaluation des offres de travaux, surveillance des procédures d'allocation des contrats, etc.) devrait être considérée par le Service de l'eau.

#### **4.2.3 Représentation : Gestion des réseaux d'eau et l'environnement**

Les répondants partageant cette représentation comprennent bien le cycle de l'eau. Ils voient les réseaux d'eau comme un « système écologique » : l'eau que l'on prélève dans le fleuve et les eaux usées que l'on y rejette font partie du même système, et pour s'assurer de la qualité de l'eau que l'on boit, il faut aussi s'occuper de l'eau que l'on rejette. Ces répondants sont prêts à payer plus cher pour protéger cette ressource à laquelle ils tiennent. Ils vont même jusqu'à dire que son abondance est son ennemi. Ils adhèrent à la cause de l'environnement dans une perspective de durabilité. Ils sont informés et critiques de certaines décisions du Service de

l'eau, particulièrement en lien avec le déversement des eaux usées et ses impacts sur la ressource et le système dans lequel elle s'insère.

*Ma connaissance du service d'eau c'est d'abord le service d'eau potable donné par la Ville, c'est-à-dire l'eau propre qui arrive à notre entrée d'eau et, évidemment, le service d'égouts qui est toutes les eaux usées, qui s'en vont dans le grand collecteur jusqu'à l'usine de filtration et qui est finalement rejetée dans le fleuve. Il y a des fontaines dans les parcs et des bornes fontaines pour les incendies. Je sais qu'il y a une hiérarchie du réseau, le réseau principal, le réseau intermédiaire et le réseau local. Il y a le beau bâtiment de briques rouges à Verdun et le canal de l'aqueduc. Les aqueducs ça touche autant les égouts que l'eau ; je dirais que c'est la somme des deux.*

*J'ai d'ailleurs vu à l'hôtel de ville la façon dont on traite les eaux usées. Le service capte en grande partie les matières solides, mais pas en totalité. Je trouve ça quand même un service assez primaire; pas très développé. Le système actuel ne permet même pas de récolter ou de capter les résidus de médicaments qui sont jetés dans les toilettes et on boit cette eau-là. Aussi, je me demande pourquoi, lorsqu'on refait le système d'égouts, on ne sépare pas les eaux usées des eaux pluviales. D'ailleurs, il serait temps de repenser la gestion des eaux pluviales, car on n'a pas fini d'avoir des grosses pluies avec les changements climatiques. Je vois certains quartiers où il y a une bande d'environ 6 pieds entre la rue et les trottoirs et des citoyens ont fait casser l'asphalte et les ont aménagés. C'est plein de verdure, ça fait que ça absorbe l'eau. Pis le « flushgate » : si les eaux de pluie étaient traitées autrement, plutôt comme une chute qui dévale le territoire de la ville jusqu'au fleuve ? Nous on travaille l'eau durement, on la force va-t'en ici, va-t'en là. S'il y a bien une chose qui est précieuse, c'est l'eau. Je pense qu'on n'en est pas encore assez conscients. Surtout quand on sait que plusieurs pays n'ont pas d'eau.*

*Pour revenir à ma connaissance du Service d'eau, c'est relié à plusieurs de mes expériences avec le Service d'eau. Certaines sont reliées à l'eau potable et d'autres aux égouts. D'abord, en ce qui concerne l'eau potable, j'ai eu connaissance de plusieurs bris sur le réseau dans mon quartier qui ont occasionné des inondations et qui ont nécessité des réfections majeures sur le réseau. Il a fallu aussi une augmentation de la capacité à cause de problèmes de pression. Tous ces bris c'est des pertes d'eau incroyables. On nous dit de fermer l'eau du robinet quand on se lave les dents, mais ça fuit de partout ! Pour ce qui est des égouts, le déversement des eaux usées a eu un effet catalyseur sur mes préoccupations par rapport à l'environnement. Ma première réaction ça été de dire que le fleuve « c'est pas une poubelle! ». Je trouve que c'est vraiment un grave problème à Montréal et qu'on devrait prévoir bien en amont ce genre*

d'activité-là. Malgré que les avis des spécialistes soient partagés, je trouve ça plutôt inquiétant et dépassé comme façon de faire que de procéder à des déversements de cette façon. Il y a différentes façons de faire pour limiter les impacts sur l'environnement et on doit maximiser ces méthodes-là le plus possible. On a le luxe d'avoir un grand fleuve, on se dit ben il n'y aura pas d'impact, ça va se diluer. Mais, concrètement, si on n'avait pas un grand fleuve qu'est-ce qu'on ferait ? Autrement dit, pourquoi c'est moins grave parce qu'on a un grand fleuve ? Je crois qu'il faut prendre des mesures, peu importe le coût financier. Il faut tenir compte du coût environnemental. Plus personnellement, j'ai dû remplacer mon branchement d'égout il y a une dizaine d'années. J'avais vu, grâce à une caméra, que mon tuyau était complètement désaligné, à moitié cassé. Et il y a toutes les vieilles pierres et les briques. Il y a toute une histoire derrière. On pense que c'est moderne mais ce sont les romains qui ont construit les aqueducs !

Ce qui m'intéresse d'une manière plus générale c'est la gestion de l'eau, la gestion de nos ressources. Je trouve qu'on la gaspille même si au Québec on n'en manque pas. D'ailleurs, on est bien positionné pour ne pas manquer d'eau au Québec, mais la pression économique va toujours augmenter sur cette ressource-là et c'est inquiétant.

Dans mon quartier, il y a eu beaucoup de travaux dans le même secteur qui se sont échelonnés sur plusieurs années. Ils font ça tronçon par tronçon, rue par rue. C'est long ! Ça cause des problèmes de stationnement même que l'an dernier, il y a eu des dégâts monstrueux au coin de St-Denis/Berri/St-Joseph et ils ont dû faire des réparations d'urgence. Ce que je remarque pour plusieurs chantiers, ce sont les retards et qu'on ne pense pas assez aux piétons et aux cyclistes quand on met en place des mesure de mitigation. Mais ce qui me surprend toujours, c'est le creusage à répétition, la non-planification des différents services (eau, gaz, électricité). On va ré-ouvrir la rue trois fois de suite. Je trouve que c'est un manque de planification énorme et en plus ça coûte de l'argent. Évidemment lorsque les travaux sont allongés, on subit les inconvénients plus longtemps, même si on évite les rues qui sont touchées. Mais d'un autre côté, sans rentrer dans les détails techniques, on sait qu'il y a un déficit d'infrastructures à Montréal et que certains quartiers parmi les plus vieux et les plus denses ont de vieilles conduites qui sont parfois trop petites à cause des développements. Les informations qu'on a eues au fil des années par les maires, les journaux locaux et nationaux ou les informations fournies par les arrondissements qui nous ont expliqué la situation du manque d'entretien et de la vétusté du système font que maintenant on comprend qu'il faut le remplacer, comme j'ai fait avec mon tuyau de grès. Si on veut que ça fonctionne, c'est une bonne chose qu'on s'affaire à le réparer pis à le mettre à jour. Les travaux d'entretien c'est essentiel. Si le toit de la maison coule, il faut le réparer même si ça dérange.

*Je suis assez impliqué mais pas toujours dans des comités formels, je participe régulièrement, sinon à chaque mois, aux assemblées du conseil d'arrondissement. Bien sûr, il y a eu un élément déclencheur mais l'implication ça fait un peu partie de moi depuis toujours. Je m'implique surtout localement mais je déplore que parfois les décisions soient prises sans tenir compte des résultats des consultations. Il y a parfois des décisions unilatérales ou contradictoires par rapport aux actions posées et même, sous les administrations précédentes, des irrégularités au niveau des permis accordés. Ces situations sont autant de motivations à s'impliquer. Être un acteur et pas simplement un spectateur, oser dire les choses. On s'intéresse plus à la vie politique parce qu'elle a un gros impact sur notre milieu de vie et notre bien-être. On se rend au conseil d'arrondissement pour poser des questions sur des situations qui nous causent problème.*

*Une implication dans la gestion du service d'eau, peut-être que oui, mais il y a bien d'autres choses avant. Je pourrais m'impliquer dans les domaines qui m'intéressent plus particulièrement et ils sont surtout liés à l'environnement : la gestion de l'eau comme ressource, les problèmes qui sont vécus dans certains quartiers comme les refoulements d'égouts récurrents et les déversements d'eau dans le fleuve sans traitement, faire de petits projets d'aménagement de l'eau presque sculpturaux, localement et peut-être aussi participer à la diffusion de l'information (kilomètres de réseau, âge des conduites, déficit d'entretien, niveau de rattrapage versus les coûts, etc.). Mais la seule chose moi, ce qui me préoccupe un peu c'est que les gens ne sont pas au courant de ça, c'est en-dessous! Pis ça ne donne pas de bénéfices visuels. Ce ne sont pas des belles saillies de trottoirs, c'est de la tuyauterie qui passe en-dessous d'une maison. Il ne faut pas se leurrer, le réseau d'aqueduc montréalais est très complexe et ça prend des ingénieurs. C'est une des raisons qui me ferait hésiter à m'impliquer sur ce terrain de jeu très technique, même si j'en connais un peu sur le sujet. Peut-être que par des consultations auprès des citoyens lorsqu'on sait qu'il y a dans une population donnée une certaine expertise ou consulter des gens qui ont un intérêt très particulier dans un domaine. Mais il y a peut-être des risques de s'égarer, la participation citoyenne sur des trucs techniques ça a vraiment ses limites. Par contre, les citoyens qui habitent depuis longtemps sur le territoire ont été témoins des constructions et possèdent des informations que même la Ville ne possède pas. Il faut peut-être les écouter.*

Selon les résultats de l'étude de Michel-Guillou (2011), il pourrait être juste de dire que les répondants adhérant à la représentation *environnement* perçoivent l'eau comme l'élément d'un écosystème à la fois fragile et vital dont il faut protéger chacune des composantes si on veut le préserver. Les répondants associent l'eau à la nature, à la vie et à une « substance » essentielle. Ils seraient plus enclins à réclamer des mesures plus sévères pour en assurer la

protection. Le système représentationnel des adhérents à ce groupe est composé du noyau central « environnement » et des éléments périphériques *santé, coûts/corruption* et *état des infrastructures et besoin d'entretien*. Bien que le contenu de la représentation des adhérents à la représentation *Gestion des réseaux d'eau et environnement* soit semblable à celui de la représentation *Infrastructures d'eau et coûts/corruption*, leur organisation est différente. Comme le souligne Abric, « c'est l'organisation de ce contenu qui est essentielle : deux représentations sociales peuvent avoir le même contenu et être néanmoins radicalement différentes, si l'organisation de ce contenu est différente » (Abric 2001, 82).

Ainsi, les adhérents à la représentation *Gestion des réseaux d'eau et environnement* se disent intéressés à s'impliquer dans les domaines surtout liés à l'environnement, à la gestion de l'eau comme ressource, à des projets d'aménagement de « petites infrastructures » liées à l'eau, à des activités de sensibilisation à la dimension environnementale des « tuyaux souterrains », etc. Les adhérents ont aussi soulevé le fait que ce sujet contient une bonne dose de science et que, par conséquent, ils se sentent peu ou plutôt mal équipés pour s'impliquer dans la gestion et le processus décisionnel de l'objet représenté (le Service d'eau).

#### **4.2.4 Représentation : Réseaux d'eau et santé/sécurité de l'eau**

Cette représentation liée à la sécurité de l'eau a été principalement exprimée par des femmes et elles ont beaucoup insisté sur l'importance de la qualité de l'eau potable pour la santé humaine. Non seulement ces participantes questionnaient la capacité du système de traitement actuel à enlever certains résidus de médicaments dans les eaux usées traitées, mais elles s'inquiétaient aussi de la présence de plomb dans l'eau potable due à des raccordements désuets. Cette méfiance, que ces participantes considèrent justifiée, les porte à consommer de l'eau embouteillée, considérée plus sûre. Les préoccupations quant à la sécurité de l'eau amènent les participantes à demander plus de transparence de la part de la Ville sur la sécurité et sur la qualité de l'eau en général. Ce sont ces thèmes et ces questions qui inciteraient ces citoyennes à participer à la gestion de l'eau.

*Les services liés à l'eau, ils nous fournissent de l'eau. C'est l'aqueduc. Ça concerne la sécurité de l'eau, la sécurité de la consommation de l'eau et ensuite les sources d'eau, le contrôle de l'eau. Je connais le canal de l'aqueduc parce que j'utilise la piste cyclable qui le longe. Il y a ensuite les infrastructures qui gèrent les eaux souillées et aussi une infrastructure qui est là pour nettoyer l'eau du fleuve, filtrer ces eaux-là. Je sais aussi qu'il y a souvent des déversements. Il y a*

plusieurs années, le système d'eau c'était simplement une nécessité alors que maintenant c'est plus sophistiqué et on parle d'environnement. À part ça, je pense que si on a un problème avec notre branchement, c'est nous qui assumons les frais pour la réparation. Je ne connais pas grand-chose d'autre. C'est une question de bien-être de vie.

Bien sûr il y a des travaux dans le quartier mais comme je me déplace à pied et très peu en voiture, ça ne m'a pas trop dérangée. J'ai eu connaissance de plusieurs bris d'eau dans le quartier ; surtout l'hiver dernier. En janvier ça coulait, c'était une rivière le matin lorsqu'on s'est levé et, parce que c'était très froid, toute cette eau-là a gelé et emprisonné toutes les voitures qui étaient stationnées. Il y a aussi eu des travaux sur une rue qui ont causé beaucoup de soucis parce que les propriétaires ne pouvaient pas louer les appartements parce qu'il y avait trop de bruit et que la rue n'était pas accessible; même pas à vélo. C'était infernal. Des travaux aussi importants perturbent beaucoup le quotidien des citoyens. D'un autre côté, les gens chialent contre les réparations, mais je suis contente de voir qu'il y a des travaux. Je pense que c'est essentiel; qu'il faut qu'ils se fassent parce que les installations datent de longtemps et qu'il y a beaucoup de bris. Ces travaux permettent de prévenir d'autres bris. Je pense que les gens ont une certaine tolérance face aux travaux parce que la vieille tuyauterie a besoin d'être remplacée.

Même si les gens du quartier ont parfois l'impression que ce n'est pas localement que les décisions sont prises et qu'ils n'ont pas le sentiment d'être assez consultés, on peut quand même s'informer des travaux à venir et en cours. Les journaux locaux en parlent et dans le bulletin électronique de l'arrondissement, on peut cliquer sur un lien qui nous amène sur le site de la Ville où il y a plus de détails. Mais c'est certain, il faut faire l'effort d'aller s'informer. Ce n'est pas tout le monde qui le fait ou qui peut le faire et ça implique peut-être le sentiment de perte de pouvoir que certains citoyens ressentent.

Je suis concernée par la sécurité de l'eau que l'on boit. Mais je pense que tout est chapeauté par la sécurité de l'eau à tous les points de vue. La sécurité de l'eau potable dans les arrondissements de Montréal ... Si un système d'égouts est trop vieux, c'est clair qu'on en veut un nouveau pour des raisons de sécurité de l'eau. C'est ça qui est primordial.

Dans le cas du déversement des eaux usées de novembre dernier, à la dernière minute les citoyens se sont mobilisés parce qu'ils ne comprenaient pas pourquoi la Ville avait fait ce choix-là. Je sais qu'il y a souvent des déversements parce que les installations ne sont pas adéquates et ça, ça m'inquiète. Si l'eau est polluée, est-ce que c'est une bonne idée d'envoyer des enfants, de jeunes enfants se baigner dans une eau qui risque de les tuer ? J'ai grandi sur le bord

de la rivière, ça a toujours été mon rêve depuis que je suis toute petite de me baigner dedans. Ça n'a jamais été le cas. J'ai grandi dans la peur, la peur de l'eau parce que quand tu mettais tes pieds dans l'eau, tu pouvais attraper des rougeurs et il fallait se laver tout de suite.

Selon mon expérience, lors du déversement, la première intervention qui aurait dû être faite c'est de demander l'avis de la Direction de la santé publique sur les risques et les impacts potentiels sur la qualité de l'eau et la santé des gens. J'ai trouvé ça bizarre qu'on ne les entende pas sur la qualité parce qu'ils sont responsables de la qualité de l'eau qu'on boit. C'est le plus grand risque. Ça fait qu'on n'est pas en sécurité, c'est certain, au niveau de la qualité de l'eau. C'est ce qui m'inquiète le plus. Il y a environ dix ans, la santé publique a envoyé une lettre à tous les résidents de Montréal qui avait des maisons avec des branchements en plomb. Ma maison en fait partie et c'est pour ça que je filtre l'eau parce je sais qu'il y a des risques à cause du plomb. Les médecins responsables de la qualité de l'eau à la santé publique prenaient ça très au sérieux. Moi c'est certain que j'aimerais avoir de l'information régulièrement, pas juste à cause de l'argent qui est mis dans les infrastructures d'eau, mais parce que ça touche la santé.

Mon implication citoyenne est variée. Je suis les débats au conseil d'arrondissement parce que j'aime être au courant de ce qui se passe. Des fois, on est plusieurs à avoir la même opinion et en l'exprimant en même temps, ça peut faire la différence. Mon implication concerne surtout le bien-être de vie, la qualité de vie. Je m'implique au niveau communautaire ou avec les jeunes, j'assiste à des événements, des diners, des conférences, d'autres activités qui me permettent de rencontrer de nouvelles personnes. J'ai toujours été impliquée. Pour moi, c'est important d'être entendue pis d'apporter quelque chose. Apparemment c'est bon pour la santé mentale de faire du bénévolat, de faire des « bonnes actions ». Finalement, se tenir informée c'est avoir en main ce qu'il faut pour se défendre s'il arrive quelque chose. C'est aussi notre responsabilité en tant que citoyen de se tenir au courant.

Mais de là à m'impliquer dans la gestion du service de l'eau, je ne peux même pas imaginer ce que ça pourrait être une implication citoyenne dans la gestion de l'eau. Ce ne serait pas moi qui partirais de genre d'activité-là mais je m'impliquerais en ce qui concerne la qualité de l'eau que l'on boit. Aussi, j'exigerais plus de transparence. C'est tellement opaque et tellement spécialisé. C'est compliqué la gestion de l'eau. Peut-être pas pour un ingénieur, mais pour une personne ordinaire, c'est aride, technique et spécialisé. Je pourrais participer à une réunion d'information, j'irais écouter ceux qui connaissent ça un peu plus. Dans des rassemblements citoyens, il y a toujours des gens qui ont une formation, une réflexion, l'expérience et qui apportent quelque

*chose. C'est sûr que s'il y avait régulièrement de l'information, pis je trouve que ça serait essentiel qu'il y en ait. Comme je vous disais c'est parce que ça touche la santé.*

Les citoyennes qui se représentent les services d'eau comme un « ingrédient » de leur santé et de leur sécurité ont raconté avoir vécu des expériences traumatisantes en rapport avec la dangerosité de l'eau. Que ce soit dans leur enfance en bordure de rivière dans laquelle il était interdit de se baigner, car l'eau était polluée et constituait un risque pour la santé. Ou encore en raison d'expériences professionnelles leur ayant donné accès à des informations techniques sur la présence de polluants dans l'eau et les risques qu'ils font peser sur la santé humaine. En plus d'avoir eu accès à ces informations troublantes, l'absence de transparence dans la gestion de situations à risque a laissé, chez certaines d'entre elles, un sentiment de méfiance envers la qualité de l'eau en général et de l'eau potable en particulier. La santé constitue le noyau central de leur représentation et les éléments périphériques relevés à travers leurs propos sont *l'environnement, l'état des infrastructures et le besoin d'entretien* et les *coûts/corruption* dans une moindre mesure.

