



Bilan de causerie

CONSULTATION PUBLIQUE SUR LES PRIORITÉS DE LA VILLE INTELLIGENTE ET NUMÉRIQUE

**Vie communautaire, diversité
socio-culturelle et la ville intelligente**

Causerie du dimanche 9 novembre

La diversité culturelle

Table 1

Thème : Une ville qui favorise la participation de tous grâce au numérique

Les idées collectées durant les trois rondes :

Ronde 1 – Ce qu'évoque la thématique

Thème 1 : Accès à l'information

- Idée 1 : Disposition de tableaux tactiles informatifs et borne interactifs compatibles avec les terminaux sans fils, mais au même moment peuvent servir d'outils numérique simplifié pour les personnes qui n'ont pas accès à ces terminaux comme le cellulaire ou les personnes moins familiarisées avec le numérique comme les personnes âgées
- Idée 2 : Parcours numérique pour les **nouveaux arrivants** sur les différents services offerts par la ville (prendre en compte les personnes qui ont des difficultés motrices)
- Idée 3 : Facilité d'accès aux services numériques
- Idée 4 : Accès numérique équitable à l'information (équité et égalité d'accès numérique dans tous les quartiers, accès Wi-Fi plus généralisé et facile d'accès, exemple : dans les parcs, les bibliothèques...etc)
- Idée 5 : plateforme qui regroupe les organismes et les offres de bénévolat
- Idée 6 : Participation à tous les niveaux, économiques, culturelles, ex
 - ➔ Idée marquante : **Création d'une plateforme centralisée**

Thème 2 : Le numérique un outil d'interaction humaine et de participation citoyenne

- Idée 1 Lieu de rencontre et de consultation pour l'apprentissage par les pairs aux plateformes numériques qui favorise l'échange et l'**interaction humaine** (favoriser le décloisonnement et éviter la méthode en silos)
- Idée 2 Projet pilote (*Living Lab*)
- Idée 3 : Citoyens acteurs avec le pouvoir de faire un impact
- Idée 4 :
-
- ➔ Idée marquante ! PENSER A LES IDENTIFIER avec une flèche comme ici !

Ronde 2 – Que faut-il ajouter ? Quels sont les forces de Montréal liées ?

Thème 1

- Idée 1 : Faire sentir les citoyens qu'ils peuvent apporter un changement réel
- Idée 2 : Co-création et co-participation
- Idée 3 : Favoriser l'émergence de micro-communauté
- Idée 4 : Prendre en considération l'information bouche à oreille
- Idée 5 : Favoriser la collaboration entre les organismes et les centres communautaires

Thème 2

- Idée 1 : **Engagement** concret de la ville sur ces projets
 - Idée 2 : **Données ouvertes** et transparentes de la ville utilisable par les citoyens
 - Idée 3 : Donner le choix aux citoyens en utilisant le système de vote pour les initiatives de la ville intelligente
 - Idée 4 : Visualiser des plans de consultation de la ville exemple : time square (New York)
 - Idée 5 : Centraliser la gestion de l'information
 - Idée 6 : Utiliser les abribus et les transports comme lieu d'information interactifs (panneaux, bornes interactifs)
 - Idée 7 : Kiosques numériques pour guider le citoyen et l'informer des services numériques existants
- ➔ Mesurer les performances des projets et avoir des résultats réels

Ronde 3 – Les éléments clés

- Idée 1 : Avoir les données clés des citoyens
 - Idée 2 : Favoriser le low tech pour simplifier l'accès aux personnes non familières avec le numérique
 - Idée 3 : Utiliser les communautés d'intérêt local
 - Idée 4 : Grande campagne marketing
 - Idée 5 : Création de plateformes centralisées
 - Idée 6 : Formation aux outils numériques
 - Idée 7 La faciliter d'accès à l'information
 - Idée 8 : Parcours numérique de soutien aux nouveaux arrivants
- ➔ Idée marquante ! **citoyenneté numérique avisée**

