



5 juin 2025

Citoyen 360

Un outil de planification
intégrée des produits
et des services de loisirs

Présenté par

**Caroline Boivin, Chargée de projet, Plan directeur
de l'offre de services en loisirs de proximité**

**Guy Junior Huneault, Chef de portefeuille
Service de l'expérience citoyenne**



Au menu aujourd'hui

Présenter un outil pour mieux cibler les citoyens et les citoyennes par la culture de données au sein de l'appareil municipal.

Présentation

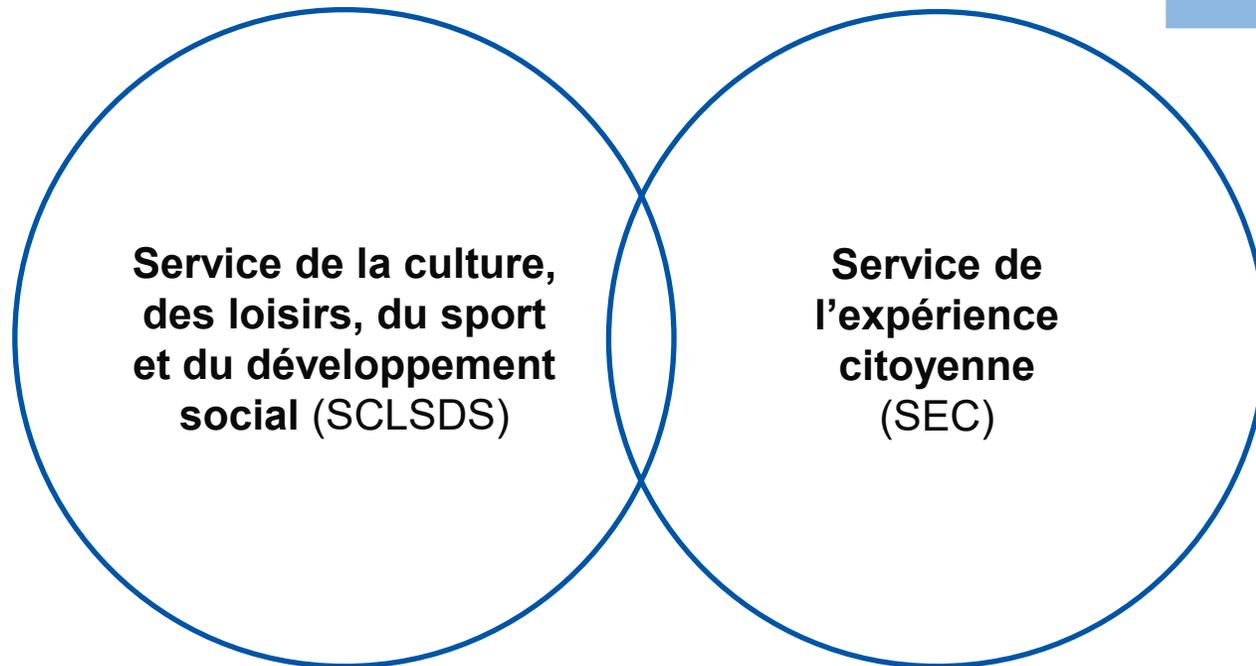
**Mise en
contexte**

**Démarche
de solution
numérique**

Citoyen 360

Présentation

Profil des partenaires



De chacun de ces deux services émerge un partenariat entre deux équipes spécifiques : la Division Vie de quartier et le Bureau de l'innovation et du développement numérique.

L'écosystème du loisir à Laval



Enjeux & défis

1

Une diversité de producteurs de services autonomes & indépendants

- **Plusieurs outils** de communications et de gestions diversifiés.
- **Multiples parcours** pour le citoyen et la citoyenne dans la recherche l'offre de services.

2

Méconnaissance de l'offre auprès de la population

- Un manque d'accès à **l'information** est régulièrement évoqué par les citoyens et les citoyennes comme principale cause de non-participation à l'offre de services.

3

Capacité limitée et variable des organismes pour promouvoir l'offre de loisirs

- Une gestion et une **gouvernance diversifiée**.
- Un manque de **ressources, de compétences et d'expertise** en communications et en développement technologique.

4

Un accès aux données et à l'information

- Un manque de **connaissance** du profil, des besoins et des attentes des clientèles rejointes et non rejointes par l'offre de services.
- **Défis législatifs et de réglementations** en tant qu'entité municipale

Niveau de confiance envers sa municipalité

En 2023, près des deux tiers des adultes du Québec font très ou assez confiance à leur municipalité pour utiliser et protéger leurs renseignements personnels.