Pour ces citoyennes qui perçoivent l'eau comme un danger, la qualité de l'information transmise et la transparence des décisions des autorités responsables sont des conditions essentielles pour être capable de développer une plus grande confiance dans le service d'eau potable. La sécurité de l'eau serait d'ailleurs la motivation de ces citoyennes pour qu'elles s'impliquent dans la gestion des services d'eau, notamment dans l'identification des projets prioritaires concernant la santé (remplacement des entrées de service en plomb, amélioration de l'enlèvement des polluants pharmaceutiques dans les eaux usées avant rejet au milieu récepteur, protection des prises d'eau, etc.). Finalement, pour ces adhérentes, la condition indispensable à leur participation serait la transparence dans les échanges.

### **En résumé**

Nous retenons que ces histoires ont de nombreux points communs. Les répondants partagent une connaissance modérée des services d'eau : tous ont été en mesure d'identifier le système qui fournit l'eau potable à la maison et celui qui collecte les eaux usées. Toutefois, pour construire leur représentation, ils ont dû inférer, c'est-à-dire attribuer aux aspects inconnus des réseaux d'eau des propriétés connues pour compenser l'information « objective » inconnue dont ils avaient besoin. L'inférence est un des critères permettant de déterminer la présence d'une représentation sociale (Mariotti, 2003). Tous ont été témoins ou touchés par les impacts des travaux mais les acceptent car ils sont conscients de leur nécessité : les réseaux sont perçus

comme vieux et en mauvais état. Un autre point commun des répondants est qu'ils qualifient le domaine des services d'eau comme étant technique et qu'ils ne se reconnaissent pas les compétences pour débattre de ce sujet.

Ces histoires deviennent particulières lorsqu'il s'agit d'identifier un domaine d'implication dans la gestion de l'eau. Les adhérents à chacune des trois représentations (*environnement, coûts/corruption, santé/sécurité de l'eau*) se sentent plus légitimes quant à une implication dans un domaine qui leur est plus familier, pour une question qui les touche : la focalisation de Moscovici (1976). L'objet social représenté, les infrastructures souterraines, est important pour les individus parce qu'ils le définissent/perçoivent comme un objet lié à la santé, l'environnement, les coûts/la corruption, etc., et que cette caractéristique principale, l'élément représentationnel central d'Abric (2001), rejoint leurs valeurs, normes et croyances.

Ainsi, les adhérents à la représentation *environnement* seraient disposés à s'impliquer dans des domaines reliés à l'environnement. Ceux adhérant à la représentation *coûts/corruption* sont déjà impliqués dans la surveillance des finances publiques et tiennent à préciser que l'information n'est pas facilement accessible. Celles adhérant à la représentation *santé/sécurité de l'eau* s'impliqueraient en ce qui concerne la qualité de l'eau et exigeraient plus de transparence, car elles perçoivent être mal informées à cet égard. Finalement, les *indifférents*, sans représentation des services d'eau, ne se voient aucune implication dans la gestion des services d'eau. Ces derniers leur sont méconnus, ils sont insensibles aux infrastructures parce qu'ils n'en souffrent pas et leur implication n'est motivée que par des événements ou des circonstances qui touchent leur qualité ou milieu de vie.

### **4.3 Conclusion**

Les méthodes de cueillette de données mises en œuvre pour réaliser cette recherche ont permis de déterminer les représentations sociales des services d'eau à partir des réponses courtes des 91 répondants. Ces dernières ont été enrichies des propos recueillis lors des entretiens semi-dirigés auprès de 20 citoyens, mobilisés à partir des 91 répondants au questionnaire court. Les résultats de l'analyse des propos provenant des entretiens ont fourni un éclairage supplémentaire qui a permis d'identifier le système représentationnel de chaque groupe de répondants. D'autre part, l'analyse de la presse locale a fourni des informations complémentaires permettant notamment d'expliquer les attitudes des répondants envers les réseaux d'eau.

Nos données indiquent que la participation citoyenne semble possible, mais seulement lorsqu'il y a représentation des services d'eau. Les répondants qui se représentent les services d'eau en ont fait un objet social<sup>49</sup>, ce qui les dispose plus que les autres à agir donc à participer, ce que nous indique Moscovici (1976) lorsqu'il nous dit que la représentation sociale est une préparation à l'action.

---

<sup>49</sup> Un objet social est défini, selon différents auteurs, par rapport aux groupes, ou en opposition objet immatériel/objet matériel ou encore enchâssé dans un objet supérieur (Mariotti, 2003)

## CHAPITRE 5 - DISCUSSION

### 5.1 Introduction

Dans ce chapitre, nous résumerons les résultats de notre analyse ayant permis d'identifier les représentations sociales des répondants à notre recherche ainsi que les trois systèmes représentationnels qui les composent. Nous discuterons ensuite des différences constatées entre les répondants adhérant aux différentes représentations. Finalement, nous présenterons la disposition à la participation pour chaque groupe de répondants.

### 5.2 Les systèmes représentationnels

L'analyse des réponses des 91 répondants au questionnaire court nous a permis de classer les répondants en deux groupes : ceux qui n'ont pas de représentation des réseaux d'eau (59 répondants) et ceux qui en ont une (32 répondants). L'analyse statistique a révélé que l'occupation des répondants expliquait leur appartenance à un des deux groupes : les travailleurs sont majoritaires dans le groupe qui n'a pas de représentation (*Indifférents : Pas de problème avec les services d'eau*) et les retraités sont majoritaires dans le groupe qui possède une représentation des réseaux d'eau. Nous avons identifié trois sous-groupes à partir du groupe de répondants s'étant forgé une représentation des réseaux d'eau. Nous avons ensuite, à partir de l'analyse de contenu des entretiens semi-dirigés, dégagé la structure interne des trois systèmes représentationnels. Cette analyse a permis de reconnaître les trois systèmes de représentation des réseaux d'eau suivants : 1) Les *coûts/corruption* comme noyau central et *l'environnement* et *l'état des infrastructures/le besoin d'entretien* comme éléments périphériques du groupe dominé par des hommes; 2) *l'environnement* comme noyau central et la *santé/sécurité de l'eau*, les *coûts/corruption* et *l'état des infrastructures/le besoin d'entretien* comme éléments périphériques pour le groupe représenté par monsieur/madame Tout-le-monde et 3) la *santé/sécurité de l'eau* comme noyau central et *l'environnement* et *l'état des infrastructures/le besoin d'entretien* comme éléments périphériques du groupe dominé par les femmes.

Tel que le souligne Moscovici (1976), le fait de se représenter un objet social peut conduire les détenteurs de cette représentation à agir. Dans le cas qui nous intéresse, est-ce que les citoyens que nous avons interrogés et qui ont une représentation des réseaux d'eau seront

disposé à participer à leur gestion ? Le premier élément de réponse à cette question est que les répondants limitent eux-mêmes leur participation à l'élément central de leur représentation. Pour participer il leur faut non seulement une représentation de l'objet social « infrastructures d'eau » mais encore faut-il que cette participation ait un sens pour eux. Et, pour ce faire, il faudra qu'ils se sentent touchés par des thèmes familiers qu'ils associent aux réseaux d'eau : les coûts, l'environnement ou la santé. C'est indirectement qu'ils viendront discuter des réseaux d'eau et c'est un sujet auquel ils sont sensibles et qui est au cœur de leur représentation des infrastructures d'eau qui les y incitera : le compte de taxes, la protection du fleuve, les pertes d'eau, la qualité de l'eau, la dangerosité des contaminants résiduels dans l'eau que l'on boit. Tous ces sujets ne concernent pas directement les tuyaux ou les usines mais ils sont liés à la représentation que se font ces citoyens des infrastructures d'eau.

Le tableau 5-1 résume ces résultats selon un continuum débutant avec les réponses au questionnaire court, se poursuivant avec l'analyse de contenu des entretiens semi-dirigés et se terminant par la perspective, exprimée par les répondants, de leur intérêt à participer à la gestion des réseaux d'eau.

Tableau 5-1: Les systèmes représentationnels des réseaux d'eau

Représentation sociale (Mariotti, 2003)	Groupe (statistiquement significatif)	Sous-groupe (classement de la chercheure)	Élément représentationnel central	Éléments représentationnels périphériques	Potentiel de participation
Non	Travailleurs	-	-	-	Peu probable
Oui	Retraités	Femmes	Santé/sécurité de l'eau	Environnement; État des infrastructures/besoin d'entretien	Indirect par l'enjeu «Santé »
		Hommes	Coûts/corruption	Environnement; État des infrastructures/besoin d'entretien	Indirect par l'enjeu «Finances publiques»
		Monsieur Madame Tout-le-monde	Environnement	Santé; Coûts; État des infrastructures/besoin d'entretien	Indirect par l'enjeu «Environnement»
Données questionnaires courts				Données entretiens semi-dirigés	

Source : Auteure

### 5.3 Les Montréalais et les services d'eau

#### **L'état de vétusté des réseaux d'eau et la nécessité d'investir : une perception partagée qui n'est pas un moteur pour la participation**

Nous l'avons déjà noté, la grande majorité des répondants rencontrés en entretien semi-dirigé (17/20 soit 85%) possède une bonne connaissance de l'état de vétusté des réseaux d'eau. Cet élément fait partie du système périphérique de chacune des représentations identifiées chez nos répondants (Tableau 5-1). L'image est celle d'un tuyau de briques où les bris sont nombreux et apparents ou encore de tuyaux de béton plus récents mais néanmoins fissurés. Cette connaissance provient de la lecture d'articles de journaux (locaux et nationaux), de leur participation aux conseils de ville et d'arrondissements, de leur participation à des groupes citoyens ou encore provient des informations recueillies auprès des travailleurs lors de travaux effectués dans leur quartier. Ces citoyens expriment ce constat sur l'état des infrastructures souterraines, peu importe la représentation qu'ils se font de ces infrastructures :

« [...] y a eu beaucoup d'infrastructures dans les années soixante là, qui ont été mises en place mais qu'y ont pas été entretenues; pis là on se retrouve avec des infrastructures désuètes ou qui tombent en ruines ».

« [...] c'est sûr que le système est très vieux, alors y faut remplacer [...] ces travaux-là y faut les faire, on n'a pas le choix, à un moment donné y faut y passer ».

« C'est vieux ici, ça fait un siècle là. Un moment donné il faut remplacer ».

« [...] je pense que tout le monde a une tolérance, est tolérant à ce niveau-là parce que ce sont des travaux pour remplacer la vieille tuyauterie et en remettre des nouvelles probablement c'est ça [...] Oui, on accepte ! Si un système d'égout est trop vieux, c'est clair qu'on en veut un nouveau aussi ».

L'inventaire des articles parus dans les journaux sur les réseaux d'eau et les travaux dont ils ont fait et font encore l'objet a permis de constater que depuis 2000, la presse écrite parle beaucoup des réseaux d'eau et de leur état. Malgré le fait qu'on n'ait pas répertorié de nombreux articles de fond sur le constat de la vétusté des réseaux d'eau, les articles traitant des travaux et des entraves routières en découlant ont suffisamment envahi l'imaginaire des Montréalais pour que nous puissions parler ici d'une *forme de connaissance sociale* (Jodelet, 1984a). Cette

connaissance sur l'état de vétusté des infrastructures d'eau, acquise à partir des informations reçues de la presse locale, des élus ou lors d'échanges entre citoyens, contribue à créer une appartenance sociale montréalaise.

Powell et Kleinman (2008) soulignent que le manque d'information « savante » sur les objets techniques et scientifiques dans les médias empêcherait le développement de connaissances chez les citoyens ordinaires et serait une entrave à leur participation. Cette barrière a été évoquée par un participant appartenant au groupe des *Indifférents* (sans représentation), groupe pour qui la participation est peu probable (voir le tableau 5-1) :

« [au sujet d'une implication dans la gestion de l'eau] Oui, mais à la condition que je sache de quoi on parle. Que je n'arrive pas disons, dépourvu d'informations et de connaissances [...] je ne me sentirais pas à l'aise de participer si j'ai pas l'impression que je peux apporter, avoir une conversation intelligente avec les différents acteurs ».

Toutefois, comme le montre notre analyse, ce n'est pas nécessairement le cas : lorsque la représentation sociale d'un objet technique, même perçu comme complexe, est le moteur de la participation, le déficit en information n'est pas un obstacle à la participation puisque les acteurs peuvent développer cette représentation par le phénomène de l'inférence. Nos résultats montrent toutefois que la connaissance d'un objet social ne suffit pas à induire une représentation et que de ce fait, cette connaissance n'est pas « automatiquement » un moteur pour l'action et la participation.

### **Les savoirs citoyens (obstacle technique)**

Tel que nous l'anticipons, l'objet social « infrastructure d'eau » est perçu par nos 20 répondants (entretiens semi-dirigés) comme technique, aride, souterrain, invisible au commun des mortels. Ici, l'image est composée d'équations mathématiques ainsi que d'équipements scientifiques et techniques complexes et inaccessibles. Conséquemment, l'eau est un service et un « sujet » qui, pour tous nos répondants, relève des experts et cela peu importe le système représentationnel qu'ils en ont. D'ailleurs, s'ils vivent des problèmes avec leurs services d'eau, ils se sentent démunis et font rapidement appel à la Ville pour obtenir de l'aide. Cette aide peut,

par ailleurs, être efficace ou pas, selon le type de demande, la période de l'année, les niveaux de responsabilité<sup>50</sup>.

« [...] je vois ça comme ben c'est leur travail à eux de faire ça [...] c'est le travail des ingénieurs qui sont spécialisés là-dedans » « Moi, je ne suis pas ingénieur. »

« [...] moi personnellement je ne suis pas intéressée à savoir quel type de travaux sont faits. Y font leur job, y font leur job » « Je ne suis pas un spécialiste » « c'est des enjeux assez techniques [...] je n'ai pas les compétences pour critiquer à mon avis. Mais ce sont des préoccupations constantes, mais c'est effectivement très technique, au-delà de mes compétences. »

« [...] je sais aussi c'est que le réseau d'aqueduc montréalais est très complexe et ça prend des ingénieurs pour approuver [...] des consultations techniques ou de la participation citoyenne sur des trucs techniques mais ça vraiment ses limites [...] Tu ne peux pas donner trop d'information technique à la population, ça sert à rien de toute façon. »

« Ben, c'est compliqué ça, la gestion de l'eau. Ce n'est peut-être pas compliqué pour un ingénieur, mais pour une personne ordinaire [ce l'est]. C'est sûr que c'est vu comme aride et technique et spécialisé. »

D'ailleurs, parlant du « flushgate », une situation qui rend dramatiquement visibles les infrastructures d'eau, plusieurs répondants se rallient spontanément à l'avis des experts en ce qui concerne la « nécessité » de déverser les eaux usées dans le fleuve puisqu'il s'agit, selon eux, de la seule solution possible n'ayant pas de conséquences sur la qualité de l'eau du fleuve.

« [...] au sujet des déversements des eaux usées, ben, c'est sûr que ça a touché tout le monde et moi aussi. On se disait, ce n'est pas normal [...] on nous dit après, c'est la moins pire des méthodes, mais là on fait comme confiance »

Toutefois, nos répondants dépositaires de la représentation *environnement* sont moins enclins à « accepter » le déversement comme unique solution :

« [...] mais le problème que j'ai c'est le déversement des eaux usées dont on a beaucoup entendu parler, vers la fin de 2015. Ça, je trouve que c'est vraiment un problème, c'est vraiment

---

<sup>50</sup> Les interventions d'entretien ou de réparation sur les réseaux d'eau sont faites par l'arrondissement, tandis que les travaux de réfection sont sous la responsabilité de la Ville.

un grave problème à Montréal et qu'on devrait prévoir bien en amont ce genre, ce genre d'activité-là. Malgré que les avis des spécialistes soient partagés, je trouve ça plutôt inquiétant et dépassé comme façon de faire que de procéder à des déversements de cette façon-là »

Bien que le développement d'une contre-expertise dans le domaine de l'environnement et de la santé ait permis de « brouille[r] les frontières traditionnelles entre savoirs experts et savoirs « profanes » » (Nez 2015, 15), ce phénomène n'est pas présent dans le domaine des infrastructures en général. Sauf si on place au centre de la représentation un élément où cette contre-expertise existe et qu'il devient possible de l'utiliser parce que sur d'autres dossiers que celui des infrastructures souterraines (par exemple, la gestion de l'eau ou encore la gestion des pratiques administratives d'octroi des contrats publics), on l'a déjà fait. Le meilleur exemple de cette situation est l'expertise sur les pratiques administratives d'octroi des contrats publics qui peut assez facilement être transférée à des dossiers concernant les infrastructures souterraines et être utilisée dans un exercice de participation citoyenne.

Un retour sur les commentaires des répondants nous permet de constater que les barrières à la participation des citoyens sur des enjeux techniques, relevées par Powell et Kleinman (2008), sont bien exprimées : le poids important donné à l'opinion des experts (« moi je suis pas ingénieur »); la perception qu'on n'a pas de connaissances suffisantes comme citoyen profane (« c'est au-delà de mes compétences »); la présomption d'ignorance des citoyens profanes (« Tu ne peux pas donner trop d'information technique à la population, ça sert à rien de toute façon »). Qui plus est, les acteurs techniques résistent à considérer la participation des citoyens même si ces derniers, comme en témoignent nos répondants, ne semblent manifester aucune intention de s'ingérer dans des décisions qu'ils perçoivent comme étant purement techniques<sup>51</sup>. Cette situation explique peut-être pourquoi certains groupes de citoyens construisent leur représentation autour d'un élément central dont ils maîtrisent mieux les aspects techniques - analyse des finances publiques et scientifiques, environnement, santé - parce que la contre-expertise existe, est plus visible et a déjà été utilisée.

---

<sup>51</sup> À ce sujet, un collègue ingénieur nous racontait que lors d'une discussion récente avec une gestionnaire de la Ville de Montréal à qui il demandait son opinion concernant la possibilité d'impliquer les citoyens dans les choix décrits dans le Plan d'intervention et la gestion des actifs d'une manière générale, celle-ci a répondu : « non, c'est dangereux parce qu'ils ne sont pas tous des connaisseurs dans ce domaine ».