Table 2

Thème : Une ville qui co-construit des stratégies de planification urbaine adaptées à des milieux multiculturels

Dégrossissement du thème :

co-construire = travailler en collaboration

planification urbaine = organiser l'espace physique et virtuel

Les idées collectées durant les trois rondes :

Ronde 1 – Ce qu'évoque la thématique

Thème 1 - Maison culturelle et communautaire (ceci est une illustration d'une démarche de co-construction)

- Maison par quartier qui permettrait d'organiser des consultations citoyennes, de rassembler les citoyens dans un endroit clé (bibliothèque par exemple)
Ce projet existe déjà dans certain quartier.
- Cela permettrait un échange intergénérationnel entre les citoyens
➔ Penser à regarder les facteurs de réussite, comment aller chercher les citoyens de façon pertinente et efficace

Thème 2 – Logement et équipement

- Trouver une façon de rassembler toutes les informations sur les logements et équipements de différents quartiers pour les nouveaux arrivants – immigrants ou non.
- Développer une stratégie pour savoir où, pourquoi, comment les gens pourraient emménager dans tel ou tel quartier et surtout qui (famille, couple...)
- Regarder l'influence de l'immobilier, de la construction
- Travailler sur la transformation des logements. Une famille de plusieurs enfants qui vit dans un grand appartement / maison, comment réaménager cet espace suite au départ des enfants ?

Thème 3 – Sentiment d'appartenance citoyenne / Stratégie de la ville pour impliquer ses citoyens

- Développer un accès aux services et aux consultations citoyennes (accès pour les handicapés, garderies pour les enfants pour que les familles avec enfants puissent assister aux consultations...)
- Aller chercher le pouls de la ville sur internet grâce à des sondages
- Très bonne idée d'organiser des causeries citoyennes pour le sentiment d'implication des citoyens
- Allier les citoyens, les organismes et les partenaires institutionnels

Thème 4 – Démocratisation et accès à internet et à l'information

- Où trouver l'information ?
- Faire comprendre aux citoyens qu'ils ont accès à l'information

Thème 5 – Lieu stratégique d'échange

- Suivi des consultations citoyennes une fois que les décisions / idées des citoyens sont mises en place. Les citoyens voudraient pouvoir avoir leur mot à dire pendant la réalisation des projets dont ils ont parlé.

Ronde 2 – *Que faut-il ajouter ? Quels sont les forces de Montréal liées ?*

Dans cette seconde ronde, les participants ont rebondi sur les idées proposées lors de la première ronde

Complément du thème 1 - Maison culturelle et communautaire (ceci est une illustration d'une démarche de co-construction)

- Aller chercher des outils au niveau des organismes
- Amélioration du niveau de vie
- Organisation de comité citoyen, de table de quartiers, de « paroles d'exclus » comme cela existe déjà dans certains quartiers.
- Les citoyens doivent être acteurs de ces comités et les créer eux-mêmes pour que cela ait plus de poids
- Inviter les citoyens oui MAIS en leur proposant des services de soutien pour accéder aux services (halte-garderie, accès handicapé...)
→ Il manque un maillon pour que les citoyens participent

Complètement du thème 3 - Sentiment d'appartenance citoyenne / Stratégie de la ville pour impliquer ses citoyens

- Création de banque de données citoyennes pour savoir qui sont les citoyens afin de mieux échanger avec eux.
→ Au début de processus de planification urbaine, il est très important de laisser les citoyens rêver, créer et imaginer.