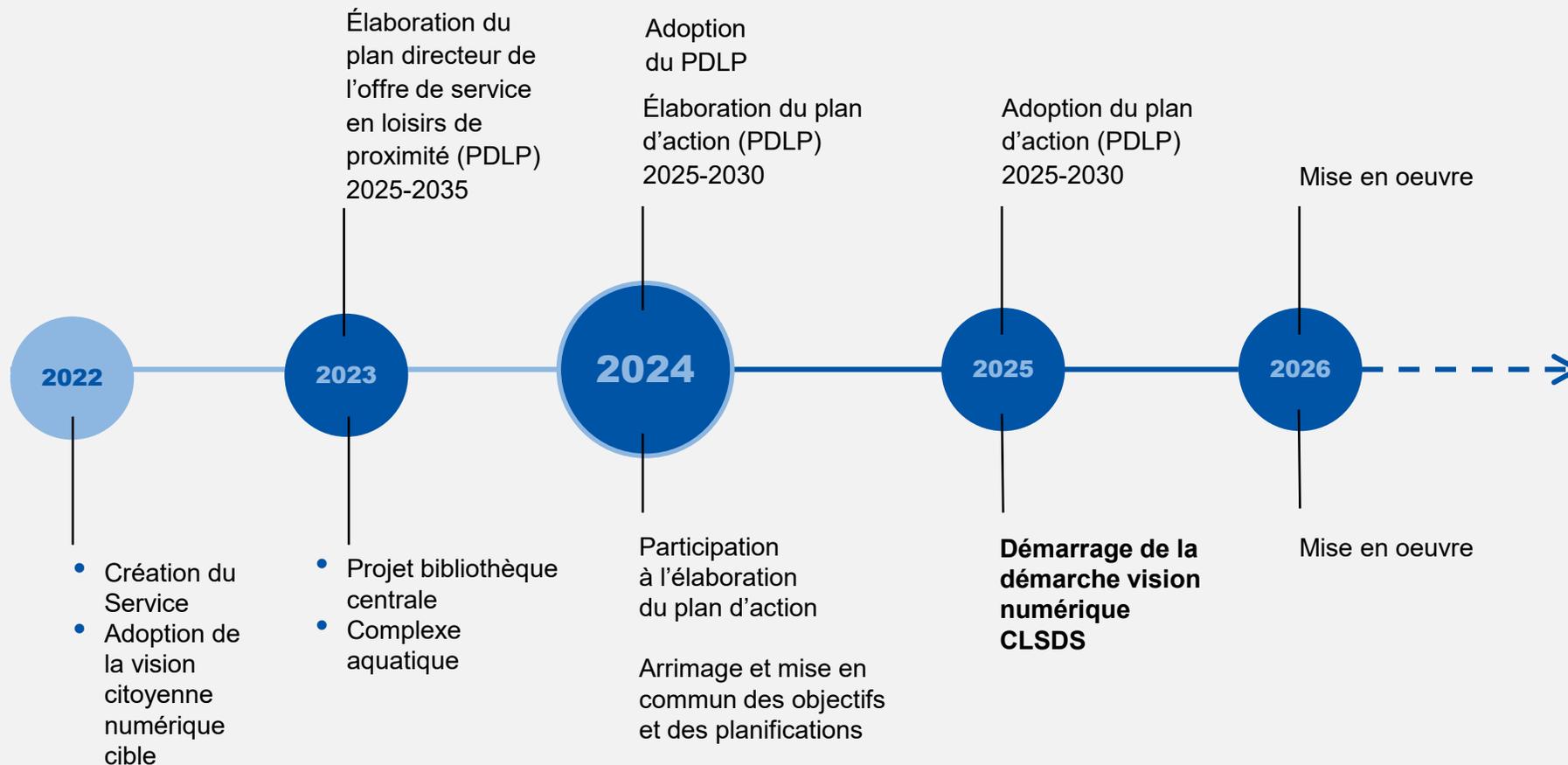
Dans les deux cas, ces résultats représentent des baisses de 11 points de pourcentage depuis 2022.

L'enquête NETendances 2023 est réalisée par l'Académie de la transformation numérique (ATN), avec la collaboration de BIP Recherche

Le point de rencontre

Nos démarches

SCLSDS



SEC

Deux objectifs communs

Mise en contexte

Orientation 7



Bonifier le soutien municipal à destination des organismes de loisirs de proximité.

