

Campagne déneigement «Une grosse machine»

Campagne comportementale



Contexte

L'entretien du réseau routier durant les mois d'hiver est un sujet qui soulève les passions dans plusieurs municipalités. Peu importe l'intensité des efforts déployés par les équipes de travail, les citoyens partagent rarement des opinions favorables et les attentes sont toujours élevées, hiver après hiver.

Ce qui est dommage, c'est que si les équipes du Service des travaux publics de Laval possèdent un niveau d'expertise élevé et mettent beaucoup d'efforts dans la planification et l'amélioration continue des processus, le bon déroulement du déneigement reste en grande partie à la merci de toutes sortes de facteurs difficiles à gérer. Les changements climatiques ajoutent une couche de complexité, avec des cocktails météo atypiques de plus en plus fréquents.

À ceci s'ajoutent des obstacles au bon déroulement des opérations souvent liés à des comportements des citoyens (ex. : signalisation non respectée, poubelles et bacs de recyclage placés dans la rue, soufflage de neige dans la rue, etc.) et qui engendrent souvent des délais supplémentaires.

Cette situation n'est pas propre à la Ville de Laval. Selon notre analyse préalable, les communicateurs municipaux ont de la difficulté à traiter de ce sujet sensible, d'autant plus qu'il semble être d'une importance cruciale aux yeux des contribuables.

Ainsi, avant cette campagne, seul le suivi logistique des opérations était mis de l'avant, jumelé avec des suggestions sur les bons comportements à adopter pour faciliter les opérations. Les médias sociaux n'étaient jamais utilisés pour parler de ce sujet « chaud ».

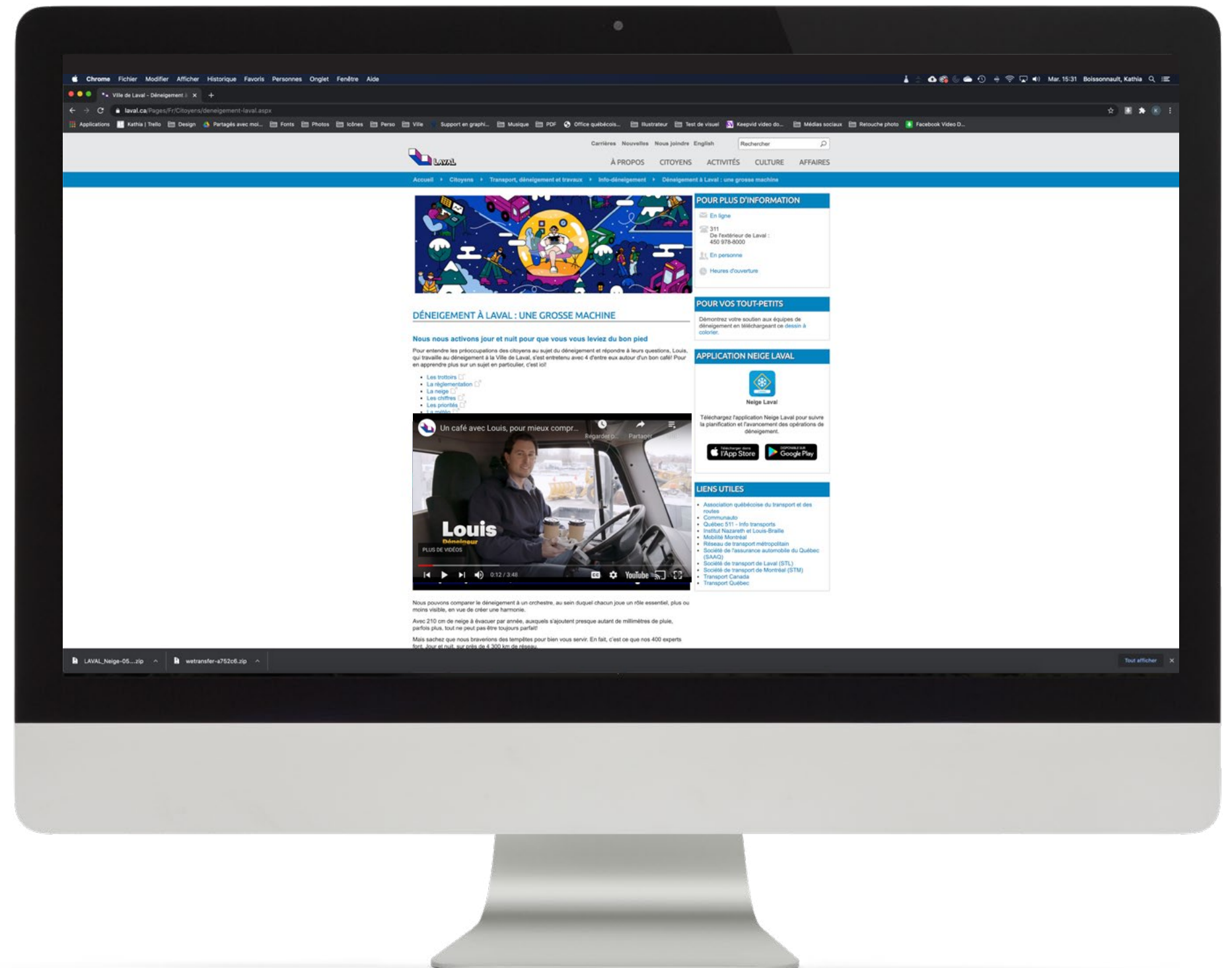
Le besoin consistait donc à trouver une manière de démystifier les opérations de déneigement, de mettre en lumière les enjeux s'y rattachant et d'amener les citoyens à mieux apprécier le travail des équipes des travaux publics.