## La disponibilité pour l'implication citoyenne

Parmi les répondants qui ont accepté de s'entretenir plus longuement avec nous, six d'entre eux ont évoqué le manque de temps pour une plus grande implication citoyenne. Parmi ces derniers, plusieurs envisageaient d'ailleurs l'implication citoyenne comme la principale activité de leur future retraite. Ceci tend à montrer que la représentation n'explique pas tout lorsque vient le temps de comprendre la participation citoyenne. Le temps devient une sorte de « prérequis », une condition préalable qui s'applique, peu importe la représentation. Le manque de temps fait d'ailleurs partie des embûches à la participation citoyenne répertoriées par Bloomberg (2012) dans sa revue des études néo-zélandaises sur la participation citoyenne.

Ces citoyens nous ont de plus indiqué voir l'implication citoyenne comme une façon de rester actifs et de « remplacer » par un autre type d'engagement la stimulation et les contacts de la vie professionnelle. Bien que peu de chercheurs se soient intéressés à l'engagement citoyen des retraités (aînés) (Charpentier et Quéniart, 2011), ceux qui l'ont fait (Charpentier et al, 2004; Pennec, 2004) avaient pour objectif de mettre en lumière que cette étape de la vie est « privilégiée pour s'engager, que ce soit auprès de ses proches, dans des associations, aux études, au travail ou dans la vie politique et démocratique » (Charpentier et Quéniart 2011, 17). Cette interprétation correspond bien aux intentions exprimées par plusieurs de nos répondants encore actifs professionnellement qui envisagent leur retraite comme une opportunité de poursuivre et d'accentuer leur implication citoyenne :

« Je suis fonctionnaire au gouvernement fédéral, je suis à ma vingt-huitième année, donc il me reste deux ans. J'ai décidé de laisser retomber la poussière, de finir en beauté ma carrière professionnelle et mon plan, c'est de me représenter aux prochaines élections municipales où je serai éligible à une retraite. Alors, je pourrai faire ça à temps plein. »

« [...] maintenant on s'intéresse plus à la vie politique parce qu'elle a un gros impact [...] Pis d'ailleurs, si jamais je prends ma retraite de mon travail, je vais m'impliquer encore plus. »

« Moi je veux prendre ma retraite et m'impliquer dans d'autres choses. L'engagement que je faisais dans le domaine scolaire, d'aider les gens à cheminer, à avancer des dossiers. À donner l'heure juste, je le vois maintenant au niveau communautaire, au niveau social. »

Les six répondants qui se sont identifiés comme retraités sont tous déjà engagés dans une activité citoyenne régulière et appartiennent à des groupes organisés ou informels. De plus, ils

ont tous développé une représentation des réseaux d'eau. Trois parmi eux adhèrent à la représentation *coûts/corruption*, deux adhèrent à la représentation *environnement* et une répondante parmi les interviewés adhère à la représentation *santé/sécurité de l'eau*. Ces retraités comptent pour 50% des répondants aux entretiens qui se sont forgé une représentation des réseaux d'eau. Ces résultats confirment la thèse que la disponibilité de temps, associée au fait d'avoir une représentation d'un objet social, rend ces citoyens beaucoup plus susceptibles de s'intéresser à des enjeux qui dépassent la sphère strictement personnelle et d'envisager une implication citoyenne sur des questions qui touchent l'ensemble de la communauté.

Jean-François Bickel (2003) s'est intéressé à la participation citoyenne des retraités à travers différents types d'associations (expressif, par exemple la recherche de la sociabilité ou interventionniste, par exemple de quartier et d'habitants). L'auteur a noté une augmentation de la participation des retraités, qu'il assimile à une « révolution tranquille ». Son analyse des données de participation de deux cohortes de retraités (1979 et 1994) lui a permis de poser ce constat :

[U]ne part importante de la plus forte participation au sein de la seconde cohorte est liée à des changements structurels (dont témoigne le niveau d'éducation plus élevé de C2), à l'amélioration des conditions de vie (que traduit son meilleur état de santé) et à une revalorisation de la conception que les retraités se font d'eux-mêmes (le sentiment de disqualification est moins présent dans C2 que dans C1). (Bickel 2003, 271)

Lorsque nous considérons certaines caractéristiques sociodémographiques des retraités dont il est question plus haut, cinq d'entre eux ont un niveau d'éducation universitaire, tous nous sont apparus en bonne santé et avoir de bonnes conditions de vie et ils ont tous montré une grande confiance dans leur capacité à prendre parole et à intervenir en public. Nos données semblent en accord avec les constats de Bickel (2003).

### **L'intérêt pour la participation à la gestion de l'eau et les contributions potentielles**

Parce qu'ils ne se représentent pas l'objet « infrastructures souterraines », la grande majorité des répondants à notre étude ne sont pas en mesure d'envisager une participation à leur gestion ni non plus de cerner ce que pourrait être « une participation » à la gestion des services d'eau. Pour eux, toute participation à leur gestion est hautement improbable : ils n'y voient aucune raison puisqu'ils jugent le service adéquat et aucun sujet relié à l'eau ne les touche et ne

les mobilise. Deux extraits d'entretiens, choisis parmi les commentaires des *indifférents*, reflètent cette attitude :

« Mon niveau d'implication est faible [je ne suis] pas prête à [m]e mobiliser sans qu'il y ait une bonne raison pour le faire [...] non, pas du tout. J'ai pas de problème avec l'eau. Et puis, ça me cause pas de soucis »

« [...] c'est difficile pour s'impliquer comme tel, y a pas vraiment de problème, si l'eau était pas bonne, des choses comme ça, peut-être qu'on voudrait plus s'impliquer pour avoir une meilleure eau »

Six répondants parmi les 20 personnes rencontrées en entretien semi-dirigé ont explicitement répondu qu'ils seraient intéressés à participer à la gestion des services d'eau et ont identifié leurs domaines de contribution. Tous avaient une représentation de l'objet social « infrastructures d'eau ». Les adhérents à la représentation *Infrastructures d'eau et coûts/ corruption* pourraient fournir des avis sur les investissements de la Ville et du Service de l'eau et sur les mesures de contrôle de dépenses. Ceux adhérant à la représentation *Gestion des services d'eau et environnement* seraient intéressés à développer ou participer à des projets pilotes sur de nouvelles façons de gérer les eaux de surface ou encore contribuer dans le domaine du développement durable et de l'environnement. Finalement, celles adhérant à la représentation *Réseaux d'eau et santé/ sécurité de l'eau* s'impliqueraient lorsqu'il est question de la qualité et de la sécurité de l'eau.

Ces différentes contributions que pourraient apporter ces citoyens sont directement en lien avec leur représentation des réseaux d'eau et relèvent simultanément de leurs savoirs d'usage, de leurs savoirs experts et de leurs savoirs militants. Par ailleurs, ces citoyens ajoutent parfois, comme condition à leur implication, le développement de leurs connaissances sur le sujet. Aucun des citoyens qui se sont dit intéressés à participer à la gestion des services d'eau ne désire s'impliquer dans la partie technique de la gestion, c'est-à-dire dans le choix des interventions sur le terrain. Ils indiquent que cet aspect de la gestion relève des experts techniques. Ils voient plutôt leur participation au niveau des grands enjeux et des choix stratégiques sur des thèmes reliés à la représentation qu'ils se font des réseaux d'eau. Les extraits suivants expriment le type d'engagement que les citoyens pourraient envisager :

« [...] s'impliquer parce que ça touche l'eau ET l'environnement, c'est des choses qu'on fait déjà maintenant. On pourrait certainement le faire à ce niveau-là. »

« Ah oui, faire des petits projets, comment recueillir l'eau, mettre en place des petits projets d'aménagement presque sculptural. Moi je pourrais aussi m'impliquer plus localement là. »

« Le groupe fait même des recommandations à la Ville à différents niveaux donc au niveau de l'eau aussi [...] c'est les finances qui nous intéressent [...] voir à ce qu'il n'y ait pas d'exagération dans les dépenses ou de fuites quelconques, autant d'eau que de finances. »

« Moi, [...] j'irais écouter, voir ceux qui connaissent ça un peu plus [...] mais pas juste à cause des montants, mais parce que ça touche la santé aussi. »

Plusieurs auteurs ont cherché à identifier les contraintes et les conditions facilitantes à la participation citoyenne. Certains, comme Blondiaux (2004), ont identifié les conditions socioéconomiques et le fait d'appartenir à une minorité comme étant des contraintes quasi insurmontables. Ce qui rejoint certains des critères de la participation des retraités identifiés par Bickel (2003), notamment lorsqu'il évoque que « la participation civique dépend aussi des ressources (cognitives, relationnelles, etc.) dont les individus disposent » (Bickel 2003, 267). Bloomberg (2012) fait des constats similaires en ce qui concerne la participation citoyenne en Nouvelle-Zélande puisqu'elle relève que le manque d'intérêt pour le sujet fait partie des principaux facteurs décourageant la participation citoyenne. Elle cite par ailleurs le manque de temps. Nous partageons quelques-uns de ces constats à l'égard des résultats de notre propre recherche.

Toutefois, notre analyse montre que la mise en place de dispositifs éliminant les contraintes à la participation citoyenne n'est pas une condition suffisante pour entraîner la participation des citoyens. Nous prétendons, à partir de nos résultats, qu'il faut d'abord que les citoyens se représentent l'objet de la participation. Moscovici est clair sur ce point lorsqu'il dit que la représentation sociale est une « préparation à l'action » (Moscovici 1976, 47). Thibault, Lequin et Tremblay (2000) soulignent, entre autres critères de succès pour la participation, que les citoyens doivent être touchés par le sujet de la participation pour s'y intéresser et que lorsque le sujet est technique, il doit être vulgarisé. Ces auteurs expriment à leur façon que l'objet de la participation doit être reconnu par les citoyens comme un « objet social » et qu'ils doivent en avoir une représentation pour participer. De plus, cette participation, comme on l'a vu, sera motivée et en lien avec le système représentationnel de chaque groupe de citoyens. Par ailleurs, il nous apparaît pertinent d'ajouter, à la liste proposée par Bacqué et Gauthier (2011), un septième processus permettant l'évolution de la gestion rationnelle à une gestion favorisant

la participation citoyenne : il faut que le problème et le projet/équipement qui y répond/correspond soient visibles et qu'ils affectent le citoyen au quotidien.

## 5.4 Conclusion

Les résultats de notre recherche montrent bien que tous les répondants ne se représentent pas l'objet « réseaux d'eau » de la même manière. Il y en a une majorité qui ne se le représente pas du tout. Les autres s'en font une représentation différente d'un sous-groupe à l'autre. En utilisant la théorie du noyau central d'Abric (2001), il nous a été possible de mieux comprendre et identifier les composantes représentationnelles de nos trois sous-groupes de répondants ayant une représentation des réseaux d'eau. À partir de ces éléments, nous avons pu déterminer le potentiel participatif associé à chaque sous-groupe. Cette participation sera principalement motivée par l'élément composant le noyau central de la représentation. Ainsi, les citoyens dont les *coûts/corruption* est l'élément central de leur système représentationnel seront enclins à participer s'ils sont interpellés par les investissements sur les réseaux d'eau et à leur efficacité par rapport à l'état global de ces infrastructures. Les citoyens adhérant à la représentation dont l'élément central est l'*environnement* n'hésitent pas à dénoncer le rejet des eaux usées dans le fleuve et s'inquiètent des pressions que la ressource risque de subir dans le futur. Les adhérents à la représentation dont l'élément central est la *santé/sécurité* de l'eau perçoivent des risques à la santé provenant autant de l'eau que l'on boit que du contact du corps avec l'eau libre. La pollution de l'eau, qui ne peut être éliminée entièrement par les techniques actuelles, amène des répondants à demander plus de transparence sur les coûts et sur la qualité de l'eau.

Tous ces répondants qui ont une représentation des réseaux d'eau sont ouverts à une participation à la gestion des services d'eau, mais cette contribution devra se faire dans les domaines avec lesquels ils sont familiers et où ils se sentent compétents. Cette participation est aussi conditionnelle au temps qu'ils auront à y consacrer. Ceci dit, il n'y aura de participation possible que si les autorités compétentes sollicitent la participation des citoyens et mettent en place les conditions favorables à une participation réelle et valorisante pour eux (Hartley, 2006).

Les *Indifférents* se distinguent des autres par l'absence de représentation sur les services d'eau. Faute de représentation, on ne retrouve pas chez eux d'éléments représentationnels centraux ou périphériques. Les *Indifférents* ne montrent pas d'intérêt particulier envers l'environnement et s'ils en ont un, ils s'en remettent entièrement aux experts; ils sont confiants dans la qualité du service et dans la qualité de l'eau produite. Ils perçoivent d'éventuelles augmentations de taxes

comme légitimes, sont concernés par les chantiers, mais les acceptent avec patience. Les *Indifférents* semblent associer les événements reliés au service d'eau à d'autres objets (équité si les taxes augmentent; pas de « souffrance personnelle » due aux services d'eau). Ce groupe n'a pas *construit* de représentation des services d'eau, ces répondants ne reconnaissent pas les services d'eau comme un objet social (Mariotti, 2003).

Dans le cas des *Indifférents*, et rappelons qu'ils sont largement majoritaires, l'absence de représentation des services d'eau explique la fin de non-recevoir lorsqu'il est question de participer à la gestion des services d'eau : « non pas du tout. J'ai pas de problème avec l'eau ».

## CHAPITRE 6 - CONCLUSION

### 6.1 Sommaire des résultats de la recherche

Nos résultats montrent qu'il est possible de regrouper nos répondants selon qu'ils aient ou non élaboré une représentation des services d'eau. Il y a le groupe très majoritaire des *indifférents* qui n'ont aucun intérêt particulier pour ce service parce qu'ils en sont satisfaits : un service sans intérêt parce qu'il est somme toute correct et que, conséquemment, rien de ce qui s'y passe ne les touche. Le deuxième groupe est formé des répondants qui assimilent les services d'eau à l'*environnement* et qui pensent le service comme une partie d'un vaste écosystème. D'autres en font une question de *santé/sécurité de l'eau* et le comprennent comme un important déterminant de leur santé physique. Finalement, pour d'autres encore, le service et les infrastructures prennent, pour l'essentiel, la forme des *coûts et de la corruption* qui sont, selon eux, presque invariablement associés aux travaux. Globalement et indépendamment de leur système représentationnel, nos répondants sont conscients du mauvais état des réseaux d'eau et sont d'accord pour que la Ville s'occupe de remédier à la situation. Cet élément fait partie du système périphérique de chaque représentation.

Étant donné le caractère restreint de notre échantillon (91 répondants), il n'a pas été possible d'expliquer statistiquement quel type de répondant a une plus grande propension à adhérer à l'une ou l'autre des représentations. Toutefois, le regroupement des répondants ayant une représentation des services d'eau (ceux qui ne sont pas indifférents) a permis de repérer au moins une relation significative. Ainsi, lorsque l'occupation des répondants du groupe « avec représentation » a été comparée à celle du groupe de ceux qui y sont indifférents, il a été possible de constater que ce premier groupe contient un nombre plus élevé de retraités qu'attendu et un nombre de travailleurs inférieur au nombre attendu. Corollairement, le groupe des indifférents contient un nombre de travailleurs plus élevé qu'attendu et un nombre de retraités inférieur au nombre attendu.

Malgré qu'une seule relation se soit avérée significative, il a été possible de faire ressortir quelques liens statistiquement non significatifs, entre certaines représentations (ou éléments représentationnels) et certains groupes de répondants :

- les répondants dont la représentation du service est centrée sur les *coûts/la corruption* sont majoritairement des hommes (4/6, soit 67%) et des personnes de plus de 55 ans (4/6, soit 67%) ;

- Les répondants qui adhèrent à la représentation *environnement* ressemblent à monsieur madame Tout-le-monde ;
- les répondants dont la représentation s'articule autour de la *santé/sécurité de l'eau* sont majoritairement des femmes (6/7, soit 86%) et elles ont plus de 55 ans (5/7, soit 71%) ;

En somme, la représentation que se font les répondants du service d'eau semble varier selon le genre : les hommes sont plus *coûts/corruption* et les femmes plus *santé/sécurité de l'eau*. La retraite est source de temps et semble contribuer à une implication citoyenne plus importante ainsi qu'à une prise de conscience des enjeux liés à l'eau. Lorsque les répondants sont des travailleurs, engagés dans une période active de leur vie aux plans professionnel et familial, ils n'ont élaboré aucune représentation du Service d'eau et cela se traduit par une absence d'intérêt pour une implication dans sa gestion : le service est bon, l'eau est bonne à boire et je n'ai pas vraiment le temps de m'en mêler. Si ces répondants décident de s'impliquer ponctuellement, c'est pour un enjeu qui les touche directement dans leur quotidien et impacte leur qualité de vie. Avec le retrait du marché du travail et le temps libre qui en découle, les répondants se forgent une représentation qui incite davantage à la prise de position et à l'action.

Malgré que les services d'eau soient perçus par les répondants comme des objets techniques, spécialisés et souterrains, plusieurs d'entre eux seraient intéressés à participer à leur gestion. Cette participation s'articulerait autour des domaines qui sont associés aux représentations qu'ils se font du Service : environnement, investissements et gestion financière, santé/sécurité de l'eau, et viserait, dans tous les cas, une implication au niveau de la planification stratégique. Par exemple, participer à l'identification des enjeux prioritaires plutôt que participer aux décisions techniques concernant le choix des sites d'intervention ou encore la sélection des matériaux à utiliser dans les interventions. Loin d'eux donc l'intention de se mêler de la technique, grande crainte des gestionnaires publics qui ne semblent pas enclins à faire beaucoup d'efforts pour vulgariser et discuter des enjeux de la gestion des infrastructures, car «[d]éclarer d'un dossier qu'il est technique, c'est en effet le soustraire à l'emprise du débat public; reconnaître sa dimension sociale, c'est au contraire lui redonner une chance d'être discuté dans des arènes politiques» (Callon et al 2001, 45).

Quant à leur perception des savoirs ou compétences qu'ils pourraient mettre à contribution dans la gestion des services d'eau, plusieurs citoyens ont identifiés différents types de contributions dans lesquelles leurs expertises pourraient être pertinentes et utilisées. Ce sont d'abord des savoirs d'usage « la connaissance qu'un individu ou un collectif a de son environnement

immédiat » (Nez 2015, 54) : «L'eau pourrait être un facteur influençant la qualité de vie des citoyens, alors si on était touché par l'eau, je serais impliqué, oui ». Également des savoirs professionnels diffus «des savoirs professionnels sont mobilisés par des individus qui réinvestissent dans les dispositifs participatifs des compétences techniques issues de leur pratique professionnelle » (Nez 2015, 56) : «Faire des petits projets, comment recueillir l'eau, mettre en place des petits projets d'aménagement presque sculptural ». Et, finalement, des savoirs militants «savoirs et savoir-faire politiques – typiquement bien connaître les rouages de la machine [...] réinvestis dans les dispositifs participatifs » (Nez 2015,58) : « Je trouve que c'est vraiment intéressant la démocratie. J'ai toujours été impliquée, toujours. [...] Une participation citoyenne dans la gestion de l'eau ? [...] exiger la transparence. S'ils faisaient de l'information, j'irais c'est sûr ».