→ Objectifs

Simplifier le parcours des citoyens et des citoyennes dans le choix de ses activités de loisirs en proximité.

Action stratégique - Mettre en place un projet permettant d'identifier la solution numérique spécifique à l'affichage personnalisé de l'offre de services en loisirs de proximité à destination des citoyens et des citoyennes.

Orientation 1



Présenter une offre de services accessible à tous les citoyens et citoyennes sur tout le territoire, appuyée par la connaissance de leurs attentes, de leurs besoins et de leurs caractéristiques.

→ Objectifs

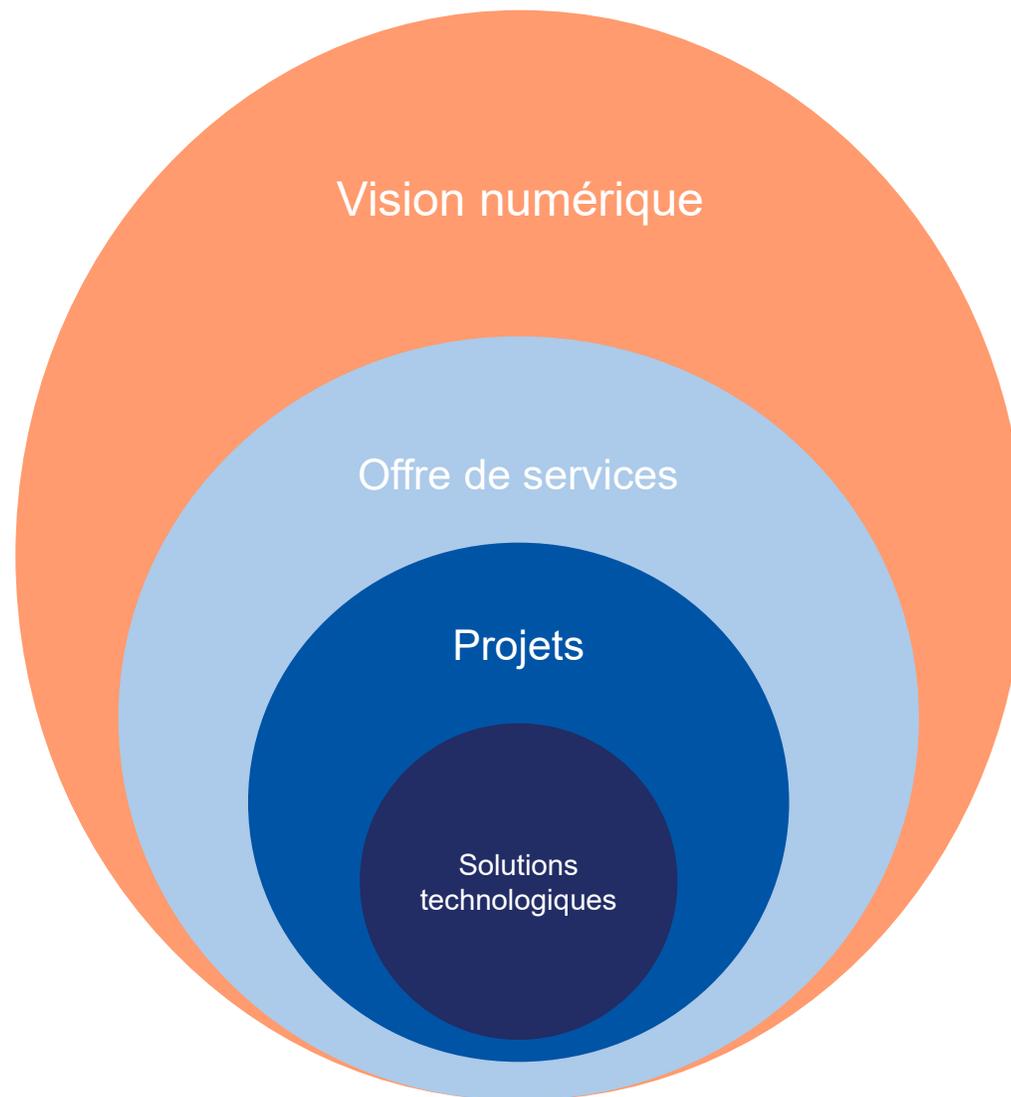
Améliorer nos connaissances sur les profils de clientèles non rejointes par l'offre de services actuelle.

