

Ville participante

Bromont

Titre du défi proposé

Optimisation du processus de consultation publique

Présentation de la ville et contexte du défi

La Ville de Bromont, dans son positionnement à titre de ville intelligente et numérique, souhaite intensifier le dialogue avec ses citoyens, notamment en utilisant des outils numériques, afin d'optimiser le succès des consultations auprès de la population.

Le contexte particulier de ce défi est en lien avec le fait que le service de communications de la ville de Bromont est constamment sollicité et appelé à gérer des dossiers urgents et à haut niveau de sensibilité pour l'image de la ville.

Aussi, l'ensemble des services de la ville (environnement, urbanisme, sports et loisirs, direction général...) ont des projets qui peuvent demander un processus de consultation ou de participation du public à tout moment.

Enjeux et contraintes

Ces projets de consultation surviennent ponctuellement et ajoutent une charge significative de travail sur le service des communications, qui demanderait l'embauche de personnel additionnel, mais qui est toutefois difficile à justifier compte tenu des budgets limités et de l'aspect ponctuel de la chose.

Dans le cadre de ces projets, le service des communications doit fournir des conseils stratégiques à plusieurs niveaux (activités et matériel de communication, activités de consultation en présentiel et en ligne, rédaction de contenu, coordination de tâches et échéances avec de multiples intervenants, analyse de résultats et production de rapports)

Ces conseils stratégiques doivent tenir compte d'une panoplie de facteurs et de contextes propres à l'organisation et au projet particulier, en plus de devoir mesurer l'impact des messages ainsi que les risques qu'ils comportent.

Par dessus tout, les délais alloués pour réaliser les projets de consultations et livrer les rapports finaux relèvent souvent de l'impossible.

Objectifs de la solution recherchée

Fonctionnalités de la solution :

Mettre en place une solution qui puisse nous simplifier la tâche, pour toutes les étapes de notre travail en lien avec l'interaction citoyenne, et particulièrement la gestion du processus de participation du public, à partir de la planification et jusqu'à la production du rapport final de consultation.

Objectifs prioritaires et importants :

- optimisation des opérations du service des communications, par l'économie de temps dans la gestion du processus et la coordination des multiples étapes
- meilleur service au citoyen, par notre capacité de faire plus de consultations, plus rapidement, et des consultations structurées avec du contenu encore plus interpellant, qui générera un dialogue constructif avec les citoyens et générera des contributions à haute valeur ajoutée pour un message clair.
- amélioration de la qualité de nos rapports de consultation, et la rapidité de production, pour aider à la prise de décision par les porteurs de projets
- diminution des coûts salariaux au département de communications, ou des coûts de consultants externes souvent requis pour nous conseiller ou pour piloter les processus de consultation publique ou rédiger les rapports de fin de consultation

Échéancier :

Nous souhaitons pouvoir utiliser ces nouvelles fonctionnalités dès le mois de mai 2024, et pour l'ensemble de nos consultations en cours d'année.

Contribution de la ville

Ressources du Service des communications et interaction citoyenne

