



Stratégies de participation du public – Outils numériques

Rejoindre votre public cible

Il est essentiel d'obtenir les commentaires des parties prenantes pour faire progresser un grand nombre de projets du secteur public. Pour ce faire, les outils numériques peuvent être des moyens efficaces de susciter la participation, de partager des informations et d'obtenir des commentaires. En effet, ils permettent de rejoindre un nombre élargi de parties prenantes, de gagner du temps et de réduire les frais de déplacement, et de respecter les mesures de distanciation sociale récemment mises en place. Alors que les moyens de susciter la participation du public continuent d'évoluer, ce qui reste inchangé est le besoin universel d'établir une communication simple et efficace. Stantec a depuis longtemps privilégié le recours à de multiples stratégies pour favoriser la participation d'une large gamme d'acteurs concernés.

STRATÉGIES PERSONNALISÉES POUR LA PARTICIPATION DU PUBLIC

Tout commence par l'élaboration d'une stratégie adaptée aux besoins uniques de votre projet. Nos experts travaillent avec vous pour élaborer une stratégie ciblée qui prend en compte de nombreux facteurs importants, dont les sources de financement, l'environnement local, les exigences réglementaires et les données démographiques des parties prenantes.

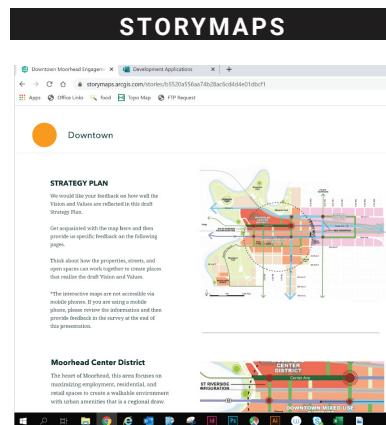
Ultimement, notre objectif est de donner aux personnes concernées toutes les occasions possibles de participer au processus de prise de décision. Nos stratégies visent à identifier et à atteindre vos publics cibles, puis à susciter et à soutenir la participation par l'emploi de multiples plateformes. Forts d'une expérience reconnue, nous tirons profit de stratégies virtuelles novatrices mises au point pour informer les différentes parties prenantes et susciter leur participation, afin que chacune d'elles puisse exprimer leurs propres besoins et attentes dans le processus de consultation. Nous utilisons des méthodes qui permettent aux parties prenantes d'obtenir de l'information dans plusieurs langues, de fournir des commentaires de manière écrite ou verbale, et de participer au moment qui leur convient.

DÉTERMINER LES OUTILS APPROPRIÉS POUR VOTRE PUBLIC CIBLE

Chez Stantec, nous comprenons que pour favoriser la participation du public, il est primordial de diffuser l'information à de nombreuses parties prenantes. Nous connaissons une variété d'outils numériques et pouvons vous aider à déterminer la meilleure technologie à utiliser selon le public ciblé ainsi que le format ou le contenu de votre réunion ou présentation. Nos équipes possèdent l'expérience et le savoir-faire pour générer des résultats et obtenir les intrants nécessaires à l'avancement de votre projet. Nous pouvons vous aider à utiliser ces outils numériques séparément ou de manière combinée, afin d'en tirer le meilleur parti possible.

« La stratégie numérique élaborée par Stantec nous a aidés à rejoindre un public plus large et à faire participer un plus grand nombre de personnes de la communauté. L'équipe de Stantec a conçu un site Web, une carte interactive, du contenu pour nos médias sociaux et nos listes de diffusion, ainsi que des sondages en ligne, dont un a généré à lui seul plus de 700 réponses! Stantec nous a aidés à formuler les questions des sondages afin d'obtenir les informations importantes nécessaires et d'accroître l'efficacité du processus. Grâce aux outils en ligne, nous avons élargi notre portée et fait participer des personnes qui ne se seraient probablement pas déplacées dans des réunions classiques de planification, ce qui a été d'un apport important pour harmoniser le développement du projet à la vision de la communauté ».

–Derrick LaPoint, Downtown Moorhead Inc.



StoryMaps est une plateforme amusante qui permet de créer et de partager des exposés interactifs constitués de cartes. C'est une façon efficace d'élaborer un exposé numérique convaincant qui captera l'intérêt de votre public où qu'il se trouve. StoryMaps permet de combiner du texte, des cartes interactives et statiques, des questions de sondage, des vidéos, des documents infographiques, et plus encore. Une équipe Stantec a utilisé cette plateforme avec succès dans le cadre du projet de plan directeur du centre-ville de Moorhead, au Minnesota. L'équipe a utilisé ESRI StoryMaps pour préparer un exposé dans lequel elle présente le projet et recueille les commentaires du public. Les premières pages avec images multimédias expliquaient le processus et l'avancement du projet. Les suivantes contenant des cartes

interactives servaient ensuite à recueillir les commentaires du public sur des éléments particuliers du plan directeur. Les participants étaient guidés à travers de multiples cartes interactives donnant accès à des formulaires ou à des champs de commentaires. Sur les cartes interactives, les participants pouvaient agrandir des zones en particulier, faire afficher ou disparaître des niveaux de détails, ou faire des dessins pour indiquer la zone de la carte visée par leur commentaire. L'exposé StoryMaps invitait ensuite les participants à répondre à un sondage pour recueillir leurs commentaires sur des éléments non liés à des lieux particuliers, mais importants dans le cadre du processus.