Complètement du thème 4 - Démocratisation et accès à internet et à l'information

- L'information doit être accessible et déchiffrable pour TOUS !
- Ceci permettrait d'éviter le travail en silo grâce à un support de l'interaction physique et virtuelle.
- La ville doit s'adapter en fonction des personnes à qui elle parle. Ce serait peut-être aux citoyens de donner leur langage, de dire ce qu'ils comprennent et comment ils veulent que la ville leur parle. La ville doit s'adapter aux différentes compréhensions.
- L'accessibilité devrait être transversale mais aussi par niveau. Par exemple on va mettre en place un système pour les aveugles qui ne peuvent pas lire, mais il ne faut pas oublier les gens qui portent des lunettes et pour qui c'est difficile de lire.
- La barrière de la langue a été souvent mentionnée. Il devrait y avoir une multi-accessibilité des informations.

- Les citoyens ne sont pas au courant des informations auxquelles ils peuvent avoir accès :
 - Organiser des café infos dans les quartiers pour expliquer aux citoyens ce qui existe, à quoi ils ont accès et comment.
- ➔ Point fort : les ressources sont là, il manque un accès clair à l'information. Une interface accessible à tous pour décloisonner les acteurs (proposition d'utiliser le téléphone intelligent)

Ronde 3 – Les éléments clés

Thème 5 – Intégration humaine et multiculturelle à la planification

- Associer le citoyen à participer de manière accessible aux grands projets de Montréal aura un impact sur le bien-être social qui engendrera une amélioration économique.
- Inclure lors des planifications stratégiques, les différents critères suivants: intérêts, âges, handicap, nationalités. Ne faire aucune discrimination.
- Amener le dialogue entre les cultures afin de provoquer le décloisonnement.
- Effectuer un travail numérique mais aussi de terrain afin de ne pas perdre l'aspect humain.
- ➔ Ne pas oublier de milieux culturels dans l'établissement de stratégies et la création d'actions

Thème 2 – Sentiment d'appartenance citoyenne / Stratégie de la ville pour impliquer ses citoyens

- Décloisonnement des actions montréalaises au autant au niveau des acteurs qu'au niveau de la géographie.
- Donner un accès généralisé à la technologie qui est un outil pour l'instauration d'une intelligence collective. Les projets technologiques doivent être étendus à l'ensemble des quartiers de Montréal afin que le centre-ville ne soit pas la seule zone privilégiée. (ex : wifi dans le centre-ville)
- Fournir un internet de base et gratuit à l'ensemble des citoyens de Montréal afin qu'ils puissent participer activement à la gestion numérique de la ville.
- ➔ C'est la cohésion urbaine qui va rendre la ville intelligente

Thème 4 – Démocratisation et accès à internet et à l'information

- Il est important de donner au citoyen un accès simple à l'information.
- La manière dont le contenu est présenté est très importante pour la compréhension que peut en avoir le citoyen. Il faut donc que les personnes qui créent les contenus informatifs s'adaptent afin de parler le même langage que les publics qui sont ciblés.

Table 3

Thème 4 : Une ville qui aide ses nouveaux arrivants et résidents à intégrer le marché de l'emploi

Les idées collectées durant les trois rondes :

Ronde 1 – *Ce qu'évoque la thématique*

Besoins des citoyens

- connaissance/accès aux ressources de façon simple
- connaissance de leurs droits en matière d'équité, anti-discrimination
- formation, i.e. mise-à-point des compétences en technologies informatiques
- accès aux transports en commun et autres alternatives pour se déplacer aux lieux de travail

Solutions technologiques

- création d'une base de données de personnes à la recherche d'emploi et employeurs à la recherche d'employés selon compétences/quartier/secteur économique

Rôle de la ville

- promouvoir l'entraide entre nouveaux et anciens résidents
- centraliser l'accès aux services dans un guichet unique
- faire la promotion auprès des employeurs de l'embauche des immigrants

Ronde 2 – *Que faut-il ajouter ? Quels sont les forces de Montréal liées ?*

Besoins des citoyens

- il ne s'agit pas seulement des nouveaux arrivants mais également des résidents issus de l'immigration (ou même TOUS les résidents à la recherche d'emploi)