Action stratégique - Amorcer des projets pilotes pour identifier les clientèles rejointes et non rejointes par l'offre de services en loisirs de proximité.

Notre approche

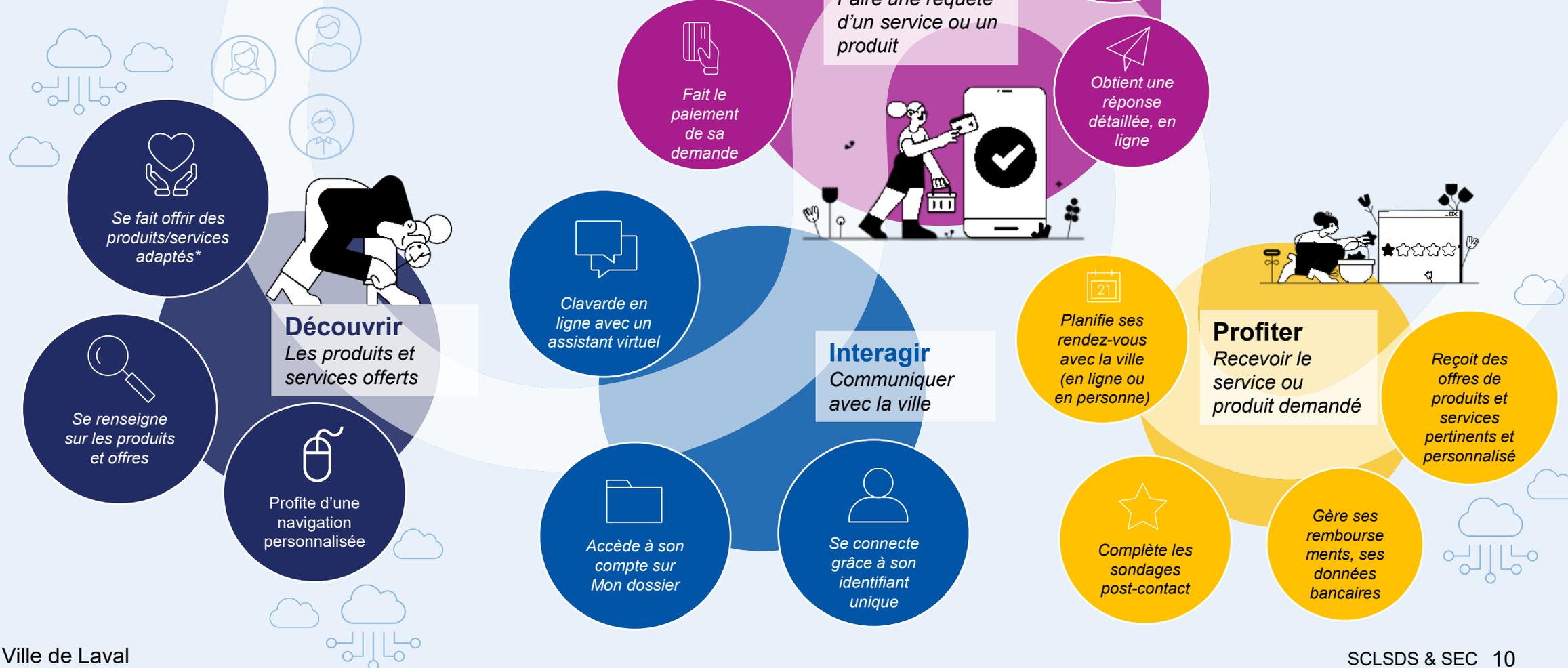
Propulser nos projets et nos solutions numériques par l'expérience citoyenne exceptionnelle.

- Nous valorisons la mise en place d'une démarche, d'outils et de méthodes de travail transversales centrés sur l'expérience citoyenne.
- Nous considérons l'accélération numérique comme une opportunité de simplifier l'expérience des citoyens, de réduire l'effort requis et de communiquer de manière transparente.
- Nous mobilisons les employés et les services dans la conception et la réflexion de leurs projets, afin de tirer parti de leur expertise métier et humaine.