RÉSULTAT : Cet exposé conçu à l'aide de StoryMaps a été vu plus de 400 fois en 45 jours et a généré des dizaines de commentaires sur les cartes.



De nos jours, les réunions en ligne sont chose courante. Chez Stantec, nous pouvons déterminer les outils à utiliser en fonction des exigences des organismes en matière de rencontres et d'audiences publiques. Nous sommes familiers avec une variété d'outils, dont Skype, GoToMeeting, GlobalMeet, Zoom, et plus encore. Récemment, Stantec a tenu une série de webinaires pour différents organismes dans le cadre du projet de remplacement du pont international Baudette-Rainy River en Ontario.

Nos équipes ont utilisé GlobalMeet pour fournir des renseignements aux organismes concernés aux États-Unis et au Canada. La plateforme permettait aux participants d'afficher des questions durant les rencontres en direct ou de les poser à la période de questions prévue à la fin. Chaque webinaire attirait entre 35 et 50 participants des divers organismes. À l'époque où ces rencontres ont été tenues, plusieurs organismes avaient déjà imposé des restrictions relativement

aux déplacements. Le webinaire remplaçait les réunions en personne devant regrouper des participants de plusieurs organismes en même temps. Un des principaux objectifs de ces webinaires était de permettre aux organismes de comprendre qui était impliqué dans le projet et comment les décisions d'un organisme pouvaient avoir une incidence sur les décisions/ autorisations d'autres organismes. Ces rencontres ont favorisé la diffusion des données et les discussions entre les organismes américains et leurs homologues canadiens.

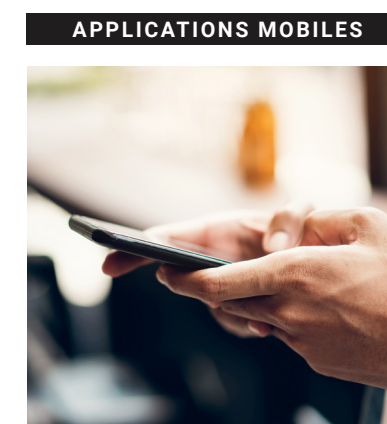
RÉSULTAT : Les webinaires ont permis aux organismes gouvernementaux décisionnels et à d'autres parties prenantes intéressées de disposer des renseignements les plus à jour possible sur l'avancement du projet. Ils ont aussi fourni une plateforme efficace pour recueillir les commentaires et les questions lors des jalons importants du projet.



Les sondages en ligne sont un moyen de questionner les parties prenantes d'un projet. Ils peuvent répondre aux besoins de manière rapide et efficace si on procède avec le soin nécessaire. Stantec aide les clients à élaborer les bonnes questions pour que la participation suscitée soit significative et productive. Nous pouvons utiliser une variété de plateformes, dont SurveyMonkey, Google Forms, Typeform, SurveyGizmo et plus encore. Récemment, dans le cadre du [projet de plan directeur du centre-ville de Moorhead](#), nous avons obtenu plus de 700 réponses à un sondage réalisé auprès des parties prenantes. De plus, au lieu de tenir une deuxième rencontre en

personne auprès des parties prenantes, Stantec a créé un sondage en ligne sur la vision du tronçon sud de la 76e avenue. Le sondage a aussi été rendu accessible aux citoyens par l'entremise d'une lettre postée aux citoyens d'une zone s'étendant à 800 mètres au nord et au sud du tronçon étudié, du site Web du projet ainsi que de la page Facebook et du site Web du conseil des gouvernements métropolitains de Moorhead.

RÉSULTAT : Stantec a utilisé plusieurs moyens pour faire connaître le sondage sur le plan directeur du centre-ville, et plus de 700 personnes ont répondu au sondage.



Le nombre d'utilisateurs de téléphones intelligents s'élevant à plus de trois milliards, il est essentiel de prévoir un volet consacré aux appareils mobiles dans une stratégie visant à susciter la participation du public, qu'il s'agisse d'un site Web optimisé pour ces appareils ou d'une application spécialement conçue.

Chez Stantec, une équipe de développeurs peut créer des applications pour appareils mobiles qui permettent aux utilisateurs d'accéder facilement, à un seul endroit et du bout des doigts, aux renseignements d'un projet en particulier. Une application mobile peut présenter l'aperçu du projet, son avancement, des plans, les coordonnées de personnes-

ressources et des outils favorisant la participation du public, comme un sondage accompagné d'illustrations.

