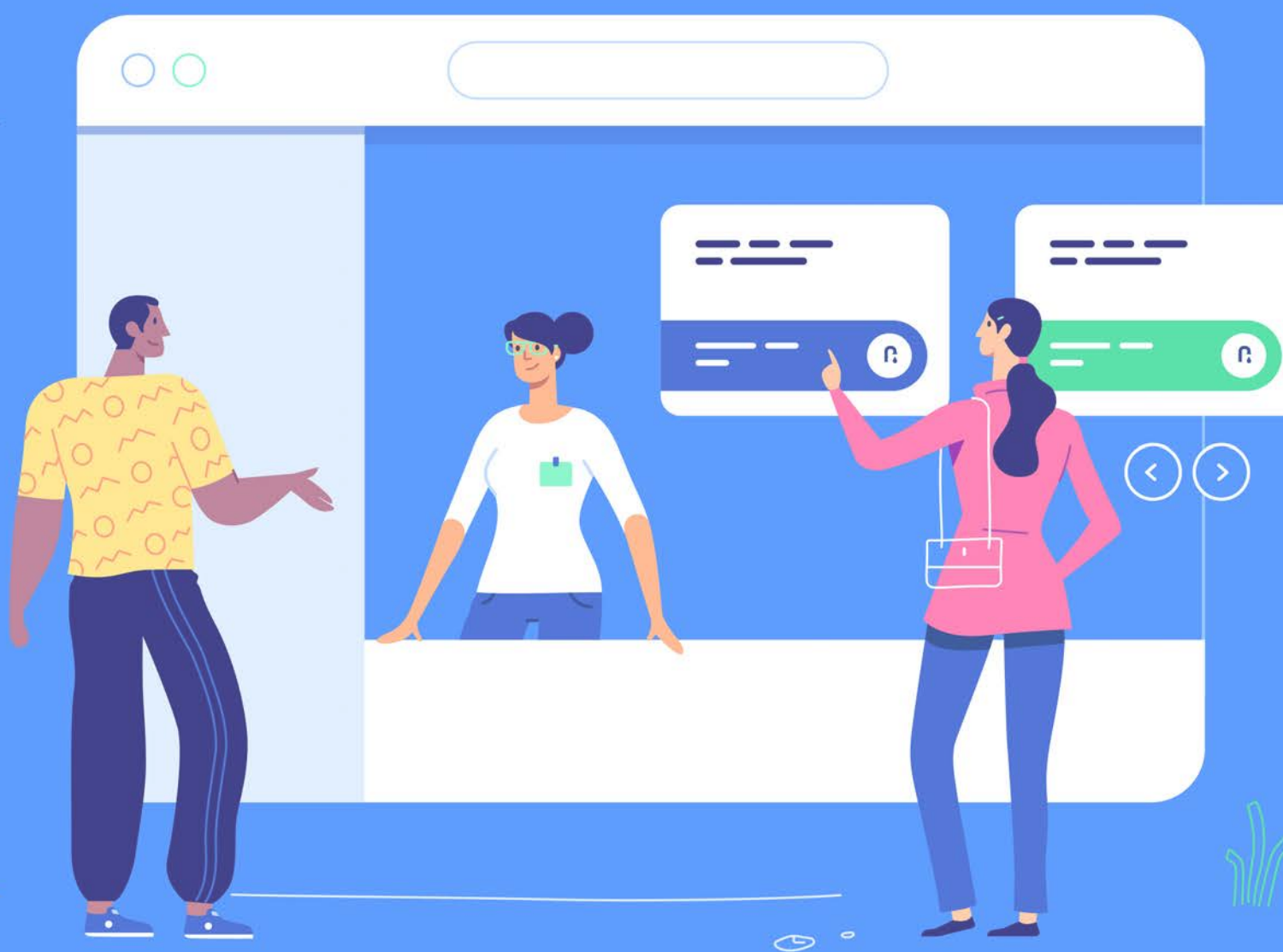


AGORA

L'ESPACE CITOYEN



CONTEXTE

Déjà en 2018, la Ville de Candiac amorçait les premiers jalons de ce qui deviendrait un virage majeur en matière de participation et d'implication citoyenne. À l'époque, le conseil municipal a décidé de créer une nouvelle commission permanente : la Commission des communications et de la participation citoyenne. Son rôle était, entre autres, de favoriser l'exercice de la gouvernance participative.

En parallèle, un exercice de mise à jour du Plan stratégique de développement a été effectué. Dans la nouvelle mouture en résultant, l'écoute active des préoccupations des citoyens, une communication bidirectionnelle efficace, le souci de transparence, le souhait de favoriser le niveau d'implication des citoyens et de répondre à leurs attentes ont récolté une place notable.

LA VILLE ÉTAIT FIN PRÊTE À ENTRER DANS LE MONDE DE LA GOUVERNANCE PARTICIPATIVE.