Les services numériques d'aujourd'hui et de demain

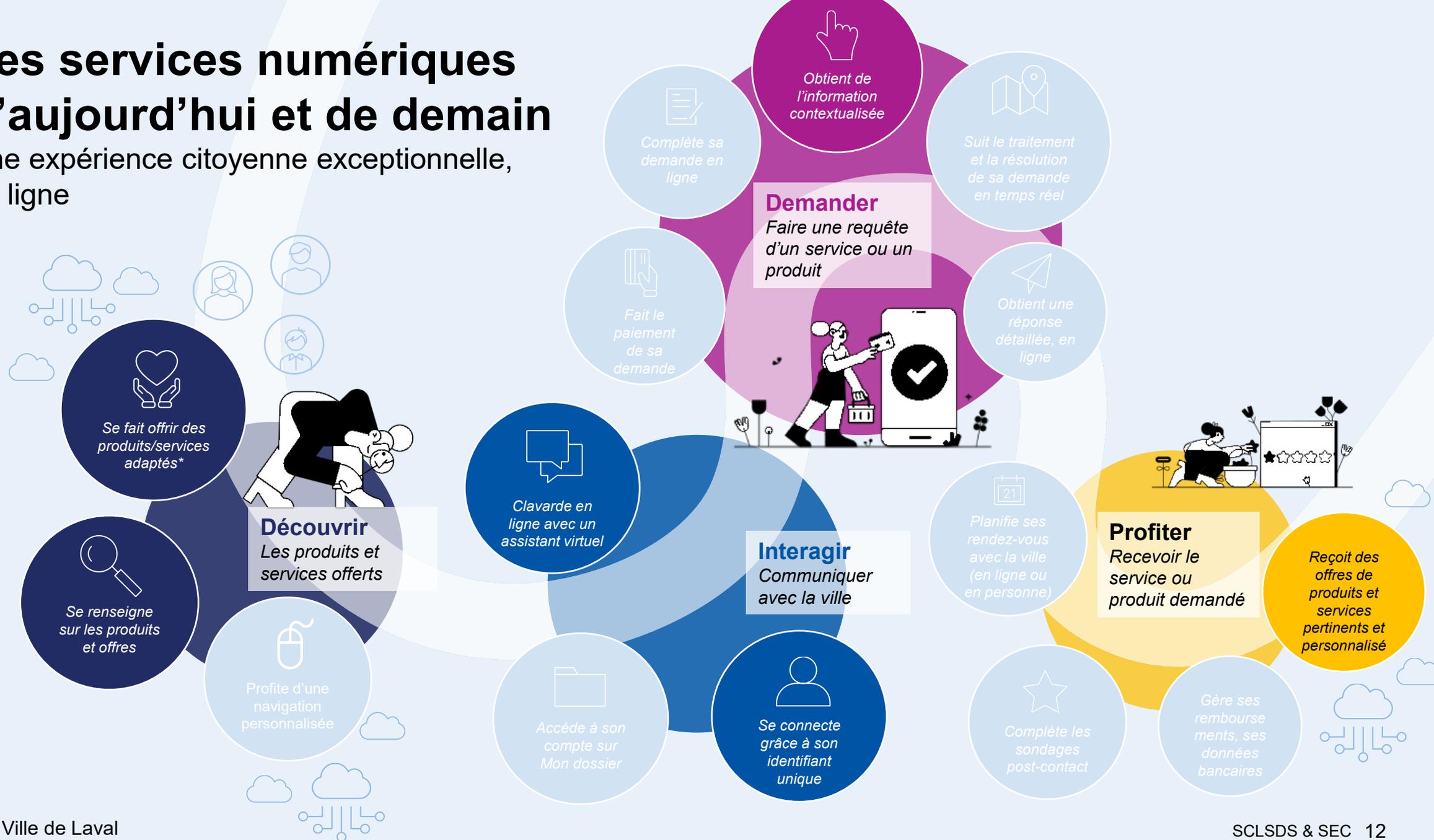
Une expérience citoyenne exceptionnelle, en ligne