Grâce à une application mobile, les utilisateurs peuvent accéder aux renseignements concernant un projet dans un environnement exclusivement mobile, et donc en tout temps et partout.

Aussi, une application à laquelle on ajoute une fonctionnalité d'interactions en temps réel est un moyen efficace de recueillir des commentaires, ce qui est essentiel dans une stratégie numérique de participation.

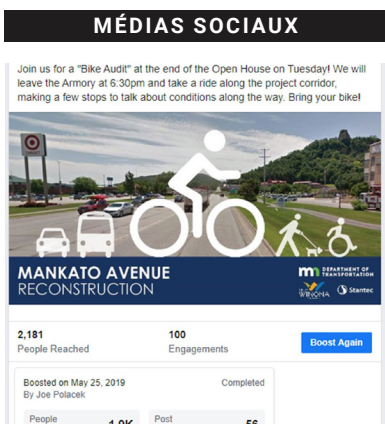
→ Stantec propose aussi les outils classiques suivants pour consulter le public en cas d'obstacles à une stratégie numérique : infolettres, cartes postales, assemblées publiques transmises par téléphone, station de télévision communautaire, réseaux d'information publics.



Beaucoup de personnes utilisent Internet pour se tenir au courant des événements, y compris de ce qui se passe dans leur quartier. Un site Web est un point de départ pour diffuser des renseignements aux parties prenantes et recueillir des informations auprès d'elles. On peut y mettre des vidéos, des aménagements, des éléments graphiques et des liens vers des ressources. Les sites Web peuvent être optimisés pour les appareils mobiles afin d'en élargir l'accès. Nos équipes utilisent couramment les sites Web dans leur boîte à outils pour susciter la participation. En voici un exemple, réalisé dans le cadre du projet de reconstruction

de l'avenue Mankato chapeauté par le département des Transports du Minnesota (www.mankatoavereconstruction.com).

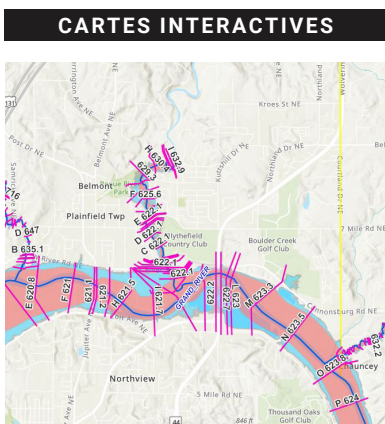
RÉSULTAT : Le site Web a attiré plus de 7 000 visiteurs et a servi à générer plus de 150 commentaires recueillis au moyen de Facebook, de sondages en ligne et d'une carte interactive lors de notre première session de participation du public. De plus, nous avons consulté les citoyens lors de réunions publiques, éphémères et d'écoute, ainsi qu'au moyen de consultations à vélo et à pied, ce qui a porté à plus de 400 le nombre total de commentaires reçus.



Au cours des dernières années, les plateformes de réseaux sociaux ont transformé profondément les communications entre les personnes, peu importe où celles-ci se trouvent. Les outils de publicité sur Facebook et Instagram sont un moyen efficace de communication et ils permettent de cibler le public, par exemple selon l'âge, des facteurs démographiques ou géographiques. Stantec a utilisé avec succès cette technique dans le cadre du [projet de](#)

[reconstruction du pont de la route 43 à Winona chapeauté par le département des Transports du Minnesota](#).

RÉSULTAT : Une publication a été vue à elle seule par 2 000 personnes résidant à proximité de la zone du projet et a généré plus de 100 mentions « J'aime » ou commentaires. La campagne sur Facebook a été fructueuse : plus de 80 % des visiteurs du site Web du projet y ont accédé à partir de cette plateforme.



À l'aide des outils de développement d'applications ArcGIS, Stantec crée des cartes qui permettent au public de consulter des renseignements provisoires sur les risques d'inondation et de fournir des commentaires. L'utilisateur peut placer un point sur la carte indiquant l'endroit visé par son commentaire. Par l'entremise d'une application Web interactive et conviviale, les citoyens peuvent faire des recherches par adresse, passer en revue les données, consulter les renseignements concernant les dangers d'inondation superposés sur des photos aériennes afin de « voir » les répercussions des données concernant les inondations. Des liens vers l'application Web figurent dans les sites Web du projet, de la Ville, du comté, des

journaux et des leaders de projets au sein de la collectivité.

RÉSULTAT : La participation du public est positive et la collectivité est au courant des conséquences qu'entraînent les limites des zones inondables et le taux d'acceptation de ces limites a augmenté. Les cartes interactives permettent de faire le suivi des activités et de la participation, de préciser les sources de préoccupation des gens, de fixer les prochaines priorités ou de déceler des problèmes jusque-là inconnus. Cette technologie permet aux participants d'agrandir des sections et d'accéder avec plus de précision à ce qui les intéresse le plus, mais aussi de comprendre un projet en bénéficiant d'informations contextuelles plus larges.



Soyons connectés