Page web neige.laval.ca Nouvelle section

210 cm de neige à déplacer par année

400 experts membres de l'équipe

4 300 km de réseau à déneiger.
L'équivalent de Laval-Vancouver
à chaque tempête!



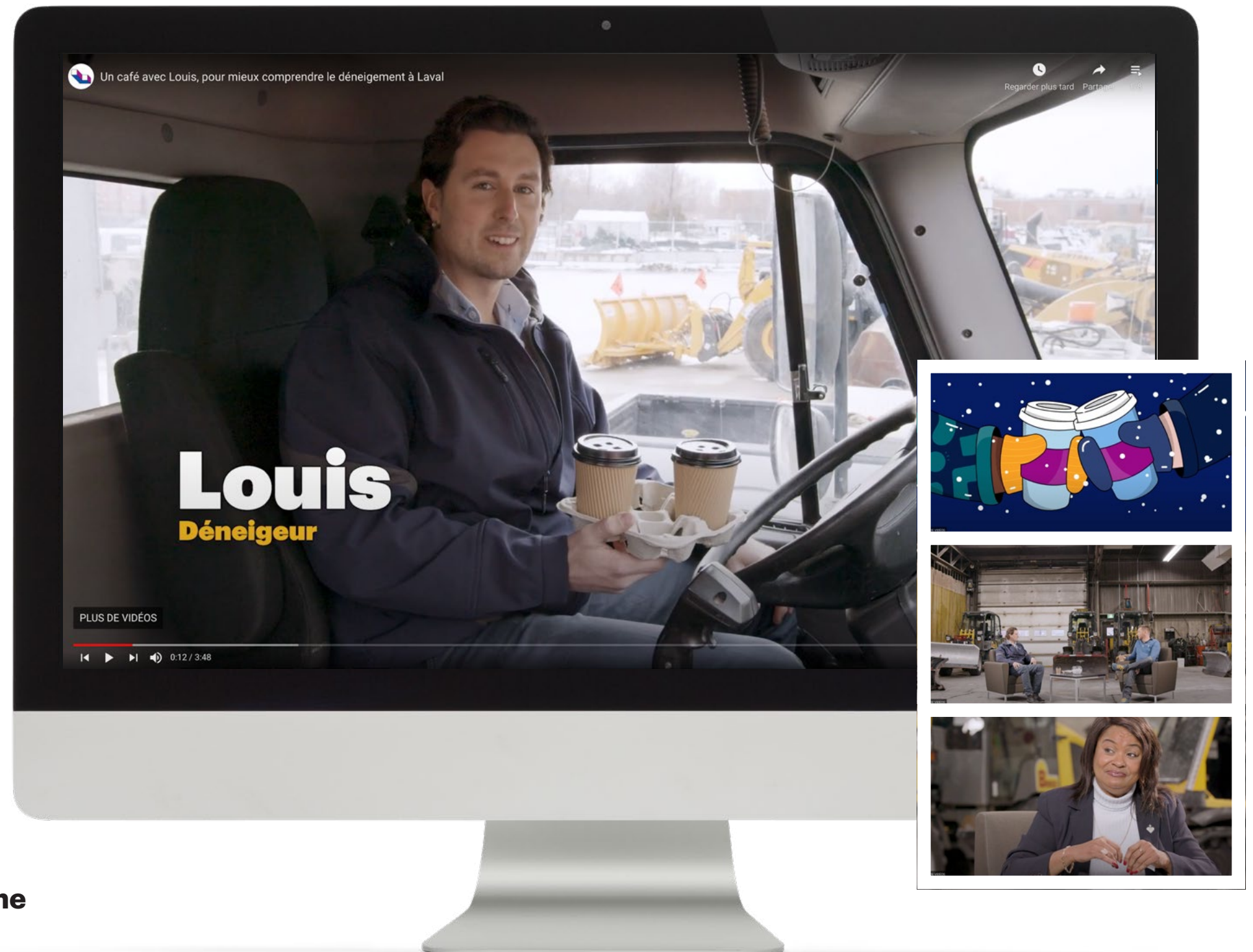
 **neige.laval.ca/**
Déneigement à Laval : une grosse machine

Vidéo «Un café avec Louis»

Mettant en vedette Louis,
un sympathique employé assigné au
déneigement, discutant des enjeux
du déneigement avec quatre citoyens,
autour d'un bon café.