## **6.2 Limites de l'étude**

La première limite de notre étude concerne la grande difficulté à recruter des répondants. D'abord, le sujet a soulevé très peu d'intérêt auprès des organismes communautaires et de leurs réseaux de membres déjà aux prises avec des préoccupations plus vitales, problématiques et immédiates (logement social, accès à l'emploi, intégration sociale, etc.). Ensuite, la sollicitation de répondants par approche individuelle ne correspondait pas aux critères de l'échantillon que nous avons préalablement défini. C'est la chercheuse qui a fait les choix de recrutement in situ parmi les citoyens présents et disposés à répondre aux questions.

En conséquence de cette première limite, le petit nombre de répondants (n=91) n'a pas permis d'identifier des relations statistiquement significatives entre nos variables dépendantes (représentations) et nos variables indépendantes (caractéristiques sociodémographiques). De plus, notre échantillon n'a rien d'aléatoire. Partant de là, il s'avère impossible de généraliser nos observations au-delà de nos 91 répondants et de nos 20 entretiens. Néanmoins, nos résultats nous ont permis de valider ou de questionner certaines des affirmations qui sont faites dans la littérature sur la participation citoyenne.

Une deuxième limite provient de la méthode de cueillette de données retenue : l'entretien semi-dirigé. À propos de l'impact de la subjectivité de l'intervieweuse sur le discours des répondants, Poupart (1993) indique que « l'entreprise qui consiste à développer un instrument scientifique, au sens où il serait exempt de toute distorsion, apparaît aujourd'hui pour plusieurs à la fois réducteur, utopique et peu souhaitable » (Poupart 1993, 108). Cette remarque est

particulièrement pertinente dans le cas présent puisque l'intervieweuse s'est identifiée comme étant une ingénieure ayant travaillé dans le domaine de l'eau dès les premiers moments de son contact avec les répondants potentiels. Cette précision s'est avérée nécessaire pour expliquer le projet de recherche et justifier le sujet retenu. Quelle influence cette information a-t-elle eu sur les répondants et leur discours ? Difficile de le dire. Toutefois, nous croyons qu'elle a ajouté une certaine crédibilité au projet et a pu encourager certains répondants à raconter avec plus de détails leurs expériences avec les services d'eau, considérant peut-être que l'intervieweuse pouvait comprendre les tenants et aboutissants du sujet. Ceci dit, on peut aussi croire que cette information a incité les répondants à tenir un discours plus respectueux de l'expertise et des prises de décision des ingénieurs et du Service de l'eau.

Enfin, deux événements importants et touchant les services d'eau, et plus généralement l'environnement, se sont produits durant la période de cueillette des données (automne 2015 au printemps 2016). Le déversement des eaux usées par la Ville de Montréal en novembre 2015, le *flusgate*, a été beaucoup discuté par les médias nationaux et il a marqué le discours de la plupart de nos répondants. Certains ont même noté que cela avait servi de « cours 101 » sur les égouts. Ensuite, le dossier de la plage à être construite à Verdun dans le cadre des Fêtes du 375 anniversaire de la ville de Montréal a lui aussi beaucoup retenu l'attention. La localisation de cette plage a soulevé de nombreux débats dans l'arrondissement de Verdun et plusieurs répondants de cet arrondissement ont exprimé leur désaccord avec le site choisi, arguant qu'il y a des déversements réguliers à proximité et qu'ils craignent que la qualité de l'eau soit incompatible avec la baignade.

Pour certains citoyens, ces deux sujets d'actualité ont rendu les services d'eau plus concrets et auront probablement eu une influence positive sur la volonté de participer à notre projet de recherche. On peut même penser, à l'instar des travaux de Marchand (2000) « qui s'intéresse aux objets sociaux ayant un caractère polémique [...] qui, selon lui, seraient les seuls à donner lieu à des processus représentationnels » (Marchand, 2000 cité par Mariotti 2003, 3), que ces événements ont, en quelque sorte, forcé l'émergence des représentations que nous avons identifiées.

### **6.3 Recommandations**

Partant de nos résultats, nous pouvons maintenant avancer quelques recommandations concernant le projet du Service de l'eau de la Ville de Montréal qui, dans la foulée de la

demande formulée par le VG, souhaite mettre en place une culture et des mécanismes de participation citoyenne. D'abord, les résultats de notre étude nous incitent à croire que la participation des Montréalais à la gestion des services d'eau est possible, du moins pour certains des répondants interrogés; plus précisément ceux qui ont une représentation de l'objet « infrastructures souterraines ». Ces derniers envisagent leur participation au niveau de la planification stratégique. Elle serait étroitement liée à l'enjeu qu'ils placent au centre de leur représentation des services d'eau. Une eau sécuritaire et sans danger pour la santé est associée à la représentation où prédomine une perception du service et de ses infrastructures en tant que déterminant de la santé physique des individus. Un service durable qui assure la protection de la ressource et de l'environnement est associé à une représentation de la gestion des services d'eau comme un élément environnemental important de l'écosystème de l'eau. Une stratégie financière viable, honnête et équitable pour les citoyens et la municipalité est associée à la représentation où le service est pensé en termes de coûts et de corruption.

### **6.3.1 Participation citoyenne à la gestion de l'eau**

Nos répondants ont tous reconnu l'importance de l'apport des experts techniques dans la gestion des services d'eau. D'ailleurs, aucun des citoyens interrogés n'a exprimé la volonté de s'immiscer dans le travail des ingénieurs et des gestionnaires responsables des aspects techniques et de la planification fine des travaux. Certains se sont plutôt montrés intéressés à contribuer à la prise de décision en amont, sur des enjeux qui les touchent, qui font partie de leur système représentationnel et sur lesquels ils s'estiment compétents : la pérennité des investissements, la protection de la ressource au point de vue environnemental, l'amélioration du traitement de la ressource dans une perspective d'amélioration de la santé individuelle et collective.

Les mesures que le Service de l'eau pourrait mettre en place pour répondre à ces enjeux auront certainement une influence sur les priorités et les niveaux d'investissement. C'est à ce niveau que les citoyens interrogés sont intéressés à s'impliquer parce qu'ils espèrent avoir une influence sur des décisions stratégiques qui touchent leurs valeurs, leurs croyances, leurs opinions et leurs attitudes et qui marquent leur représentation du Service.

### **6.3.2 Le modèle néo-zélandais et les enjeux concrets de la participation citoyenne**

À la lumière de nos résultats, il nous semble souhaitable et possible de s'inspirer de l'expérience des acteurs locaux néo-zélandais en matière de consultation publique. Les autorités locales doivent rechercher la participation des citoyens lors de l'élaboration de leurs plans à long terme (LTP) et tenir compte des commentaires pertinents ainsi obtenus. Pour les aider dans cette tâche, plusieurs guides et meilleures pratiques ont été rédigés par les associations de gestionnaires d'actifs néo-zélandais. Les LTP contiennent la planification des investissements pour les services principaux (*core services*) sous la responsabilité des autorités locales : transport, réseaux d'infrastructures, déchets solides, mesures de mitigation des désastres naturels et infrastructures communautaires. Puisque ces services sont de nature et de complexité variées, il s'avère que les outils simples, bien vulgarisés et complets, sans être trop détaillés, sont ceux qui se montrent les plus efficaces pour obtenir la rétroaction des citoyens sur l'objet de la consultation.

Toutefois, et malgré ces nombreuses années d'expérience participative, certaines lacunes ont été identifiées par les chercheurs qui s'y sont intéressés (Bloomberg, 2012; Nash, 2007). Ces lacunes se résument en quatre volets : 1) le fait que l'objet de participation doit avoir une signification, une importance pour les répondants (nous dirions que les répondants aient une représentation sociale de l'objet); 2) la perception des répondants sur la transparence des organisations locales et sur leur capacité à influencer les décisions; 3) le choix des mécanismes et dispositifs de participation; 4) les caractéristiques personnelles des répondants eux-mêmes (disponibilité, niveau d'éducation, de revenus, compétences civiques).

Notre étude nous a permis d'identifier une condition première pour que les citoyens décident de « passer à l'action » et répondent à un appel à la participation sur les infrastructures d'eau : il faut qu'ils considèrent les infrastructures d'eau comme un « objet social » et en aient une représentation. Cette condition semble ne pas avoir été remplie dans les exemples néo-zélandais analysés. Nous croyons que l'adaptation du modèle néo-zélandais au contexte montréalais devrait inclure l'identification des représentations sociales des citoyens comme condition première.

Pour éviter que les citoyens doutent que leur contribution soit prise en compte, les organisateurs de la participation devront préciser le niveau d'influence qu'ils auront sur la prise de décision (Arnstein, 1969) et s'assurer de l'ouverture des décideurs à être influencés (Thibault et al

(2000). Ces enjeux de la participation citoyenne ont été soulevés par les citoyens de Longueuil et de Gatineau lors des consultations sur le financement des infrastructures. Ce sont des écueils à éviter pour qu'une éventuelle participation des Montréalais à la gestion du Service de l'eau soit un succès.

Quant au choix des mécanismes et dispositifs de participation, le Service de l'eau pourrait s'inspirer des outils développés par les meilleurs élèves néo-zélandais (Prendergast, 2016) ainsi que de l'expérience acquise localement<sup>52</sup>. Faburel et Chevallier (2015) ont démontré l'importance de préparer des outils de qualité et adaptés au contexte de la consultation et aux interlocuteurs pour obtenir une meilleure participation. Leurs recherches montrent qu'il est essentiel que les acteurs institutionnels « œuvrent à la pluralisation/dialogisation de leurs savoirs et savoir-faire » (Faburel et Chevallier 2015, 112).

Finalement, le dernier volet de lacunes relevées vise les caractéristiques sociodémographiques des répondants eux-mêmes. Il nous apparaît difficile d'agir sur ce volet. Ces difficultés à mobiliser une variété de profils de citoyens n'est pas propre aux consultations sur les infrastructures. Elles sont également présentes dans les autres domaines de consultation publique (Blondiaux, 2004). Notre recherche, tout comme celle de Bickel (2003), a permis d'identifier que les personnes retraitées étaient les plus susceptibles de participer à la fois parce qu'elles ont une représentation des réseaux d'eau et parce qu'elles ont plus de temps à y consacrer. Certains citoyens parmi ceux disposés à participer ont d'ailleurs évoqué le manque de temps pour le faire.

La Ville de Montréal pourrait soumettre à la consultation publique sa Stratégie de l'eau<sup>53</sup> 2011-2020 (révisée annuellement) comme première activité de participation des Montréalais à la gestion du Service de l'eau. Cette Stratégie a été élaborée à partir de cinq grands enjeux que nous citons par ordre d'importance : sécurité et santé, gestion responsable des actifs et optimisation de leur rendement, financement soutenu et gestion financière responsable, responsabilité environnementale pour la gestion durable de l'eau et saines pratiques de gestion et d'opération. Sur la base de nos observations et conclusions, nous pensons qu'une ouverture à la discussion avec les Montréalais est possible sur ces thèmes, car ils rejoignent les systèmes représentationnels que nous avons identifiés chez nos répondants. Sur cette première base,

---

<sup>52</sup> Office de consultation publique de Montréal

<sup>53</sup>

[http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/EAU\\_FR/MEDIA/DOCUMENTS/RAPPORT%20VERSION%20INTEGRABLE.PDF](http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/EAU_FR/MEDIA/DOCUMENTS/RAPPORT%20VERSION%20INTEGRABLE.PDF) (consulté le 11 décembre 2016)

nous pensons que cette ouverture permettrait de connaître l'importance que les Montréalais accordent à chacun de ces enjeux, d'en valider la pertinence et le niveau d'importance et de mieux définir les interventions qui en découleront.

## BIBLIOGRAPHIE

- Abbott, John. 1996. « Approaches to Urban Infrastructure Provision : Experiences from South Africa. » *Habitat International*. 20(4) : 595-606.
- Abric, Jean-Claude. 1994. *Pratiques sociales et représentations*. Paris : Presses universitaires de France.
- Abric, Jean-Claude 2001. «L'Approche structurale des représentations sociales : développements récents ». *Psychologie et société*. 4 : 81-106.
- Abric, Jean-Claude et E. Tafani. 1995. « Nature et fondement du noyau central d'une représentation sociale : la représentation de l'entreprise. » *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*. 28 : 22-31.
- Angueletou-Marteau, Anastasia. 2010. « Les petits opérateurs privés dans la chaîne d'approvisionnement d'eau potable dans les petites et moyennes villes indiennes.» *Revue tiers monde*. 203(3) : 141-158.
- Arnstein, Sherry R. 1969. « Ladder of citizen participation ». *Journal of the American Institutes of Planners* 35 (4) : 216-224.
- Bacqué, Marie-Hélène et Mario Gauthier. 2011. « Participation, Urbanisme et Études urbaines – Quatre décennies de débats et d'expériences depuis « A ladder of citizen participation » de S. R. Arnstein ». *Participations* 1 (1) : 36-66.
- Bacqué, Marie-Hélène. et Yves Sintomer. 2011. « Le temps long de la participation ». *Bacqué, M-H. et Y. Sintomer, La démocratie participative. Histoire et généalogie*. Paris, La Découverte.
- Barbier, Rémi et Corinne Larrue. 2011. « Démocratie environnementale et territoires : un bilan d'étape ». *Participations*. 1(1) : 67-104.
- Baribeau, Colette. 2009. «Analyse des données des entretiens de groupe ». *Recherches qualitatives* 28 (1) : 133-148.
- Bergeron, Benoit et Tétrault, Jacques. 2011 « Consulter ? Pour renouveler les infrastructure municipales ». Diaporama présenté à INFRA 2011.  
<http://www.ceriu.qc.ca/publications/consulter-pour-renouveler-les-infrastructures-municipales> (page consultée le 23 avril 2017)
- Bherer, Laurence. 2011a. « Les trois modèles municipaux de participation publique au Québec. » *Télescope* 17 (1) : 157-171.
- Bherer, Laurence. 2011b. «Les relations ambiguës entre participation et politiques publiques ». *Participation*. 1(1) : 105-133.
- Bherer, Laurence. 2005. « Les promesses ambiguës de la démocratie participative ». *Éthique publique* [En ligne] 7 (1) mis en ligne le 12 novembre 2015, consulté le 30 mars 2017.  
<https://ethiquepublique.revues.org/1984?lang=en>

- Bickel, Jean-François. 2003. « Expression citoyenne ». *Gérontologie et Société*. 3 (6) : 263-277.
- Blondiaux, Loïc et Jean-Michel Fourniau. 2011. « Un bilan des recherches sur la participation du public en démocratie : beaucoup de bruit pour rien ? » *Participations*. 1(1) : 8-35.
- Blondiaux, Loïc. 2004. « Prendre au sérieux l'idéal délibératif : un programme de recherche ». Conférence de la chaire Mondialisation, Citoyenneté et Démocratie prononcée à l'Université du Québec à Montréal, le 11 novembre 2004.
- Bloomberg, Penelope Jane. 2012. « Opportunities for dialogue or compliance with legislation ? An investigation into representation and satisfaction levels of submitters to the 2009 New Zealand local government LTCCP consultations. » Essai de maîtrise, Massey University, New Zealand.
- Bourdin, Alain. 1998. « Gouvernance, appartenances sociales et gestion des services urbains ». *Les annales de la recherche urbaine 80-81* : 181-187.
- Bowler, Shaun, Todd Donovan and Jeffrey A. Karp. 2002. « When Might Institutions Change? Elite Support for Direct Democracy in three Nations » *Political Research Quarterly* 50 (4) : 731-754.
- Boyer-Gendron, Sara-Maude. 2015. « Décentralisation infra-municipale et participation citoyenne. Quelles sont les conditions favorisant la participation citoyenne dans un contexte décentralisé ? » Essai de maîtrise, Institut national de la recherche scientifique.
- Breux, Sandra. 2006. « L'apport de la géographie des représentations à la sociologie politique. » *Cahiers de géographie du Québec*. 50 (141) : 507-513.
- Breux, Sandra. 2008. « Représentations territoriales et engagement public individuel ». *Politique et Sociétés*. 27 (3) : 187-210.
- Bryman, Alan. 2008. « Social Research Methods ». Oxford University Press. 3rd Edition. 748 p.
- Calio, Sonia Alves et Mendes I. J. M. SD. « Citoyenneté, environnement et politiques publiques dans une favela au Brésil ».
- Callaghan, Peta, Gail Moloney et Duncan Blair. 2012. « Contagion in the Representational Field of Water Recycling : Informing New-Environment Practice Through Social Representation Theory ». *Journal of Community et Applied Social Psychology* 22 : 20-37.
- Callon, Michel, Pierre Lascoumes et Yannick Barthe. 2001. *Agir dans un monde incertain. Essai sur la démocratie technique*. Paris : Seuil.
- Carcassone-Rouif, M. Salazar Orvig, A. et Bensalah, A. 2001. « Des récits dans des entretiens de recherche : entre narration et interprétation ». *Revue québécoise de linguistique*. 29 (1) : 97-122.
- Carrier, Louis. 2011. « Un programme, deux objectifs, trois groupes d'acteurs. Le programme des travaux d'infrastructures Canada-Québec, 1993-1997 ». Thèse de doctorat. Institut national de la recherche scientifique.