Rôle de la ville

- **la ville doit être un employeur « modèle »** (i.e. respecter les lois d'équité à l'embauche, exiger des critères d'embauche équitables dans les contrats avec fournisseurs, et offrir des stages de qualité)
- maximiser les partenariats avec Emploi Québec, Ministère de l'immigration, etc et regrouper les services dans des lieux de proximité.
- organiser des rencontres pour nouveaux arrivants (inviter des représentants d'organismes locaux, élus locaux, employeurs locaux)

Ronde 3 – *Les éléments clés*

Besoins des citoyens

- appui à l'entrepreneuriat

- emplois locaux

Technologies

- création d'un portail de services et ressources pour nouveaux arrivants offertes par ville et partenaire (virtuel et/ou physique)

Ville

- offrir des stages de qualité comme première expérience de travail dans le marché québécois
- favoriser l'accès aux emplois locaux

Table 4

Thème 3: une ville qui s'efforce de dynamiser les échanges interculturels

Ronde 1 –

- Idée 1 : renforcer la communication entre la ville et les citoyens
 - La ville doit aller vers les citoyens
 - Mettre en place un catalyseur pour améliorer la communication entre la ville et les citoyens et entre les citoyens de différentes cultures
 - Améliorer et optimiser les moyens de communication existants
 - Mettre en place des outils pour informer les personnes défavorisées comme les personnes handicapées, les personnes hospitalisées ou les personnes qui n'ont pas accès à internet
 - Faire la promotion des événements interculturels
- Idée 2 : Centraliser les informations qui existent déjà
 - Mapper les organisations et personnes qui offrent des services aux citoyens
 - Prendre en considération les barrières de langues
 - Créer une base de données comprenant les informations utiles sur les organisations et les citoyens
 -

Ronde 2

- utiliser les organisations et les start-ups pour faire la promotion de la base de données
- utiliser les abris bus pour informer les personnes
- faire la promotion des événements et des espaces d'échange existants dans les écoles et les collèges
- organiser des fêtes entre les voisins
- Créer des espaces d'échange pour rassembler les différentes communautés si cela n'existe pas
- Créer des occasions de rassemblement des différentes communautés

Ronde 3 – *Les éléments clés*

Coup de cœur

- Facilité des occasions de rencontre
- Centraliser les informations pour rejoindre et approcher les citoyens

Les priorités et leurs impacts

- Base de données pour centraliser les informations. Impacts :

- Assurer la communication avec les différentes communautés
- Assurer la communication entre les différentes communautés
- Transfert de connaissances
- Faciliter la création d'occasions de rassemblement. Impacts :
 - Brise l'isolement
 - Connaître la réalité culturelle des autres
 - Interaction directe entre les citoyens
- Une offensive d'inclusion des exclus (les gens défavorisés). Impacts :
 - Stratégie contre la pauvreté
 - Participation de tous
 - Meilleure politique publique

Table 5

Thème 5 : Une ville qui rend ses services accessibles et performants

Les idées collectées durant les trois rondes :

Ronde 1 – *Ce qu'évoque la thématique*

Thème Service au sens physique

- Les services au sens physique avec l'accès aux bâtiments.
- Développer la notion d'accessibilité universelle (que tout le monde entre par la même porte par exemple) à tous (ex. aux constructeurs de nouveaux condominiums)

Thème Rendre le service accessible

- Mettre en place des haltes garderie pour déposer ses enfants et pouvoir utiliser les services (ex. mère monoparental)
- Considérer les besoins locaux (besoin de garderie, de parking, d'un service de transport pour se rendre au service)
- Créer des navettes entre les services (transport physique pour se rendre aux services)

Thème Vitrine des services

- Créer une vitrine ou un comptoir communautaire pour exposer les services qui sont offerts
- Créer un portail/ site web qui rassemble les services offerts à Montréal
- Mettre en place une application mobile pour avoir accès aux services
- Créer un site qui va rassembler les personnes par intérêt et activités