11 600 vues sur Facebook

25 000 personnes atteintes
en portée organique



 neige.laval.ca/
Déneigement à Laval : une grosse machine

Vidéo «Un café avec Louis» – capsule courte Les trottoirs

4 800 vues sur Facebook

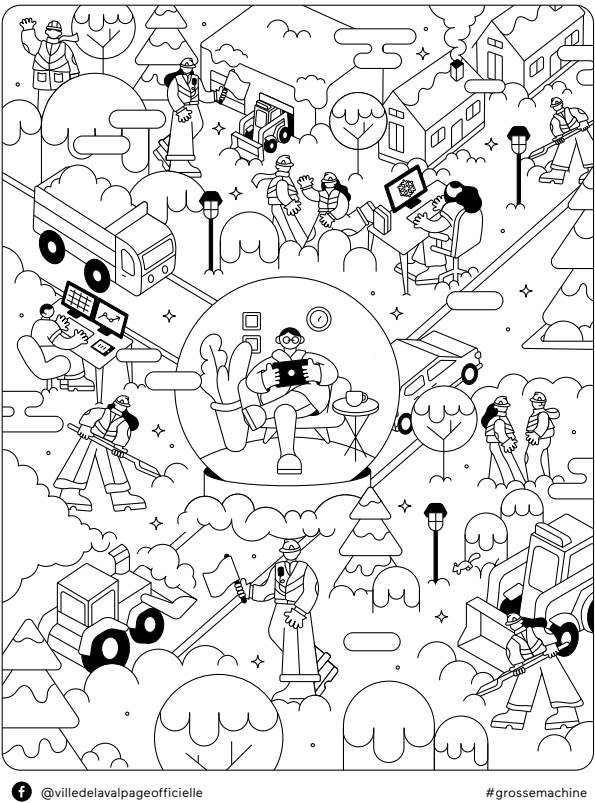
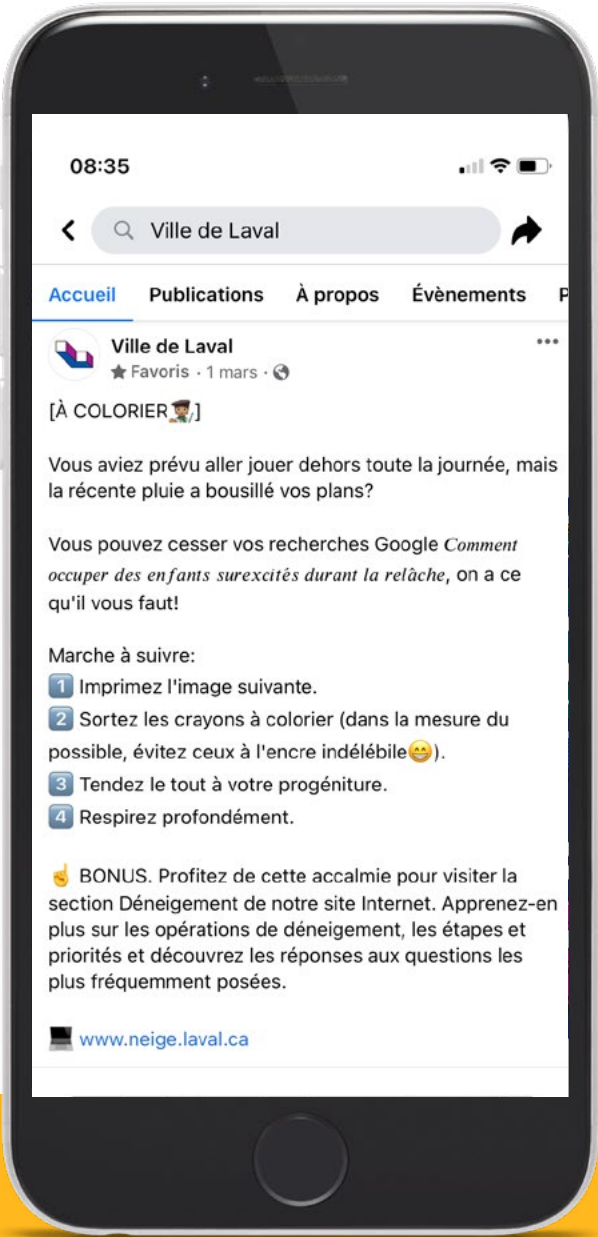
11 000 personnes atteintes
en portée organique



 neige.laval.ca/
Déneigement à Laval : une grosse machine

Numérique

Publications Facebook



facebook.com/
villedelavalpageofficielle/
posts/4233986219948921



facebook.com/
villedelavalpageofficielle/
posts/4365159583498250