- Cellard, André. 1997. « L'analyse documentaire ». In *La recherche qualitative : Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, sous la dir. de Jean Poupart, J-P Deslauriers, L-H Groulx, A Laperrière, R Mayer et A P Pires, 251-271. Montréal : Gaëtan Morin.
- Champagne, Éric. 2013. « Les programmes d'infrastructures municipales du gouvernement fédéral : une analyse de la gouvernance multiniveau au Canada ». *Télescope : Revue d'analyse comparée en administration publique*. 19 (1) : 43-61.
- Charpentier, Michèle et Anne Quériart. 2011. « Les personnes âgées : Repenser la vieillesse, renouveler les pratiques ». *Nouvelles pratiques sociales*. 24 (1) : 15-20.
- Cheyne, Christine. 2002. « Public involvement in local government in New Zealand: a historical account ». In: *Empowering Communities? Representation and Participation in New Zealand's Local Government*, sous la dir. de Jean Drage, 116-155. Wellington, Victoria University Press.
- Cheyne, Christine et Comrie, Margie. 2002. « Involving Citizens in Local Government : Expanding the Use of Deliberative Processes ». In: *Empowering Communities? Representation and Participation in New Zealand's Local Government*, sous la dir. de Jean Drage, 156-186. Wellington, Victoria University Press.
- Cheyne, Christine. 2015b. « Local Government ». In *New Zealand Government and Politics*, sous la dir. de Janine Hayward, 190-201. 6<sup>th</sup> edition, Melbourne, Oxford University Press.
- Cheyne, Christine. 2015a. « Changing Urban Governance in New Zealand: Public Participation and Democratic Legitimacy in Local Authority Planning and Decision-Making 1989-2014 ». *Urban Policy and Research*, 33 (4) : 416-432. DOI: 10.1080/08111146.2014.994740
- Cialdini, R.B., Reno, R.R. et Kallgren, C.A. 1990. « A focus theory of normative conduct : recycling the concept of norms to reduce littering in public places ». *Journal of Personality and Social Psychology*. 58 : 1015-1026.
- Cibois, Philippe. 1984. *L'analyse des données en sociologie*. Paris : Presses universitaires de France.
- Cloutier, Geneviève, Léa Méthé-Myrand et Gilles Sénécal. 2010. « La revitalisation urbaine intégrée et la plus-value de l'approche montréalaise : une comparaison. » *Canadian Journal of Urban Research*. 19(1) : 23-49.
- Cloutier, Geneviève. 2009. « Les représentations du quartier en évolution : Le programme de revitalisation urbaine intégrée dans Sainte-Marie à Montréal. » Thèse de doctorat, Institut national de la recherche scientifique.
- Connelly, FM et Clandinin, Dj. 1990. « Story of Experience and Narrative Inquiry ». *Educational Researcher*. Vol 19 (5) : 2-14.
- Cordier, Ariel. 1999. « Représentations sociales ». In *Dictionnaire de sociologie* sous la dir. d'André Akoun et Pierre Ansart, 450-451, Le Robert/Seuil.

- Dany, Lionel et Thémis Apostodis. 2002. « L'étude des représentations sociales de la drogue et du Cannabis : un enjeu pour la prévention ». *Santé publique* 4 (14) : 335-344.
- De Lesquen, Xavier. 2012. « L'expérience de la Nouvelle-Zélande. » In *Quel modèle d'administration territoriale pour demain ?* sous la dir. de l'Institut Français des Sciences Administratives.  
<http://www.ifsa.fr/colloques/2010/actualit%C3%A9/l%E2%80%99exp%C3%A9rience-de-la-nouvelle-z%C3%A9lande>
- Del Mistro, Romano et David A. Hensher. 2009. « Upgrading informal settlements in South Africa : Policy, rhetoric and what residents really value. » *Housing Studies*. 24(3) : 333-354.
- Docherty, Iain, Robina Goodlad et Ronan Paddison. 2001. « Civic Culture, Community and Citizen Participation in contrasting Neighbourhoods ». *Urban Studies* 38 (12) : 2225-2250.
- Dodge, Jennifer, Ospina, Sonia M. et Foldy, Erica Gabrielle. 2005. « Integrating Rigor and Relevance in Public Administration Scholarship : The Contribution of Narrative Inquiry ». *Public Administration Review* 65 (3) : 286-300.
- Doise, W. 1990. « Les représentations sociales. » In *Traité de psychologie cognitive*, sous la dir. de R. Ghiglione, C. Bonnet et J.F. Richard, t. 3. Paris : Dunod.
- Douay, Nicolas. 2008. « La planification métropolitaine à l'épreuve du tournant collaboratif ». In *Renouveler l'aménagement et l'urbanisme – Planification territoriale, débat public et développement durable* » sous la dir. de Mario Gauthier, Michel Gariépy et Marie-Odile Trépanier. Pages 109-136. Montréal.
- Dupré, Sophie. 2006. « Perceptions et représentations géographiques : un outil pour aménager les forêts touristifiées ? ». *Téoros* 25 (2). <https://teoros.revue.org/1457> (page consultée le 24 avril 2017)
- Durand-Lasserre, Alain. 2006. « Informal settlements and the millennium development goals : global policy debates on property ownership and security of tenure. » *Global Urban Development*. 2(1) : 1-15.
- Faburel, Guillaume et Chevallier, Karen. 2015. « L'intérêt des expérimentations participatives pour les savoirs de l'environnement et des paysages. Le cas des grands projets d'équipement ». *Lien social et Politiques*. 73 : 95-115.
- Farr, Robert M. 1984. « Les représentations sociales » In *Psychologie sociale*, sous la dir. de Serge Moscovici. 379-389. Paris : Presses universitaires de France.
- Farrelly, Michael et Helen Sullivan. 2010. « Discourses of democracy in neighborhood governance. » *Critical Policy Studies*. 4(3) : 234-249.
- Fédération canadienne des municipalités (FCM) et Conseil national de recherches Canada (CNRC). 2002. « Prise de décisions et planification des investissements. L'élaboration de niveaux de service ». Guide national pour des infrastructures municipales durables.  
<http://www.fcm.ca/Documents/reports/Infraguide/Developing Levels of Service FR.pdf>  
 Consulté le 19 février 2015.

- Fédération canadienne des municipalités (FCM) et Conseil national de recherches Canada (CNRC). 2005. « Prise de décisions et planification des investissements. Consultation publique en vue du renouvellement des infrastructures ». Guide national pour des infrastructures municipales durables. Téléchargé à partir du site [www.ceriu.qc.ca](http://www.ceriu.qc.ca), le 8 mai 2017.
- Fisher, Gustave-Nicholas. 1987. *Les Concepts fondamentaux de la psychologie sociale*. Paris : Dunod.
- Florentin, Daniel. 2011. « Les *Plattenbauten* et le déclin « Effet Platenbau, politiques urbaines et représentations sociales dans les quartiers de grands ensembles à Leipzig ». *Géocarrefour* 86 (2) : 113-126.
- Freeman, Mark. 2006. « Life “on holiday” ? In defense of big story. » *Narrative Inquiry*. 16(1) : 131-138.
- Fung, Archon et Erik Olin Wright. 2003. « Thinking about Empowered Participatory Governance. » In *Deepening democracy : Institutional innovations in empowered participatory governance*. Vol. 4 p.3
- Gariépy, Michel et Louis Morin. 2011. « Les écrits sur la participation publique au Québec : une première cartographie. » *Télescope*. 17(1) : 173-193.
- Gauthier, Mario. 2008. « Développement urbain durable, débat public et urbanisme à Montréal ». In *Renouveler l'aménagement et l'urbanisme – Planification territoriale, débat public et développement durable* » sous la dir. de Mario Gauthier, Michel Gariépy et Marie-Odile Trépanier. Pages 163-199. Montréal.
- Gendron, Corinne. 2014. « Penser l'acceptabilité sociale : au-delà de l'intérêt, les valeurs. » *Communiquer. Revue de communication sociale et publique*. (11) : 117-129
- Godbout, Jacques T. 2014. «La participation contre la démocratie». 2<sup>ième</sup> éd. Montréal : Liber.
- Gourgues, Guillaume. 2012. «Avant-propos : penser la participation publique comme une politique de l'offre, une hypothèse heuristique.» *Quaderni*. 79 | 5 :12
- Gourgues, Guillaume. 2009. « La démocratie participative au-delà des controverses et des bienveillants : des dispositifs au Dispositif ». Conférence prononcée à Lyon dans le cadre des *Premières journées doctorales sur la Participation publique et la démocratie participative*.
- Hartley, Troy W. 2006. «Public perception and participation in water reuse». *Desalination*. 187 (1-3) : 115-126.
- Hawkins, Peter, Isabel Blackett et Chris Heymans. 2013. «Targeting the Urban Poor and Improving Services in Small Towns. Poor-Inclusive Urban Sanitation : An Overview, Water and Sanitation Program»
- Herzlich, Claudine. 1984. «La problématique de la représentation sociale et son utilité dans le champ de la maladie (Commentaire). » *Sciences sociales et santé*. 2 (2) : 71-84

- Hounmenou, Bernard G. 2002. « Nouveaux modes de coordination des acteurs dans le développement local : cas des zones rurales au Bénin. » *Développement durable et territoires* (En ligne) Dossier 2.
- INGENIUM (Association of Local Government engineering NZ) et IPWEA (Institute of Public Works Engineering of Australia). 2006. *International Infrastructures Management Manual*, 3<sup>rd</sup> Edition.
- Institut national de la recherche scientifique (Direction scientifique). 2006. «Politique d'éthique en recherche avec des êtres humains», 13 p.
- Jaglin, Sylvie. 2003. « Service d'eau et construction métropolitaine au Cap (Afrique du Sud) : Les difficultés de l'intégration urbaine . *Revue française d'administration publique* 3 (107) : 433-445.
- Jodelet, Denise. 1984a). « Représentation sociale : phénomènes, concept et théorie. » In *Psychologie sociale*, sous la dir. de Serge Moscovici. 357-378. Paris : Presses universitaires de France.
- Jodelet, Denise. 1984b). « Réflexions sur le traitement de la notion de représentation sociale en psychologie sociale ». *Communication information*. VI (2/3) : 14-41.
- Jouve, Bernard. 2007. «La gouvernance urbaine: vers l'émergence d'un nouvel instrument des politiques? ». *Revue internationale des sciences sociales* 3 (193-194) : 387-402
- Kweit, Robert W. and Mary Grisez Kweit. 1980. «Bureaucratic Decision-making Impediments to Citizen Participation. » *Polity* 12 (4) : 647-666.
- Landry, Julien et Leonora Angeles. 2011. « Institutionalizing Participation in Municipal Policy Development : Preliminary Lessons from a Start-Up Process in Plateau-Mont-Royal.» *Canadian Journal of Urban Research* 20 (1) Supplement : 105-131.
- Lamoureux, Diane. 2008. «Démocratiser radicalement la démocratie». *Nouvelles pratiques sociales* 21 (1) : 121-136.
- Le Gales, Patrick. 1995. « Du gouvernement des villes à la gouvernance urbaine. » *Revue française de science politique*. 45(1) : 57-95.
- Léger Marketing. 2011. «Les Gatinois et le Plan financier à long terme de la Ville de Gatineau. Rapport d'analyse suite à la réalisation de deux groupes de discussion». [http://www.gatineau.ca/docs/la\\_ville/administration\\_municipale/plan\\_financier\\_long\\_term\\_e/rapport\\_final\\_leger\\_marketing\\_20111005.pdf](http://www.gatineau.ca/docs/la_ville/administration_municipale/plan_financier_long_term_e/rapport_final_leger_marketing_20111005.pdf) (page consultée le 23 avril 2017)
- Lo Monaco, Gregory et Florent Lheureux. 2007. « Représentations sociales : théorie du noyau central et méthodes d'études. » *Revue électronique de Psychologie sociale*. 1 : 55-64.
- Lopez, Alexia. 2013. « Enjeux psychosociaux des grandes infrastructures de transport ». Thèse de doctorat, Aix-Marseille Université.
- Lorrain, Dominique. 1996. « Services publics et participation des citoyens ». *Annuaire des collectivités locales*. Tome 16 : 189-203.

- Lowndes, Vivien et Helen Sullivan. 2008. « How low can you go ? Rationales and Challenges for Neighbourhood governance ». *Public Administration* 86 (1) : 53-74.
- Macey, Adrian. 2005. « L'expérience néo-zélandaise. » Constructif No 11, juin 2005. [http://www.constructif.fr/bibliotheque/2005-5/l-experience-neo-zelandaise.html?item\\_id=2633](http://www.constructif.fr/bibliotheque/2005-5/l-experience-neo-zelandaise.html?item_id=2633)
- Mann, Patrice. 1999. *Dictionnaire de sociologie*. Akoun, André et Ansart. Pierre, dir. Tours, LeRobert/Seuil.
- Mariotti, Françoise. 2003. « Tous les objets sociaux sont-ils objets de représentations sociales? Questions autour de la pertinence ». *Journal international sur les représentations sociales*. 1 (1) : 2-18.
- Martin, Steve. 2000. « Public Management - Implementing "Best Value" : Local Public Services in Transition ». *Public Administration* 78 (1) : 209-227.
- May, Nicholas. 2001. « Chapitre 3 – Values and ethics in the research process. » In *Social Research Issues, Methods and Process*, 3ième éd. 46-68.
- Michel-Guillou, Élisabeth. 2014. « La représentation sociale du changement climatique : enquête dans le sens commun, auprès des gestionnaires de l'eau ». *Les cahiers internationaux de psychologie sociale* 104 (4) : 647-669.
- Michel-Guillou, Élisabeth. 2011. « La construction sociale de la ressource en eau ». *Pratiques psychologiques* 17 : 219-236.
- Mladenka, Kenneth R. 1981. « Citizen Demands and Urban Services : the Distribution of Bureaucratic Response in Chicagp and Houston ». *American Journal Of Politic Science* 25 (4) : 693-714.
- Moliner, Pascal 1995. « Noyau central, principes organisateurs et modèle bi-dimensionnel des représentations sociales. Vers une intégration théorique? » *Les cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*. 28 : 44-55.
- Moliner, Pascal. 1988. « Validation expérimentale de l'hypothèse du noyau central des représentations sociales.» *Bulletin de psychologie*.
- Morge, Aurélie. 2012. « Représentation sociale, perceptions et sentiment de nature inspirés par le Bois de Païolive (Ardèche) ». Rapport WWF, Marseille. 73 p. [http://www.foretsanciennes.fr/wp-content/uploads/Rapport\\_Paiolive\\_sentiment\\_nature\\_mai2012.pdf](http://www.foretsanciennes.fr/wp-content/uploads/Rapport_Paiolive_sentiment_nature_mai2012.pdf) (téléchargé le 24 avril 2017)
- Morin, Richard et Anne Latendresse. 2001. « De l'information au partenariat dans les quartiers et arrondissements de Montréal : une contribution à la démocratie participative ? » *Géocarrefour*. 76(3) : 181-190.
- Moscovici, Serge. 1976. « La psychanalyse son image et son public ». Presses Universitaires de France. 2<sup>ième</sup> éd. 506 p.

- Musso, Juliet A., Christopher Weare et Matthew C. Hale. 1999. « Designing Web Technologies for Local Governance Reform : Good Management or Good Democracy ? » *Political Communication* 17 (1) : 1-19.
- NAMS Group (National Asset Management Steering Group). 2007. « Developing Levels of Service and Performance Measures – Creating Customer Value from Community Assets ». 2<sup>nd</sup> Edition.
- Nash, Simon Joseph. 2007. « Integrating citizens' agendas in New Zealand local government environmental planning and decision-making : An examination of two wastewater planning processes and implications for deliberative democracy. » Thèse de doctorat, Massey University, New Zealand.
- Negura, Lilian. 2006. « L'Analyse de contenu dans l'étude des représentations sociales ». *SociologieS* [En ligne], Théories et recherches, mis en ligne le 22 octobre 2006, consulté le 6 décembre 2016. URL : <http://sociologies.revues.org/993>
- Nez, Héloïse. 2015. « Urbanisme : La parole citoyenne ». Lormont : Le bord de l'eau. 284 p.
- Nez, Héloïse et Yves Sintomer. 2013. « Qualifier les savoirs citoyens dans l'urbanisme participatif : un enjeu scientifique et politique. » In *Savoirs citoyens et démocratie urbaine*, sous la dir. de Deboulet, Agnès et Héloïse Nez. 29-37. Rennes : Presses universitaires de Rennes.
- Nez, Héloïse. 2011. « Nature et légitimité des savoirs citoyens dans l'urbanisme participatif. Une enquête ethnographique à Paris. » *Sociologie* 4 (2) : 387-404.
- Ninnin, Justine. 2014. « Le rêve carioca : entre planification urbaine et déplacements forcés de population. » *L'Espace Politique. Revue en ligne de géographie politique et de géopolitique*. 22. <http://espacepolitique.revues.org/2950>
- Ouedraogo, Hubert M.G. 2003. « Decentralisation and Local Governance : Experiences from Francophone West Africa. » *Public Administration Development*. 23 : 97-103.
- Overcash, Janine. A. 2003. « Narrative research: a review of methodology and relevance to clinical practice ». *Critical reviews in oncology/hematology*, 48 (2) : 179-184.
- Pateman, Carole. 1970. « Participation and Democratic Theory ». New-York : Cambridge University Press.
- Pennec, Simone. 2004. « Les tensions entre engagements privés et engagements collectifs, des variations au cours du temps selon le genre et les groupes sociaux. » *Lien social et Politiques*. (51) : 97-107.
- Pflieger, Géraldine. 2007. « Gestion urbaine de l'eau : De l'utilisateur au consommateur vers une primauté des normes sur le politique ». *Revue Politiques et Management Public*. Vol 25 (1) : 43-63.
- Plania. 2011. « Ville de Gatineau. Consultation publique sur le Plan financier à long terme. Rapport de consultation – Version finale. » [http://www.gatineau.ca/docs/la\\_ville/administration\\_municipale/plan\\_financier\\_long\\_term\\_e/rapport\\_final\\_20111108.pdf](http://www.gatineau.ca/docs/la_ville/administration_municipale/plan_financier_long_term_e/rapport_final_20111108.pdf) (page consultée le 23 avril 2017)

- Poupart, Jean. 1997. « L'entretien de type qualitatif : considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques ». In *La recherche qualitative : Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, sous la dir. de Jean Poupart, J-P Deslauriers, L-H Groulx, A Laperrière, R Mayer et A P Pires, 174-209. Montréal : Gaëtan Morin.
- Poupart, Jean. 1993. « Discours et débats autour de la scientificité des entretiens de recherche ». *Sociologies et sociétés*. Vol 25 (2) : 93-110.
- Poupeau, Franck. 2010. « Défis et conflits de la remunicipalisation de l'eau. » *Revue Tiers Monde*. 203(3) : 41-60.
- Powell, M. et Lee Kleinman, D. 2008. Building citizen capacities for participation in nanotechnology decision-making: the democratic virtues of the consensus conference model. *Public Understanding of Science*. 17 (3) : 329-348.
- Prendergast, Kerry. 2016. « Simply the BEST 2016 LGNZ EXCELLENCE AWARDS » *NZ Local Government Magazine*, Vol. 53, August 2016, 16-27.
- Projet Gatineau. 2011. Disponible dans le dossier « textes de réflexion » accessible à l'adresse [http://www.gatineau.ca/docs/la\\_ville/administration\\_municipale/plan\\_financier\\_long\\_term\\_e/textes\\_reflexion\\_soumis.pdf](http://www.gatineau.ca/docs/la_ville/administration_municipale/plan_financier_long_term_e/textes_reflexion_soumis.pdf) (page consultée le 20 avril 2017).
- Rabouin, Luc. 2009. *Démocratiser la ville – Le budget participatif de Porto Allegre à Montréal*. Montréal : Lux Éditeur.
- Rateau, Patrick. 1995. «Le noyau central des représentations sociales comme système hiérarchisé. Une étude sur la représentation du groupe.» *Les cahiers Internationaux de Psychologie Sociale* 26 : 29-49.
- Riessman, Catherine K. 2002. «Narrative Analysis». In *The Qualitative Research's Companion*. AM Huberman et MB Miles (Éditeurs). 217-270. Sage Publications.
- Riley, Therese et Hawe, Penelope. 2005. «Researching practice : The methodological case for narrative inquiry ». *Health Educational Research – Theory and Practice*. 20 (2) : 226-236.
- Roussel Monique. 1988. « Favelas » et pouvoir municipal à São Paulo : de la répression à la tolérance. In: *Tiers-Monde*. Tome29 n°116. sous la direction de Michel Rochefort, 1067-1082.
- Sagoff, M. 1998. *The economy of the earth : philosophy, law, and the environment*. Cambridge, United Kingdom : Cambridge University Press.
- Scott, J. 1990. *A Matter of Record*. Cambridge : Polity.
- Sharp, Elaine B. 1984. « Citizen-Demand Making in the Urban Context ». *American Journal of Political Science* 28 (4) : 654-670.
- Sharp, Elaine B. 1980. « Citizen Perceptions of Channels for Urban Service Advocacy ». *The Public Opinion Quarterly* 44 (3) : 362-376.