Thème Echange de services

- ➔ Inspiré du site E-180, l'idée est de rencontrer quelqu'un pour apprendre quelque chose et ainsi réaliser un **échange de service**
- ➔ Considérer les nouveaux arrivants à Montréal comme un **apport positif de connaissances** et non juste des receveurs de connaissances
- Créer un E-180 intergénérationnelle et inter-culturelle

Thème Multiplier les lieux pour échanger des services

- Multiplier les bibliothèque ou maison de quartier pour que les personnes puissent se rencontrer et ainsi faire un échange de service

Thème Besoin de nouvelles aptitudes pour travailler

- Pour travailler cela demande de nouvelles aptitudes que supporte un accès gratuit aux équipements (ex. savoir utiliser Word, faire une recherche internet ou autre) et aux classes sur le numérique

Ronde 2 – Que faut-il ajouter ? Quels sont les forces de Montréal liées ?

Thème Identification des groupes communautaires

- Il faut dans un premier temps **identifier les groupes communautaires** d'intérêt pour pouvoir ensuite leur faire descendre l'information (ex. étudiants, travailleur, retraité)

Thème Prioriser l'information

- Il est important de prioriser/ sélectionner l'information à envoyer aux groupes communautaires pour offrir des informations qui les concernent
- Cela passe par un traitement de l'information
- Au delà de seulement donner des informations pratiques (ex. heure et lieu pour se faire vacciner), il faut expliquer aux gens l'information pour les aider à comprendre l'information (dans cet exemple, comprendre ce que peut leur apporter le vaccin. Il faut parfois accompagner les gens lors de la distribution d'information et non juste donner « crue » l'information)

Thème Adapter la façon de délivrer l'information

- Adapter la façon de délivrer l'information, car certaines personnes n'utilisent pas la technologie numérique et un courriel ne les atteindra pas (ex. des personnes âgées en maison de retraite)
- La question de « comment rejoindre tous les « leaders » de communauté ? » a été évoquée
- Favoriser un réseau d'information communautaire
- L'idée de mieux faire la promotion des services
- Mettre en place une application géo localisée
- Centraliser l'information culturelle tout en y apportant une touche locale (identifier les informations propres à un quartier en particulier)

Thème Former pour avoir accès aux services

- Les personnes **ne sont pas toujours formées pour avoir accès aux services** (ex. internet). Il faut **rendre les gens autonomes avec les nouvelles technologies** en leur développant des nouvelles compétences (et ainsi les rendre autonome face aux nouvelles technologies que nous aurons peut-être dans 10 ans).

Thème Service accessible physiquement

- Pouvoir **amener les gens aux services**, avec les transports en commun par exemple

- Créer une base de données communes des transports en commun (avoir en même temps l'information et horaire du bus, métro, train...)

Ronde 3 – Les éléments clés

Thème Formation aux nouvelles technologies

- ➔ Il faut développer la formation/éducation à bas prix des nouvelles technologies
- Multiplier les cours, les lieux où donner les cours ou encore les partenariats
- Chercher des fonds pour soutenir des organismes qui offrent déjà des services informatiques

Thème Accès aux nouvelles technologies

- Il faut favoriser l'accès aux nouvelles technologies et favoriser l'équité face à cet accès

Thème Traitement de l'information

- ➔ Il doit y avoir une **équité dans l'accessibilité à l'information** (au niveau de la langue ou bien des supports .Par exemple, certains éléments internet sont accessibles sur iphone, mais pas androïde)
- Il faut vulgariser l'information et l'adapter à tous.
- Il faut optimiser la convivialité des sites web pour les rendre accessibles à tous (que les sites soient simples et intuitifs à utiliser)

Thème Mélanger l'humain et la technologie

- Mélanger l'humain et la technologie
- ➔ Avoir des personnes ressources en nouvelles technologies pour apporter un facteur humain et accompagner les gens
- Enlever cette idée préconçue que la technologie éloigne les personnes les unes des autres