L'équipe des communications entrait alors en scène. Quel était le meilleur moyen d'assurer le succès de ce virage, l'adhésion des employés, la crédibilité de notre démarche et la satisfaction des citoyens?

Deux besoins principaux se sont alors imposés : encadrer et structurer les démarches à l'aide d'un cadre pratique ainsi que se doter d'un outil numérique répondant pleinement aux besoins de l'organisation et aux attentes de la population en matière de participation citoyenne.



BESOINS

Tel qu'énoncé précédemment, la Ville souhaitait se doter d'un outil numérique dont elle pourrait se servir dans le cadre de ses démarches de participation citoyenne.

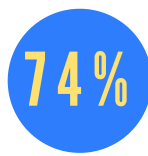
UNE CONSULTATION POUR CIBLER LES BESOINS ET LES ATTENTES

Il était évident qu'un exercice de définition des besoins devait impliquer le destinataire de cette plateforme. Nous avons donc procédé à un sondage auprès de 400 citoyens afin de savoir comment et avec quels outils ils souhaitent être consultés pour assurer une pleine gouvernance participative.

Nous en avons tiré des apprentissages cruciaux :



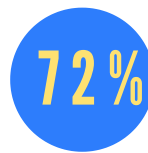
veulent être consultés activement sur les décisions prises par la Ville



souhaitent que les objectifs des démarches soient clairs et aimeraient mieux comprendre les grands projets



préfèrent être consultés via des démarches numériques comme un sondage en ligne



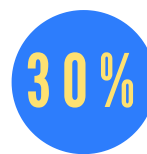
demandent de la rétroaction et de la réédition de compte dans le cadre des démarches consultatives



précisent manquer de temps pour participer à des rencontres



apprécieraient la mise en place d'une nouvelle plateforme web attitrée à la participation citoyenne



soulignent ne pas aimer la formule traditionnelle de type soirée d'information



BESOINS

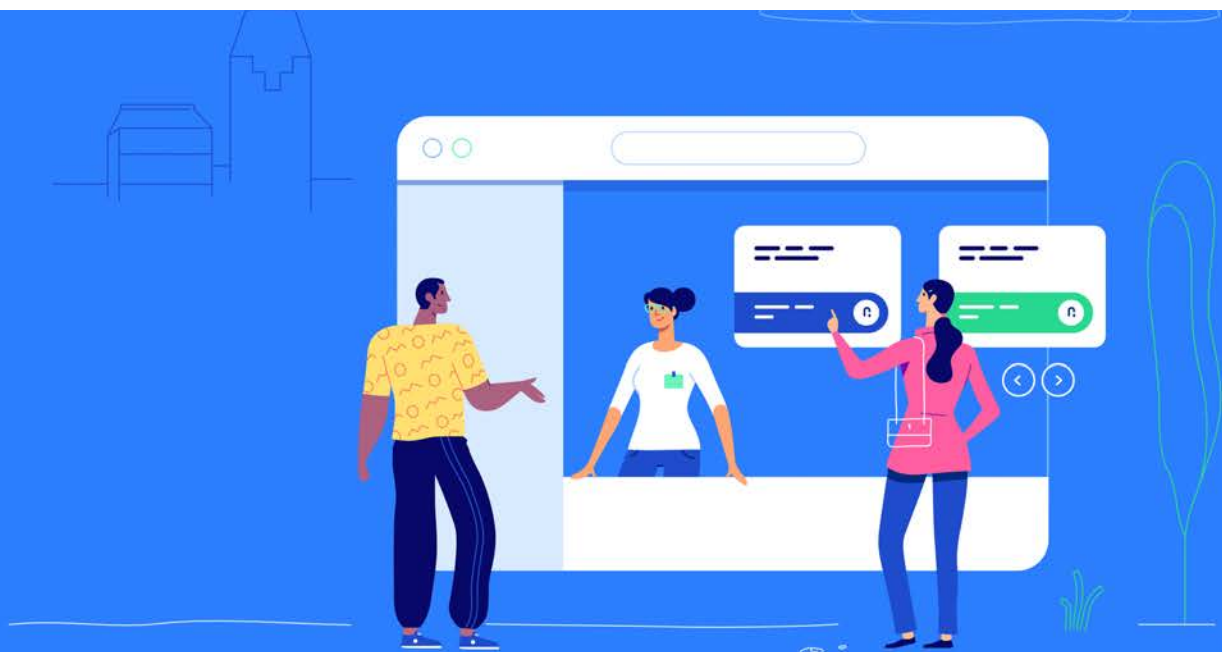
ÉTUDE COMPARATIVE

Nous avons alors entamé un rigoureux exercice de recherche et d'inventaire des outils existants en matière de participation citoyenne. Après plusieurs semaines, nous avons constaté que... aucun outil ne répondait entièrement à nos besoins et qu'il fallait créer une sorte d'amalgame des outils existants.