- Shindler, Bruce A., Brunson, Mark et Stankey, George H. 2002. *Social acceptability of forest conditions and management practices : a problem analysis*. Gen. Tech. Rep. PNW-GTR-537. Portland, OR : US Department of Agriculture, Forest Service, Pacific Northwest Research Station. 68 p.
- Sintomer, Yves. 2008. « Du savoir d'usage au métier de citoyen ? » *Raisons politiques* 3 (31) : 115-133.
- SOLGM (New Zealand Society of Local Government Managers). 2015. *The local government sector – An introduction for new employees*. 4<sup>th</sup> ed. Wellington. SOLGM.
- SOLGM (New Zealand Society of Local Government Managers). 2016. *Your side of the deal 2018 – Performance management and the LTP*. 1<sup>st</sup> ed. Wellington. SOLGM.
- Thibault, André, Marie Lequin et Mireille Tremblay. 2000. « Cadre de référence de la participation publique (Démocratique, utile et crédible) ». Conseil de la santé et du bien-être, Québec.
- Trépanier, Marie-Odile et Martin Alain. 2008. « Planification territoriale, pratiques démocratiques et arrondissements dans la nouvelle Ville de Montréal ». In *Renouveler l'aménagement et l'urbanisme – Planification territoriale, débat public et développement durable* » sous la dir. de Mario Gauthier, Michel Gariépy et Marie-Odile Trépanier. Pages 221-246. Montréal.
- Vareilles, Sophie. 2006. « Les dispositifs de concertation des espaces publics lyonnais. Éléments pour une analyse du rôle de la concertation des publics urbains dans la fabrication de la ville. » Thèse de doctorat, Institut National des Sciences Appliquées de Lyon.
- Vérificateur général de la Ville de Montréal (VG). 2013. « Rapport du vérificateur général de la Ville de Montréal au conseil municipal et au conseil d'agglomération ». Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2012.  
[http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/VERIFICATEUR\\_FR/MEDIA/DOCUMENTS/F\\_RA2012\\_INTERNET.PDF](http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/VERIFICATEUR_FR/MEDIA/DOCUMENTS/F_RA2012_INTERNET.PDF) (page consulté le 5 février 2015).
- Ville de Gatineau. 2011a. Diaporama de la consultation publique sur le plan financier à long terme.  
[http://www.gatineau.ca/docs/la\\_ville/administration\\_municipale/plan\\_financier\\_long\\_term\\_e/presentation.fr-CA.pdf](http://www.gatineau.ca/docs/la_ville/administration_municipale/plan_financier_long_term_e/presentation.fr-CA.pdf) (page consultée le 20 avril 2017)
- Ville de Gatineau. 2011b. « Document de consultation publique ».  
[http://www.gatineau.ca/docs/la\\_ville/administration\\_municipale/plan\\_financier\\_long\\_term\\_e/consultation\\_publique.fr-CA.pdf](http://www.gatineau.ca/docs/la_ville/administration_municipale/plan_financier_long_term_e/consultation_publique.fr-CA.pdf) (page consultée le 20 avril 2017)
- Ville de Gatineau. 2011c. « Document de présentation sur le plan financier à long terme ».  
[http://www.gatineau.ca/docs/la\\_ville/administration\\_municipale/plan\\_financier\\_long\\_term\\_e/presentation.fr-CA.pdf](http://www.gatineau.ca/docs/la_ville/administration_municipale/plan_financier_long_term_e/presentation.fr-CA.pdf) (page consultée le 20 avril 2017)
- Ville de Longueuil. 2011a. « Infrastructures : À l'heure des choix ». Espace Longueuil 10 (2) : 1-11.

- Ville de Longueuil. 2011b. « Infrastructures : à l'heure des choix – Rapport soirée d'information et de consultation sur les infrastructures ».
- Ville de Longueuil. 2011c. « Sondage consultation infrastructures 2011 – Diaporama ». (20 pages) Version papier obtenue auprès de la Ville de Longueuil.
- Ville de Longueuil. 2011d. « Infrastructures à l'heure des choix ». Diaporama. [https://www.longueuil.quebec/files/longueuil/images/consultations/infrastructures/Presentation\\_Longueuil\\_infrastructures\\_18%20avril\\_2011.pdf](https://www.longueuil.quebec/files/longueuil/images/consultations/infrastructures/Presentation_Longueuil_infrastructures_18%20avril_2011.pdf)
- Ville de Montréal. 2014a. Profil sociodémographique. Agglomération de Montréal. Publié par la division de la planification urbaine, direction de l'urbanisme du Service de la mise en valeur du territoire.
- Ville de Montréal. 2014b. Profil sociodémographique. Arrondissement de Verdun. Publié par la division de la planification urbaine, direction de l'urbanisme du Service de la mise en valeur du territoire.
- Ville de Montréal. 2014c. Profil sociodémographique. Arrondissement du Plateau Mont-Royal. Publié par la division de la planification urbaine, direction de l'urbanisme du Service de la mise en valeur du territoire.
- Ville de Montréal. 2015. « Politique des équipements et des infrastructures ». [http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/page/service\\_fin\\_fr/media/documents/pol-equip-et-infra.pdf](http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/page/service_fin_fr/media/documents/pol-equip-et-infra.pdf) (page consultée le 2 mars 2015)
- Wolman, Harold, John Strate et Alan Melchior. 1996. « Does changing mayors matter ? » *Journal of Politics*, 58, 201-223.
- Yin, Robert K. 1981. « The Case study as a Serious Research Strategy ». *Knowledge : Creation, Diffusion, Utilization* 3 (1) : 97-114.
- Zérah, Marie-Hélène. 2011. « Chapitre 2. Mumbai ou les enjeux de construction d'un acteur collectif. » In *Metropoles XXL en pays émergents*. Presses de Sciences Po (PFNSP). p. 139-214.

## ANNEXE 1

### Résumé des principales lois ayant influencé la participation citoyenne dans la prise de décision locale en Nouvelle-Zélande

Titre de la Loi	Année d'entrée en vigueur	Changements importants au niveau de la participation citoyenne
Local Government Act (No 1) 1974	1974	Cette loi visait à consolider la réorganisation du territoire et des fonctions allouées aux gouvernements locaux. Parmi les objectifs, le gouvernement central visait à améliorer l'administration de certaines fonctions en les confiant au niveau régional. Cette loi contenait de plus des dispositions pour la création de conseils régionaux, de districts, locaux et communautaires. Ce qui est considéré comme l'amorce des consultations citoyennes <sup>54</sup> .
Local Government Amendment Act (No 3) 1989	1989	Cet amendement ajoutait des dispositions pour la participation des citoyens à la planification. Les conseils devaient démarrer un processus de planification annuel pour déterminer les activités et les dépenses du conseil pour la prochaine année financière. Ces mesures visaient à augmenter la responsabilité et la transparence des gouvernements locaux <sup>55</sup> .
Ressource Management Act 1991	1991	Une réforme majeure à cette loi a entraîné une décentralisation substantielle des responsabilités par rapport à l'environnement vers les gouvernements locaux <sup>56</sup> .
Local Government Amendment Act (No 3) 1996	1996	Cet amendement introduisait une forme de planification stratégique. On demandait aux gouvernements locaux de préparer une stratégie financière sur une période de 10 ans et d'expliquer quelles activités ils planifiaient réaliser et pourquoi celles-là. On exigeait de plus des budgets sans déficit, tout en allouant plus de latitude pour les emprunts (SOLGEM 2015, 15).
Local Government Act 2002	2002	Cette loi remplace celle de 1974 <sup>57</sup> . De nouvelles dispositions statutaires sont incluses visant à renforcer la gouvernance, la planification et la consultation (principes de consultation). Aussi les gouvernements locaux doivent préparer des plans à long terme (10 ans) avec la communauté. La raison d'être des gouvernements locaux est renouvelée : chercher à connaître les besoins et les préférences de la communauté et en tenir compte dans les décisions et tenir compte des besoins actuels et futurs dans la livraison de services dans un bon rapport qualité-coût (cost effective).

<sup>54</sup> « An Act to consolidate and amend the law relating to the reorganisation of the districts and functions of local authorities, to make better provision for the administration of those functions which can most effectively be carried out on a regional basis, and to make provision for the establishment of united councils, regional councils, district councils, district community councils, and community councils, and to consolidate and amend the Municipal Corporations Act 1954, the Counties Act 1956, the Local Authorities (Petroleum Tax) Act 1970, and provisions of other Acts of the Parliament of New Zealand relating to the powers and functions of regional councils, united councils, and territorial local authorities". [https://en.wikipedia.org/wiki/Local\\_Government\\_Act\\_1974](https://en.wikipedia.org/wiki/Local_Government_Act_1974) (page consultée le 7 octobre 2016)

<sup>55</sup> "To foster accountability of regional and city/district councils to their communities, new participatory planning provisions were introduced in amendment to the LGA in 1989" (Cheyne 2015a, 420)

<sup>56</sup> « RMA which substantially devolved environmental administration to local government. It required both regional and city/district council level to develop plans and policies for sustainably managing natural resources and the built environment" (Cheyne 2015a, 420)

<sup>57</sup> <http://www.oag.govt.nz/2003/2001-02/docs/2001-02.pdf> (Voir rapport 2003 article 1.101; page consultée le 7 octobre 2016)

Titre de la Loi	Année d'entrée en vigueur	Changements importants au niveau de la participation citoyenne
Local Government Act 2002 Amendment Act 2010 <sup>58</sup>	2010	Cet amendement a pour objectifs de renforcer la gestion financière <sup>59</sup> dans les gouvernements locaux en créant une obligation de décrire les stratégies financières et de fixer des limites d'emprunt et de taux de taxes (articles 101A et 102). Il introduit des mesures de performance pour fins de comparaison (benchmarking) (article 261A) pour 5 activités particulières (article 11A « cores services ») ainsi qu'une obligation pour les directeurs généraux (Chiefs executive) de préparer un rapport sur la gestion financière des conseils municipaux juste avant les élections (article 99A). Toutefois, on constate une perte de participation des citoyens à la gouvernance <sup>60</sup> .
Local Government Act 2002 Amendment Act 2014 <sup>61</sup>	2014	<p>“<i>Better Local Government programme</i>” Cet amendement doit être implanté en deux phases :</p> <p><u>Première phase (2012)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Changement dans la raison d'être des gouvernements locaux : promouvoir des services de qualité de façon efficiente (cost-effective) pour les ménages et les commerces (i.e. passer d'un focus de résultat à un focus de service<sup>62</sup>).</li> <li>• Augmentation des pouvoirs du ministre en définissant des paramètres financiers et de comparaison pour déterminer si les conseils ont géré les finances de manière prudente.</li> </ul> <p><u>Deuxième phase (2014)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renforce les encouragements à la collaboration entre les gouvernements locaux et les autres agences (articles 14, 15 et suivants).</li> <li>• Requiert des gouvernements locaux une revue périodique de l'efficacité de la livraison des services (article 17A).</li> <li>• Définit les exigences de consultation (articles 82, 82A et suivants<sup>63</sup>).</li> <li>• Renforce la gestion des infrastructures par les gouvernements locaux en exigeant une nouvelle stratégie pour les infrastructures (30 ans) (article 101B).</li> </ul>
Local Government Act 2002 Amendment Bill (No 2) <sup>64</sup>	Juin 2016 (en consultation)	La SOLGEM <sup>65</sup> a déposé un mémoire en juillet 2016 sur la proposition d'amendement au Local Government Act 2002.

<sup>58</sup> [http://www.legislation.govt.nz/act/public/2010/0124/latest/DLM2922407.html?search=ts\\_act\\_local+government+act+2002+amendment+act\\_noreseletp=1etsr=1](http://www.legislation.govt.nz/act/public/2010/0124/latest/DLM2922407.html?search=ts_act_local+government+act+2002+amendment+act_noreseletp=1etsr=1) (page consultée le 21 septembre 2016). Voir aussi SOLGEM (2015, 16)

<sup>59</sup> « the new government's view that local government imposes a burden on the economy and needs to be more efficient. Efficiency gains were sought in local authority governance, planning and decision-making processes, and included changes to the structure of local government" (Cheyne 2015b, 191)

<sup>60</sup> « An important opportunity for participatory urban governance was lost with amendments to the LGA 2002 in 2010 removing the requirement to engage communities in a process to identify community outcomes for long-term plan» (Cheyne 2015a, 426)

<sup>61</sup> <https://www.dia.govt.nz/Better-Local-Government#proposed> (page consultée le 11 octobre 2016) et SOLGEM (2015, 16-17)

<sup>62</sup> « In effect, the change has moved the purpose from a results or ends focus, to a service (or means) focus » SOLGEM (2015, 16)

<sup>63</sup> L'article 82 décrit les principes de la consultation, l'article 82A précise les informations et la documentation qui doivent être fournies lors d'une consultation.

<sup>64</sup> <http://www.legislation.govt.nz/bill/government/2016/0144/latest/versions.aspx> (page consultée le 12 octobre 2016)

<sup>65</sup> [http://www.solgm.org.nz/Article?Action=ViewetArticle\\_id=60](http://www.solgm.org.nz/Article?Action=ViewetArticle_id=60) (page consultée le 12 octobre 2016)

**ANNEXE 2**  
**Questionnaire court**

***Représentations sociales des infrastructures d'eau et participation des  
Montréalais à la gestion du Service de l'eau***

1. Vous venez souvent au conseil d'arrondissement  centre communautaire   
conseil municipal
- 

2. Pour un sujet en particulier ? Lequel ?
- 

3. Faites-vous partie d'un groupe/association ? Lequel ?
- 

- 4 a. Avez-vous une opinion ou des commentaires sur les services d'eau d'aqueduc et d'égouts,  
notamment sur la manière dont on s'en occupe ?
- 

- 4 b. Qu'est-ce qui fait que cette question retient ou ne retient pas votre attention, ne vous  
mobilise pas ?
- 

5. Seriez-vous disponible pour un entretien sur le sujet des services d'eau sans obligation de  
votre part ?
- 

Quand et comment puis-je vous joindre ?

---

***Remettre une copie de la lettre d'information et du formulaire de consentement.***

## Section 2 – Caractéristiques sociodémographiques

**Sexe :** Homme \_\_\_\_\_  
Femme \_\_\_\_\_

**Groupe d'âge** Moins de 29 ans \_\_\_\_\_  
30 à 55 ans \_\_\_\_\_  
Plus de 55 ans \_\_\_\_\_

**Occupation** Sans emploi \_\_\_\_\_  
Étudiant \_\_\_\_\_  
Travailleur \_\_\_\_\_  
Retraité \_\_\_\_\_

**Secteur d'emploi**  
(Secteur d'activité) Service \_\_\_\_\_  
Communautaire \_\_\_\_\_  
Loisirs \_\_\_\_\_  
Professionnel (autre que technique) \_\_\_\_\_  
Professionnel (technique ingénieur, architecte, etc.) \_\_\_\_\_  
Secteur public (préciser) \_\_\_\_\_

**Niveau d'études** Niveau primaire \_\_\_\_\_  
Niveau secondaire \_\_\_\_\_  
Niveau collégial \_\_\_\_\_  
Niveau universitaire premier cycle \_\_\_\_\_  
Niveau universitaire cycles supérieurs \_\_\_\_\_

**Discipline d'obtention du (des) diplôme(s)**  
\_\_\_\_\_

**Type de logement** Locataire, propriétaire (appartement, maison, condo) \_\_\_\_\_

**Niveau occupé :** Sous-sol, rez-de-chaussée, étage (lequel ?) \_\_\_\_\_

**ANNEXE 3**  
**Guide d'entretien**

***Représentations sociales des infrastructures d'eau et participation des  
Montréalais à la gestion du Service de l'eau***

**Section 1 – Questions générales sur les infrastructures d'eau**

1. Connaissez-vous les services reliés à l'eau offerts par la Ville ?
2. Au cours des 5 dernières années, avez-vous eu des problèmes avec l'eau ?
3. Au cours des 5 dernières années, avez-vous eu connaissance de travaux dans votre quartier ?
4. Au cours des 5 dernières années, avez-vous déjà vécu des inconforts causés par des travaux dans le quartier ?
5. Au cours des 5 dernières années, avez-vous reçu de l'information sur les services d'eau ?

**Section 2 – Participation démocratique**

6. Êtes-vous impliqué dans la vie du quartier ? De quelle façon ?
7. Pourquoi avez-vous décidé de vous impliquer ?
8. Puisque vous êtes déjà impliqué dans la vie du quartier, que pensez-vous d'une implication sur les questions reliées à la gestion de l'eau ?

**Section 3 – Association de mots**

Qu'évoquent pour vous les mots suivants :

<b>Mots</b>	<b>Associations</b>
<b>Eau</b>	
<b>Égout</b>	
<b>Aqueduc</b>	

#### Section 4 – Caractéristiques sociodémographiques

<b>Sexe :</b>	Homme	_____
	Femme	_____
<b>Groupe d'âge</b>	Moins de 29 ans	_____
	30 à 55 ans	_____
	Plus de 55 ans	_____
<b>Occupation</b>	Sans emploi	_____
	Étudiant	_____
	Travailleur	_____
	Retraité	_____
<b>Secteur d'emploi</b> (Secteur d'activité)	Service	_____
	Communautaire	_____
	Loisirs	_____
	Professionnel (autre que technique avocat, médecin, etc.)	_____
	Professionnel (technique ingénieur, architecte, etc.)	_____
	Secteur public (préciser)	_____
<b>Niveau d'études</b>	Niveau primaire	_____
	Niveau secondaire	_____
	Niveau collégial	_____
	Niveau universitaire premier cycle	_____
	Niveau universitaire cycles supérieurs	_____
<b>Discipline d'obtention du (des) diplôme(s)</b>		
_____		
_____		
<b>Type de logement</b>	Locataire, propriétaire (appartement, maison, condo)	_____
<b>Niveau occupé</b>	Sous-sol, rez-de-chaussée, étage (lequel ?)	_____



Question 3 : Au cours des 5 dernières années, avez-vous eu connaissance de travaux dans votre quartier ?  
 Question 4 : Au cours des 5 dernières années, avez-vous déjà vécu des inconvénients causés par des travaux dans le quartier ?  
 Question 5 : Au cours de 5 dernières années, avez-vous reçu de l'information sur les services d'eau ?