POURQUOI PAS UN GUICHET CITOYEN?

En parallèle, l'équipe des communications réfléchissait depuis un moment à la possibilité de créer une sorte de guichet citoyen numérique, une porte d'entrée virtuelle dans l'hôtel de ville. Aux besoins de participation citoyenne se sont alors ajoutés certains besoins :

- Développer un système de requêtes citoyennes permettant d'extraire des indicateurs comme le nombre de requêtes par thématique;
- Y intégrer des services en ligne et des ressources pratiques;
- Offrir un système d'alerte par SMS, courriel et automate d'appels;
- Créer une solution transactionnelle pour l'acquisition des licences pour animaux.



BESOINS

UNE SOLUTION POUR SOUTENIR LE CADRE DE RÉFÉRENCE

De 2014 à 2018, la Ville a tenu une soixantaine de démarches consultatives, souvent en mode réactif, voire sous forme d'acceptabilité sociale. Le recours à la participation citoyenne manquait d'encadrement, de constance et de rigueur. À preuve, on l'aurait plutôt qualifié de « gestion de crise ». Pour ces raisons, la gouvernance participative faisait l'objet de perceptions très variées au sein de l'administration, des employés et du conseil municipal. Aux opposés du spectre, les adeptes de co-création faisaient face aux autres réticents devant les attentes que pouvait créer la moindre démarche consultative.

Pour assurer le succès d'un tel virage culturel, l'équipe du Service des communications et relations avec le citoyen devait absolument renverser la vapeur. La solution? Réaliser un cadre de référence interne encadrant le recours à la participation citoyenne. Munis de ce guide pratique, les employés auraient ensuite besoin... d'un outil performant pour en appliquer les principes.



OBJECTIF PRIMAIRE



L'objectif premier de cette plateforme était de développer un guichet citoyen se voulant être une porte d'entrée dans la ville tout en étant l'ultime outil de participation citoyenne permettant ainsi d'assurer une communication bidirectionnelle efficace et balisée avec les Candiacois.

ENJEUX

ÉTHIQUE ET RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

Permettre une participation sans obligation de s'identifier

L'une de nos grandes préoccupations était un enjeu éthique qui s'inscrit dans la vision ville intelligente, soit la responsabilité de la municipalité quant au respect à la vie privée et au droit à l'anonymat. Nous tenions mordicus à nous conformer aux directives de la Commission de l'éthique en science et en technologie du Québec quant à l'utilisation des données et des technologies numériques dans les municipalités. Ainsi, il était primordial de permettre aux citoyens de participer à une consultation sans être obligés de s'identifier ou d'être inscrit à la plateforme. Or, la plupart des plateformes concurrentielles sur le marché forcent le citoyen à s'identifier avant de participer à une démarche consultative, ce qui va entièrement à l'encontre du modèle ville intelligente.

Pareillement pour la gestion des données personnelles. Nous tenions à ce qu'elles appartiennent uniquement à la Ville et non à un tiers parti, encore une fois, contrairement à certaines plateformes sur le marché où les fournisseurs se donnent beaucoup de droits mettant en doute leur intégrité.

Afin de limiter les tentatives des citoyens à répondre plusieurs fois à un même sondage, il a été conclu que le produit devait comporter des témoins de connexion (cookies).

ENJEUX

ÉVITER UNE FRACTURE NUMÉRIQUE

Toujours sur le plan ville intelligente, nous voulions éviter une fracture numérique entre certains groupes plus vulnérables face à la technologie. Plusieurs produits compétiteurs sur le marché sont uniquement disponibles sous forme d'application téléchargeable. Or, il est connu que le téléchargement d'applications puisse s'avérer complexe pour, par exemple, des personnes âgées ou des personnes à faible revenu qui possèdent un vieux téléphone.

Certaines études ont démontré que les applications non utilisées sur une base régulière ont une durée de vie de 3 mois sur une tablette ou un téléphone. Le mot d'ordre était alors de développer une web-app qui est bien plus qu'un simple «responsive design».

PERMETTRE UN PARTAGE SIMPLE DU CONTENU

Sur le marché, diverses applications de consultations ne permettent pas d'avoir les API pour partager le contenu sur les réseaux sociaux ou dans une infolettre. Avec une web-app, nous voulions pouvoir partager en quelques clics lorsque nous créons un sondage ou un grand projet.

PERMETTRE LA TRANSMISSION DES RÉSULTATS DE SONDAGES

Certains produits sur le marché pour émettre des sondages sont d'une grande qualité. Par contre, ils ne permettent pas de partager à la population les résultats et de regrouper ceux-ci dans un même endroit. Ainsi, par souci de transparence et de réédition de compte aux citoyens, les résultats des sondages, ponctuels et continus, devaient être accessibles sur une même page web sous forme de tableaux de bord complets, graphiques et détaillés.