No part	Planification des travaux : les faire en même temps	Dérangements dus aux travaux pour tout le monde (durée, plywood pour traverser de pignons, etc.)	On sait que le système est très vieux alors y faut le remplacer	Pour l'eau y font des genres de petits pamphlets C'est la ville qui fait ça	Ça serait intéressant de recevoir de l'information une fois par année surtout pour l'été	Moi j'ai reçu de l'information sur les travaux (oui, dates, fermeture de rues)	Si les travaux sont faits rapidement et sont bien coordonnés ça dérange pas Manque de planification	Travaux autres que par excavation	C'est normal qui viennent faire de l'entretien à cause des odeurs	Concepts – phrases – idées										Préoccupation pour la santé	Conscience de travaux dans son quartier
										Information sur les types de travaux : pas intéressé et à connaître y font leur job	Information pertinente c'est sur les rues bloquées	Abonné à infolettre arrondissement Accès à l'information par Internet (réseaux sociaux) Conseil d'arrondissement	Journal de quartier Bulletin papier	Qualité disponibilité de l'information Gestion des dossiers reliés à l'eau	Avec le déversement, il y a eu plus d'information sur le service d'eau et sur ce qu'ils veulent faire	Source d'information	Connaissance des services d'eau Q1	Le déversement pas un problème, c'est le manque d'entretien qui est scandaleux	Intérêt - préoccupation plus grande pour l'environnement		
1	31	32, 33, 34, 50, 51				46, 47, 48, 49					68, 69, 74, 77	71							26		
2		55	38, 53, 61	42, 43, 44	45		52, 54, 55, 60, 62	56, 57, 58	59	63, 65, 75	64, 67, 76, 79	66, 70, 73, 78	72	134, 135					20, 22		
3		48, 49, 53, 58, 60, 62, 65, 66	52, 56, 67				69, 70					73		72, 98, 106	18	38, 74, 76					
4		42, 46, 47, 50, 57, 59, 61, 63, 102	51, 64, 67, 68, 102, 102, 56				69, 70	43, 44, 45,			71	76, 77	75	72, 104, 106		37, 38, 78					
5		29	24, 25, 30										37			34, 35, 36,			4, 8, 9	10, 12	
6		9, 22, 29, 30, 31, 32, 35, 46	7, 10, 11, 15, 17, 18					19, 20								21, 33, 34, 37	4, 5, 6	13	38, 39, 40	23, 26, 27, 28	
7		19, 26, 27, 28,	3, 29, 30,				20, 31,					35	34	32, 33,	42	37	1, 2, 5, 8, 9		6, 22, 23, 24, 25, 54	7, 12	
8		12	7, 8, 11, 40, 43, 42,		43		6					9, 10		32, 33, 35, 39		13, 34			27, 28, 29		
9			14, 18, 19, 20, 22,			13, 15		23	39				17, 35,	36, 37					5, 6, 7,	3, 19, 33, 40, 41	
10		5	6, 7									19, 20		12, 15, 16,			1		14, 17, 18, 30	11, 23, 24, 25, 26	
11		7, 8A	5, 13A					12				9, 10	11			8	1		26, 27		
12		10, 17, 18	8									19	20	21, 22			1, 13,		5, 34, 46	9	
13		5, 6, 7	4, 25									10,		30, 31		9	2		23		
14	28	4A, 6, 7	2, 5					8				9, 10								11, 12, 13, 15, 17, 18, 19, 27	
15		4, 5, 8	9, 31					10, 11				6, 11, 15	14	19			1		29A		
16		7	8					5					9	10,		11 (aucun e)	1		17, 18	4	
17		12	24				11	14								15 (aucun e), 30	2		8, 9	7, 10, 13	
18			6, 11				10						2	9, 12		8	1			7	3
19		6, 7, 9A					8	15					5, 16				2, 3		11, 12	13, 14, 16, 23, 24	
20		9, 12	8, 10									18	15	17		5, 16	1		24, 25, 26, 27		13

Question 6 : Êtes-vous impliqué dans la vie du quartier ? De quelle façon ?

Question 7 : Pourquoi avez-vous décidé de vous impliquer ?

Question 8 : Puisque vous êtes déjà impliqué dans la vie du quartier, que pensez-vous d'une implication sur les questions reliées à la gestion de l'eau ?

No part	Concepts – phrases - idées																			
	Participation au conseil d'arrondissement	Conseil municipal ville centre Niveau de responsabilité Dossier de l'eau est ville centre	Accessibilité pour les citoyens au conseil de la ville (questionnaire, documents)	Transparence Responsabilité des élus Fonction publique forte Manque de consultation Manque d'information	Comité de citoyens du milieu	Implication citoyenne	Simulateur budgetaire PMR Financement de la réflexion	Demandes de révision de taxes municipales	Efficacité de l'implication citoyenne	Intérêt pour l'implication dans le domaine de l'eau – mobiliser les gens domaine de l'eau secours	Sujet non vraiment discuté les égouts sauf si ça pue	Fermeture de rues qui ont créé des problèmes de circulation	Déficit démocratique	Implication dans la gestion de l'eau	Pas vraiment d'intérêt de s'impliquer tout va bien D'en parler Si ça me touche je vais parler	Préoccupation au sujet de la corruption	Motivation à s'impliquer dans la communauté	Q1 Sécurité des équipements /Infrastructures	Pas dans un comité organisé	Fonctionnaires qui appliquent les règlements (pas comme il faudrait)
1	80	81, 82	83		91, 96, 97	98, 99, 101, 103, 110		113, 114, 115, 116, 117	120, 121, 122	133, 137										
2			84, 85, 86, 88		89, 90, 92, 93, 94, 95	100, 102, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 111, 112			118, 119	124, 125, 126, 131, 136, 138	127, 128				132					
3	83, 84					82, 83, 85, 87, 108	104A		92, 105			79, 81	89, 90	93	109, 110,					
4	84					86, 87, 107, 108			91, 105	97		78, 80	88	93	109, 110, 111					
5	55, 56			26, 27, 57, 58, 59		38, 39, 40, 41, 42, 44, 45, 46, 47, 49			50, 51							43, 48, 52, 54, 56, 60, 61				
6	44		50, 51			36, 43, 45, 47, 48			49	55, 56, 57							52, 53, 54			
7						43, 44, 45								51, 52, 53			48, 49, 57	16,	46, 47, 50	
8						17, 18,			16, 22,					26, 27, 48			3, 14, 15, 19, 36, 37, 38	20, 23, 24, 25	31	21
9						24, 25, 26, 27, 28								31				30, 32	19	
10				34, 29A		22, 27, 32			33					21					28, 29	
11						14, 15, 21							24	26					22, 23, 25	21A
12				30, 31		23, 24	27, 28													
13				18		17, 19	26, 29													17, 20, 21
14	23	35		29		20, 22								25, 26, 27, 31	36				21, 24	
15	16			20, 21, 22, 23		13, 17,								24, 26					18	
16				23, 24		13								14 (non)						12, 13A,
17				25, 26		16									23, 24, 28	26 (honnêteté)			17, 18, 19, 20, 22	21
18	13	4				13, 14, 15								16						
19				17, 18, 21		19,			22										20	
20		22		21		19, 23								24, 25, 27				20		

ANNEXE 5

Étape 2 – Réduction des données

No part	Catégorie	Préoccupé par l'environnement et préservation de la ressource	Préoccupation par santé/sécurité de l'eau	Indifférent au sujet	Préoccupé par les coûts et la corruption	Est-ce que ça me touche	Connaissance des services reliés à l'eau	Gestion planification, coordination	Sevoirs citoyens	Impacts des travaux	Informé sur l'état des réseaux et besoin de remplacer	Sources d'information sur les services d'eau/travaux	Type de travaux (réhab)	Implication citoyenne	Motivations à mon implication	Intérêt à la gestion de l'eau
1	Préoccupé par les coûts/la corruption	6, 7, 8, 129	26	5, 23	10, 13, 16, 17, 18, 30, 145, 148			31		32, 33, 34, 50, 51		46, 47, 48, 49, 68, 69, 71, 74, 77		80, 81, 82, 83, 91, 98, 97, 98, 99, 101, 103, 110, 113, 115		133, 137
2	Préoccupé par les coûts/la corruption	1, 2, 3, 4, 19, 24, 25, 29, 40, 130	20, 22	21, 26	9, 11, 12, 14, 15, 27, 28, 35, 36, 37, 39, 41, 87, 119, 123, 138, 139, 140, 150, 141, 142, 143, 151, 144, 146, 147, 149	127, 128, 132			63, 65	55, 52, 54, 55, 60, 62	38, 53, 59, 61	42, 43, 44, 45, 64, 67, 66, 70, 72, 73, 75, 78, 76, 79, 134, 135	56, 57, 58	84, 85, 86, 88, 89, 90, 92, 93, 94, 95, 100, 102, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 111, 112, 118, 119		124, 125, 126, 131, 136, 138
3	Pas d'intérêt si pas de problème avec les services d'eau	112	19	15, 16, 26, 27, 29	98, 106	20, 21, 29, 30, 31, 32, 109, 110	4, 7, 8	6		48, 49, 53, 58, 60, 62, 65, 66, 69, 70	52, 56, 67	18, 38, 55, 74, 76, 73		79, 81, 82, 83, 84, 85, 87, 92, 104A, 105, 108	89, 90	93, 96
4	Pas d'intérêt si pas de problème avec les services d'eau	101, 22, 23, 9, 10, 11, 17, 94		13, 14, 34, 25, 28	2, 99, 100, 104, 105, 106	1, 40, 41, 30, 31A, 31B, 33, 34, 35, 36, 39, 95, 103	12, 13A, 20A	5		42, 46, 47, 50, 57, 59, 61, 63, 69, 70, 102	51, 54, 55, 64, 67, 68, 102, 56	37, 38, 78, 71, 72, 75, 76, 77	43, 44, 45	84, 86, 87, 88, 91, 107, 108	78, 80	93, 96, 97, 109, 110, 111
5	Préoccupé par les coûts/la corruption	4, 6, 7, 8, 9, 11, 13, 32	10, 12	31	17, 18, 19, 20, 21, 23, 28, 53, 62, 43, 48, 52, 54, 56, 60, 61	5, 9, 14, 15, 16, 22, 33			1	29	24, 25, 30	34, 35, 36, 37		26, 27, 38, 39, 40, 41, 42, 44, 45, 46, 47, 49, 50, 51, 55, 56, 57, 58, 59		
6	Préoccupé par l'environnement	12, 14, 24, 25, 38, 39, 40, 58	23, 26, 27, 28	2, 9	8, 41, 42		1, 4, 5, 6, 60		16, 57	9, 22, 29, 30, 31, 32, 35, 46	7, 10, 11, 13, 15, 17, 18	21, 33, 34, 37	19, 20	36, 43, 44, 45, 47, 48, 49, 50, 51	52, 53, 54	55, 56, 57
7	Préoccupé par l'environnement	4, 6, 22, 23, 24, 25, 54, 36, 38, 39, 40, 52, 55	7, 12, 16		21	10, 17, 18, 12, 13, 41, 56	1, 2, 5, 8, 9	11, 14, 15		19, 20, 26, 27, 28, 31	3, 29, 30	32, 33, 34, 35, 37, 42		43, 44, 45, 46, 47, 50	48, 49, 57	51, 52, 53
8	Préoccupé par les coûts/la corruption	27, 28, 29, 30, 31			3, 14, 15, 19, 36, 37, 38	2, 4	1, 31		31, 44, 46, 47	6, 12	7, 8, 11, 40, 41, 42	9, 10, 13, 32, 33, 35, 39, 34, 43		16, 17, 18, 21, 22	20, 23, 24, 25	26, 27, 48
9	Préoccupé par la santé/la sécurité de l'eau	5, 6, 7, 10	2, 3, 19, 31, 33, 40, 41	11, 12	4, 8	34, 36, 37, 38	2, 39		1, 16, 21		14, 18, 19, 20, 22	13, 15, 17, 35	23	24, 25, 26, 27, 28	30, 32	31
10	Pas d'intérêt si pas de problème avec les services d'eau	13, 14, 17, 18, 30	11, 23, 24, 25, 26	8, 9, 20		2, 3, 4, 11, 14, 23, 24, 25, 26, 31	1	12, 15, 16		5	6, 7	19, 20		22, 27, 32, 33, 34, 29A	28, 29	21
11	Préoccupé par l'environnement	26, 27				2, 3, 4, 13, 16, 25	1, 16A	28	17, 18	7, 8A	5, 13A	8, 9, 10, 11	12	14, 15, 21, 21A, 30, 31	22, 23, 24, 25, 19	26
12	Préoccupé par l'environnement	4, 6, 7, 33, 5, 34, 46	9	2, 35	27, 28, 26	3, 32	1, 13	15, 16	11, 22, 14, 25, 29	10, 17, 18	8	19, 20, 21, 22		23, 24		
13	Préoccupé par l'environnement	12, 13, 14, 28, 22, 24, 23		8, 11	26, 29	1, 3	2			5, 6, 7	4, 25	9, 10, 30, 31		17, 18, 19	17, 20, 21	27
14	Préoccupé par la santé/la sécurité de l'eau		11, 12, 13, 15, 17, 18, 19, 27	33, 36	3, 4, 14		16	28	30, 32, 34	4A, 6, 7	2, 5	9, 10	8	20, 22, 23, 29, 35	21, 24	25, 26, 27, 31
15	Pas d'intérêt si pas de problème avec les services d'eau	28, 29A, 32		30		12, 3, 29, 19	1, 2, 7		25, 27	4, 5, 8	9, 31	6, 11, 14, 15	10, 11	13, 16, 17, 20, 21, 22, 23	18	24, 26
16	Pas d'intérêt si pas de problème avec les services d'eau	17, 18, 20			19	1, 2, 3, 4, 6, 21, 22	1		15, 16	7	8	9, 10, 11	5	13, 23, 24	12, 13A	14 (non)
17	Pas d'intérêt si pas de problème avec les services d'eau	8, 9, 29	7	1, 4, 6, 14, 31	25, 26, 27	3, 5, 10, 13, 20A	2	21		11, 12	24	15, 30	14	16, 25, 26	17, 18, 19, 20, 22	23, 24, 28
18	Pas d'intérêt si pas de problème avec les services d'eau	17	7	12		3, 5, 6, 17, 18	1		1A, 6A, 16	10	6, 11	2, 8, 9		4, 13, 14, 15		16
19	Préoccupé par la santé/la sécurité de l'eau	1, 10, 11, 12	13, 14, 16, 23, 24			4, 9, 25, 26	2, 3			6, 7, 8, 9A		5, 16	15	17, 18, 21, 22, 19	20	
20	Préoccupé par l'environnement	3, 24, 25, 26, 27, 28, 29			14	2, 3, 4, 6, 7, 13	1			9, 12	8, 10	5, 15, 16, 17, 18		19, 21, 22, 23	20	24, 25, 27

## ANNEXE 6

### Étape 3 – Classement des répondants selon leur représentation des services d'eau (20 répondants)

No Participant	Arr.	Représentation	Genre	Gr. D'âge	Occupation	Secteur d'activité	Niveau études	Type logement	Niveau occupé	Informé sur état des réseaux
1	PMR	Infrastructures d'eau et coûts/ corruption	F	+ 55 ans	Retraité	Prof. non tech.	Univ. 1 <sup>er</sup> cycle	Propriétaire	RDC	N/A
2	PMR	Infrastructures d'eau et coûts/ corruption	F	+ 55 ans	Retraité	Prof. non tech.	Univ. 1 <sup>er</sup> cycle	Propriétaire	RDC	Oui
3	PMR	Indifférent : Pas de problème avec les services d'eau	F	+ 55 ans	Travailleur	Prof. non tech.	Univ. 2 <sup>ième</sup> cycle	Propriétaire	RDC	Oui
4	PMR	Indifférent : Pas de problème avec les services d'eau	H	+ 55 ans	Travailleur	Prof. non tech.	Univ. 1 <sup>er</sup> cycle	Propriétaire	RDC	Oui
5	PMR	Infrastructures d'eau et coûts/ corruption	H	+ 55 ans	Retraité	Prof. non tech.	Univ. 1 <sup>er</sup> cycle	Locataire	1 <sup>er</sup> étage	Oui
6	PMR	Gestion des services d'eau et environnement	H	30-55 ans	Retraité/rentier	Prof. non tech.	Secondaire	Résident	1 <sup>er</sup> étage	Oui
7	PMR	Gestion des services d'eau et environnement	F	+ 55 ans	Semi-Retraité	Prof. technique	Univ. 1 <sup>er</sup> cycle	Propriétaire	2 <sup>ième</sup> étage	Oui
8	PMR	Infrastructures d'eau et coûts/ corruption	H	30-55 ans	Travailleur	Prof. non tech.	Univ. 1 <sup>er</sup> cycle	Propriétaire	RDC	Oui
9	Verdun	Réseaux d'eau et santé/ sécurité de l'eau	F	30-55 ans	Semi-retraité	Prof. non tech.	Univ. 2-3 <sup>ième</sup> cycle	Locataire	3 <sup>ième</sup> étage	Oui
10	Verdun	Indifférent : Pas de problème avec les services d'eau	H	+ 55 ans	Travailleur	Prof. non tech.	Univ. 1 <sup>er</sup> cycle	Propriétaire	11 <sup>ième</sup> étage	Oui
11	Verdun	Gestion des services d'eau et environnement	H	+ 55 ans	Travailleur	Prof. non tech.	Univ. 1 <sup>er</sup> cycle	Propriétaire	2 <sup>ième</sup> étage	Oui
12	PMR	Gestion des services d'eau et environnement	H	30-55 ans	Travailleur	Prof. non tech.	Univ. 2 <sup>ième</sup> cycle	Locataire	2 <sup>ième</sup> étage	Oui
13	PMR	Gestion des services d'eau et environnement	F	+ 55 ans	Retraité	Prof. non tech.	Univ. 2 <sup>ième</sup> cycle	Propriétaire	RDC	Oui
14	PMR	Réseaux d'eau et santé/ sécurité de l'eau	F	+ 55 ans	Retraité	Prof. non tech.	Univ. 1 <sup>er</sup> cycle	Propriétaire	2 <sup>ième</sup> étage	Oui
15	Verdun	Indifférent : Pas de problème avec les services d'eau	F	30-55 ans	Travailleur	Prof. non tech.	Univ. 1 <sup>er</sup> cycle	Propriétaire	2 <sup>ième</sup> étage	Oui
16	Verdun	Indifférent : Pas de problème avec les services d'eau	F	30-55 ans	Travailleur	Prof. technique	Univ. 2 <sup>ième</sup> cycle	Propriétaire	2 <sup>ième</sup> étage	N/A
17	PMR	Indifférent : Pas de problème avec les services d'eau	F	+ 55 ans	Travailleur	Prof. non tech.	Collégial	Propriétaire	RDC	N/A
18	Verdun	Réseaux d'eau et santé/ sécurité de l'eau	F	29 et -	Étudiant	Prof. non tech.	Univ. 1 <sup>er</sup> cycle	Locataire	1 <sup>er</sup> étage	N/A
19	Verdun	Indifférent : Pas de problème avec les services d'eau	H	29 et -	Étudiant	Prof. technique	Univ. 2 <sup>ième</sup> cycle	Locataire	1 <sup>er</sup> étage	Oui
20	Verdun	Gestion des services d'eau et environnement	H	30-55 ans	Travailleur	Prof. technique	Univ. 1 <sup>er</sup> cycle	Propriétaire	RDC	Oui

## ANNEXE 7

**Tableau des caractéristiques sociodémographiques des 20 répondants aux entretiens semi-dirigés**

No Participant	Arr.	Genre	Gr. d'âge	Occupation	Secteur d'activité	Niveau études	Discipline diplôme	Type logement	Niveau occupé
1	PMR	F	+ 55 ans	Retraité	Prof. non tech.	Univ. 1 <sup>er</sup> cycle	Éducation	Propriétaire	RDC
2	PMR	F	+ 55 ans	Retraité	Prof. non tech.	Univ. 1 <sup>er</sup> cycle	Comptabilité	Propriétaire	RDC
3	PMR	F	+ 55 ans	Travailleur	Prof. non tech.	Univ. 2 <sup>ième</sup> cycle	Bibliothéconomie	Propriétaire	RDC
4	PMR	H	+ 55 ans	Travailleur	Prof. non tech.	Univ. 1 <sup>er</sup> cycle	Économie	Propriétaire	RDC
5	PMR	H	+ 55 ans	Retraité	Prof. non tech.	Univ. 1 <sup>er</sup> cycle	Psychoéducation	Locataire	1 <sup>er</sup> étage
6	PMR	H	30-55 ans	Retraité/rentier	Prof. non tech.	Secondaire	Ajustage mécanique	Résident	1 <sup>er</sup> étage
7	PMR	F	+ 55 ans	Semi-Retraité	Prof. technique	Univ. 1 <sup>er</sup> cycle	Architecture	Propriétaire	2 <sup>ième</sup> étage
8	PMR	H	30-55 ans	Travailleur	Prof. non tech.	Univ. 1 <sup>er</sup> cycle	Droit	Propriétaire	RDC
9	Verdun	F	30-55 ans	Semi-retraité	Prof. non tech.	Univ. 2 <sup>ème</sup> cycle	Sc. politiques	Locataire	3 <sup>ième</sup> étage
10	Verdun	H	+ 55 ans	Travailleur	Prof. non tech.	Univ. 1 <sup>er</sup> cycle	Ens. Ed. Phys	Propriétaire	11 <sup>ième</sup> étage
11	Verdun	H	+ 55 ans	Travailleur	Prof. non tech.	Univ. 1 <sup>er</sup> cycle	Sc. Éducation	Propriétaire	2 <sup>ième</sup> étage
12	PMR	H	30-55 ans	Travailleur	Prof. non tech.	Univ. 2 <sup>ième</sup> cycle	Études littéraires	Locataire	2 <sup>ième</sup> étage
13	PMR	F	+ 55 ans	Retraité	Prof. non tech.	Univ. 2 <sup>ième</sup> cycle	Gestion	Propriétaire	RDC
14	PMR	F	+ 55 ans	Retraité	Prof. non tech.	Univ. 1 <sup>er</sup> cycle	Infirmière bach.	Propriétaire	2 <sup>ième</sup> étage
15	Verdun	F	30-55 ans	Travailleur	Prof. non tech.	Univ. 1 <sup>er</sup> cycle	Informatique	Propriétaire	2 <sup>ième</sup> étage
16	Verdun	F	30-55 ans	Travailleur	Prof. technique	Univ. 2 <sup>ième</sup> cycle	Ingénierie	Propriétaire	2 <sup>ième</sup> étage
17	PMR	F	+ 55 ans	Travailleur	Prof. non tech.	Collégial	Tech. juridique	Propriétaire	RDC
18	Verdun	F	29 et -	Étudiant	Prof. non tech.	Univ. 1 <sup>er</sup> cycle	Éducation	Locataire	1 <sup>er</sup> étage
19	Verdun	H	29 et -	Étudiant	Prof. technique	Univ. 2 <sup>ième</sup> cycle	Urbanisme	Locataire	1 <sup>er</sup> étage
20	Verdun	H	30-55 ans	Travailleur	Prof. technique	Univ. 1 <sup>er</sup> cycle	Ingénierie	Propriétaire	RDC

## ANNEXE 8

### Raison de la présence des répondants aux conseils d'arrondissement

Arrondissement Verdun		Arrondissement PMR		TOTAL	
Sujet	Nb	Sujet	Nb	Nb	%
Politique sur le logement social (4) Contrôle des loyers (2) Éclairage abusif (2) Logements sociaux/transparence Immobilier Bars à Verdun Marina de Verdun (2) Pour rencontrer quelqu'un Vignettes de stationnement personnes à mobilité réduite Lumière DELL (2) Piste cyclable Canal Lachine Nettoyage des berges Terrain de pétanque Parc Lafontaine Cheminées Pour rencontrer l'ingénieur de la Ville École	23	Vignette stationnement (3) Aménagement bord de voie ferrée Mile End Aménagement rue Prince-Arthur Vélos - Propreté Nuisance par les clients Bar sportif Laurier (2) Fermeture d'une ruelle verte Bâtiment abandonné Pétition sur le bruit (4) Piste cyclable Champ des Possibles Pour un cours (3) Entretien des balançoires de parc Grogne commerçant ave Mont-Royal Les policiers Ouverture d'un salon de massage Projet de rénovation Esplanade/Éviction de locataires (3) Gentrification Plateau Règlement sur les solvants et vernis Verdissement	29	52	71%
Information générale	7	Information générale	3	10	14%
Routine	3	Routine	8	11	15%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

ANNEXE 9

Codage des données recueillies par les questionnaires courts 91 répondants (synthèse)

Profil			« Qu'est-ce qui fait que cette question retient, ou ne retient pas votre attention, ne vous mobilise pas ? »	Caractéristiques sociodémographiques																			
Groupe	Description			Genre		Groupe d'âge			Occupation					Secteur d'activité		Niveau d'études			Type de logement		Niveau occupé		
				H	F	29 ans et moins	30 à 55 ans	Plus de 55 ans	Sans emploi	Étudiant	Travailleur	Retraité	Semi-retraité	Non technique	Technique	Secondaire	Collégial	Universitaire	Locataire	Propriétaire	Sous-sol	RDC	Étage
Sans représentation	Indifférent : Pas de problème avec les services d'eau (59)	Pas d'intérêt ; pas vraiment d'opinion ; non ; bonne qualité d'eau ; eau claire; c'est parfait ; pas préoccupé par ça ; pas de problème ; service très bon; tout coule; réseaux surchargés ; les élus devraient s'en occuper	On s'y intéresse si ça brise ; pas de problème ; pas informé ; pas de raison de s'en préoccuper ; pas concerné pour s'engager ; c'est OK, le service est bon ; la qualité du service est là; pas un sujet qui vient en tête; pas de bris; tout se passe bien; fonctionne bien	31	28	6	28	25	1	7	41	8	2	55	4	6	8	45	26	33	1	29	29
Avec représentation	Infrastructures d'eau et coûts/ corruption (6)	Scandale des compteurs d'eau ; pourcentage de pertes d'eau très élevé ; infrastructures sont vieilles ; ça va coûter cher; infrastructures dues pour être renouvelées	Milliards investis là ; corruption ; corruption-compteurs d'eau ; c'est une question d'argent si ça va lentement; il faut de nouvelles contributions pour payer; financement et corruption	4	2	-	2	4	1	-	2	2	1	4	2	-	2	4	3	3	-	1	5
	Gestion des réseaux d'eau et environnement (19)	Gaspillage d'eau ressource importante ; beaucoup de travail à faire sur l'aqueduc ; opinion générale sur la conservation de l'eau; Déversement des eaux usées ; le déversement ça a questionné sur la façon dont c'est géré ; problème avec le déversement en cas de pluie ; perte d'eau/crise environnementale ; l'eau est bonne ; déçu des rejets dans le fleuve ; non ; il n'y a pas d'interventions pour le gaspillage d'eau.	Lié à l'environnement ; on doit contrôler le gaspillage ; qualité de l'eau importante et le gaspillage aussi; préoccupé par l'environnement et le gaspillage; Contre le déversement, ça pollue ; l'eau potable c'est le plus important ; qualité de l'eau impact sur l'environnement ; déversement nuit au projet de plage ; préoccupation environnementale ; préoccupé pour l'eau en général ; ressource à ne pas gaspiller ; au courant de ce qui touche le fleuve ; préoccupé par l'environnement.	11	8	1	7	11	-	2	7	8	2	16	3	3	-	16	6	13	1	6	12
	Réseaux d'eau et santé/ sécurité de l'eau (7)	Connait les problèmes liés au plomb; Préoccupation pour la santé ; qualité de l'eau ; préoccupé par le déversement, pas rassuré ; manque d'investissement dans les infrastructures	Intérêt pour la santé;	1	6	1	1	5	-	2	1	3	1	6	1	-	-	7	5	2	-	1	6
TOTAL : 91				47	44	8	38	45	2	11	51	21	6	81	10	9	10	72	40	51	2	37	52

## ANNEXE 10

### Résultats de la procédure Proc Freq – Tableaux de contingences

#### The SAS System

#### The FREQ Procedure

Cat				
Cat	Frequency	Percent	Cumulative Frequency	Cumulative Percent
Indifférent	59	64.84	59	64.84
Autres	32	35.16	91	100.00

Genre				
Genre	Frequency	Percent	Cumulative Frequency	Cumulative Percent
Homme	47	51.65	47	51.65
Femme	44	48.35	91	100.00

Gage				
Gage	Frequency	Percent	Cumulative Frequency	Cumulative Percent
29 ans et plus	8	8.79	8	8.79
30-50 ans	38	41.76	46	50.55
55 ans et plus	45	49.45	91	100.00

Occup				
Occup	Frequency	Percent	Cumulative Frequency	Cumulative Percent
Sans emploi	2	2.20	2	2.20
Étudiant	11	12.09	13	14.29
Travailleur	51	56.04	64	70.33
Retraité	27	29.67	91	100.00

SE				
SE	Frequency	Percent	Cumulative Frequency	Cumulative Percent
Non Technique	81	89.01	81	89.01
Technique	10	10.99	91	100.00

NE				
NE	Frequency	Percent	Cumulative Frequency	Cumulative Percent
Secondaire	9	9.89	9	9.89
Collégial	10	10.99	19	20.88
Universitaire	72	79.12	91	100.00

Frequency  
Expected  
Deviation  
Cell Chi-Square  
Percent  
Row Pct  
Col Pct

Table of Genre by Cat			
Genre(Genre)	Cat(Cat)		
	Indifférent	Autres	Total
Homme	31	16	47
	30.473	16.527	
	0.5275	-0.527	
	0.0091	0.0168	
	34.07	17.58	51.65
	65.96	34.04	
	52.54	50.00	
Femme	28	16	44
	28.527	15.473	
	-0.527	0.5275	
	0.0098	0.018	
	30.77	17.58	48.35
	63.64	36.36	
	47.46	50.00	
<b>Total</b>	59	32	91
	64.84	35.16	100.00

### The FREQ Procedure

#### Statistics for Table of Genre by Cat

Statistic	DF	Value	Prob
Chi-Square	1	0.0537	0.8167
Likelihood Ratio Chi-Square	1	0.0537	0.8168
Continuity Adj. Chi-Square	1	0.0001	0.9904
Mantel-Haenszel Chi-Square	1	0.0531	0.8177
Phi Coefficient		0.0243	
Contingency Coefficient		0.0243	
Cramer's V		0.0243	

Frequency  
Expected  
Deviation  
Cell Chi-Square  
Percent  
Row Pct  
Col Pct

Table of Gage by Cat			
Gage(Gage)	Cat(Cat)		
	Indifférent	Autres	Total
29 ans et plus	6	2	8
	5.1868	2.8132	
	0.8132	-0.813	
	0.1275	0.2351	
	6.59	2.20	8.79
	75.00	25.00	
	10.17	6.25	
30-50 ans	28	10	38
	24.637	13.363	
	3.3626	-3.363	
	0.459	0.8462	
	30.77	10.99	41.76
	73.68	26.32	
	47.46	31.25	
55 ans et plus	25	20	45
	29.176	15.824	
	-4.176	4.1758	
	0.5977	1.102	
	27.47	21.98	49.45
	55.56	44.44	
	42.37	62.50	
<b>Total</b>	59	32	91
	64.84	35.16	100.00

### The FREQ Procedure

#### Statistics for Table of Gage by Cat

Statistic	DF	Value	Prob
Chi-Square	2	3.3673	0.1857
Likelihood Ratio Chi-Square	2	3.3946	0.1832
Mantel-Haenszel Chi-Square	1	2.8447	0.0917
Phi Coefficient		0.1924	
Contingency Coefficient		0.1889	
Cramer's V		0.1924	

Frequency  
Expected  
Deviation  
Cell Chi-Square  
Percent  
Row Pct  
Col Pct

Table of Occup by Cat			
Occup(Occup)	Cat(Cat)		
	Indifférent	Autres	Total
Sans emploi	1	1	2
	1.2967	0.7033	
	-0.297	0.2967	
	0.0679	0.1252	
	1.10	1.10	2.20
	50.00	50.00	
	1.69	3.13	
Étudiant	7	4	11
	7.1319	3.8681	
	-0.132	0.1319	
	0.0024	0.0045	
	7.69	4.40	12.09
	63.64	36.36	
	11.86	12.50	
Travailleur	41	10	51
	33.066	17.934	
	7.9341	-7.934	
	1.9038	3.51	
	45.05	10.99	56.04
	80.39	19.61	
	69.49	31.25	
Retraité	10	17	27
	17.505	9.4945	
	-7.505	7.5055	
	3.218	5.9332	
	10.99	18.68	29.67
	37.04	62.96	
	16.95	53.13	
Total	59	32	91
	64.84	35.16	100.00

### The FREQ Procedure

#### Statistics for Table of Occup by Cat

Statistic	DF	Value	Prob
Chi-Square	3	14.7649	0.0020
Likelihood Ratio Chi-Square	3	14.7509	0.0020
Mantel-Haenszel Chi-Square	1	4.4897	0.0341
Phi Coefficient		0.4028	
Contingency Coefficient		0.3736	
Cramer's V		0.4028	

WARNING: 38% of the cells have expected counts less than 5. Chi-Square may not be a valid test.

Frequency  
Expected  
Deviation  
Cell Chi-Square  
Percent  
Row Pct  
Col Pct

Table of SE by Cat			
SE(SE)	Cat(Cat)		
	Indifférent	Autres	Total
Non Technique	55	26	81
	52.516	28.484	
	2.4835	-2.484	
	0.1174	0.2165	
	60.44	28.57	89.01
	67.90	32.10	
	93.22	81.25	
Technique	4	6	10
	6.4835	3.5165	
	-2.484	2.4835	
	0.9513	1.754	
	4.40	6.59	10.99
	40.00	60.00	
	6.78	18.75	
Total	59	32	91
	64.84	35.16	100.00

### The FREQ Procedure

#### Statistics for Table of SE by Cat

Statistic	DF	Value	Prob
Chi-Square	1	3.0393	0.0813
Likelihood Ratio Chi-Square	1	2.8866	0.0893
Continuity Adj. Chi-Square	1	1.9387	0.1638
Mantel-Haenszel Chi-Square	1	3.0059	0.0830
Phi Coefficient		0.1828	
Contingency Coefficient		0.1798	
Cramer's V		0.1828	

WARNING: 25% of the cells have expected counts less than 5. Chi-Square may not be a valid test.

Frequency  
Expected  
Deviation  
Cell Chi-Square  
Percent  
Row Pct  
Col Pct

Table of NE by Cat			
NE(NE)	Cat(Cat)		
	Indifférent	Autres	Total
Secondaire	6	3	9
	5.8352	3.1648	
	0.1648	-0.165	
	0.0047	0.0086	
	6.59	3.30	9.89
	66.67	33.33	
	10.17	9.38	
Collégial	8	2	10
	6.4835	3.5165	
	1.5165	-1.516	
	0.3547	0.654	
	8.79	2.20	10.99
	80.00	20.00	
	13.56	6.25	
Universitaire	45	27	72
	46.681	25.319	
	-1.681	1.6813	
	0.0606	0.1117	
	49.45	29.67	79.12
	62.50	37.50	
	76.27	84.38	
Total	59	32	91
	64.84	35.16	100.00

### The FREQ Procedure

#### Statistics for Table of NE by Cat

Statistic	DF	Value	Prob
Chi-Square	2	1.1941	0.5504
Likelihood Ratio Chi-Square	2	1.2895	0.5248
Mantel-Haenszel Chi-Square	1	0.3955	0.5294
Phi Coefficient		0.1146	
Contingency Coefficient		0.1138	
Cramer's V		0.1146	

WARNING: 33% of the cells have expected counts less than 5. Chi-Square may not be a valid test.

Frequency  
Expected  
Deviation  
Cell Chi-Square  
Percent  
Row Pct  
Col Pct

Table of TL by Cat			
TL(TL)	Cat(Cat)		
	Indifférent	Autres	Total
Locataire	26	14	40
	25.934	14.066	
	0.0659	-0.066	
	0.0002	0.0003	
	28.57	15.38	43.96
	65.00	35.00	
	44.07	43.75	
Propriétaire	33	18	51
	33.066	17.934	
	-0.066	0.0659	
	0.0001	0.0002	
	36.26	19.78	56.04
	64.71	35.29	
	55.93	56.25	
Total	59	32	91
	64.84	35.16	100.00

### The FREQ Procedure

#### Statistics for Table of TL by Cat

Statistic	DF	Value	Prob
Chi-Square	1	0.0009	0.9767
Likelihood Ratio Chi-Square	1	0.0009	0.9767
Continuity Adj. Chi-Square	1	0.0000	1.0000
Mantel-Haenszel Chi-Square	1	0.0008	0.9769
Phi Coefficient		0.0031	
Contingency Coefficient		0.0031	
Cramer's V		0.0031	