**Offrir au
bon citoyen,
le bon produit
ou service,
au bon moment**

Les services numériques d'aujourd'hui et de demain

Une expérience citoyenne exceptionnelle, en ligne

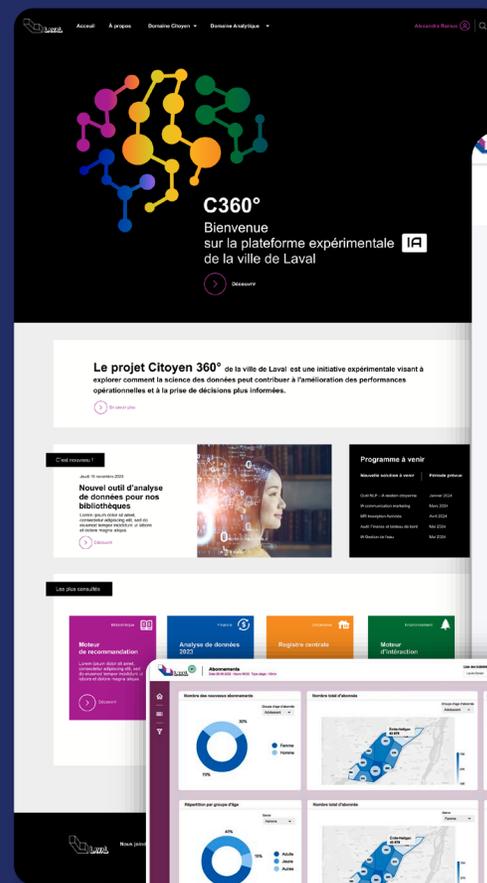


Citoyen 360

Propulser l'expérience citoyenne numérique. Offrir le bon service, à la bonne personne et par le bon canal de manière proactive.

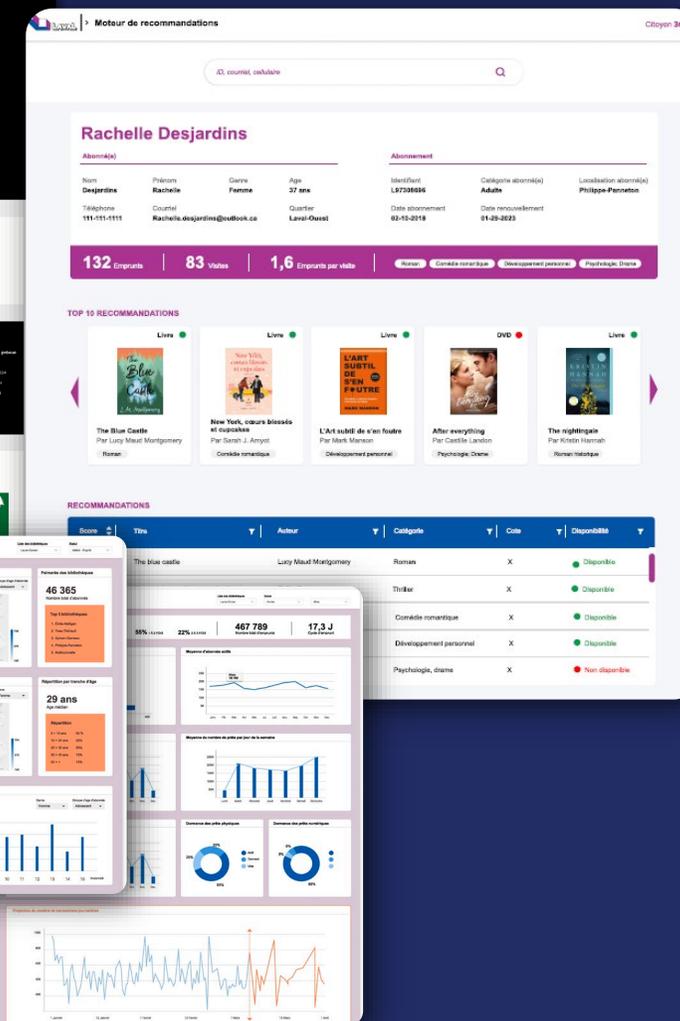
- **Des communications et interactions omnicanales personnalisées pour le citoyen**, en fonction de leur consommation de produits et services à la Ville de Laval.
- **Des outils de visibilité de la consommation des produits et services citoyens** accessibles aux gestionnaires pour faciliter leur gestion via des tableaux de bord analytiques adaptés aux besoins d'affaires.
- **Un outil d'aide à la décision pour les élus**, grâce à une vision d'ensemble des services, des produits et des données citoyennes.

Un espace d'affichage pour les élus et DG



Tableaux de bords d'aide à la prise de décisions pour les bibliothèques

Espace de recommandations personnalisées pour le citoyen



Des données à l'action

Analyse de l'itinéraire des citoyens dans les données

Les 4 composantes de C360



Registre central de données citoyennes

- **Données citoyennes** dédoublées, harmonisées, corrigées
- **Catalogue intelligent** des produits et services



Moteur analytique

- **Croisement des données** pour comprendre le citoyen de manière globale
- **Analyse de la consommation des produits et services**, et déduction des trajectoires des citoyens



Moteur de recommandation

- **Génération automatique de suggestions de produits ou de services, ou d'interaction citoyen/ville** basée sur les préférences, le profil et les besoins de chaque citoyen

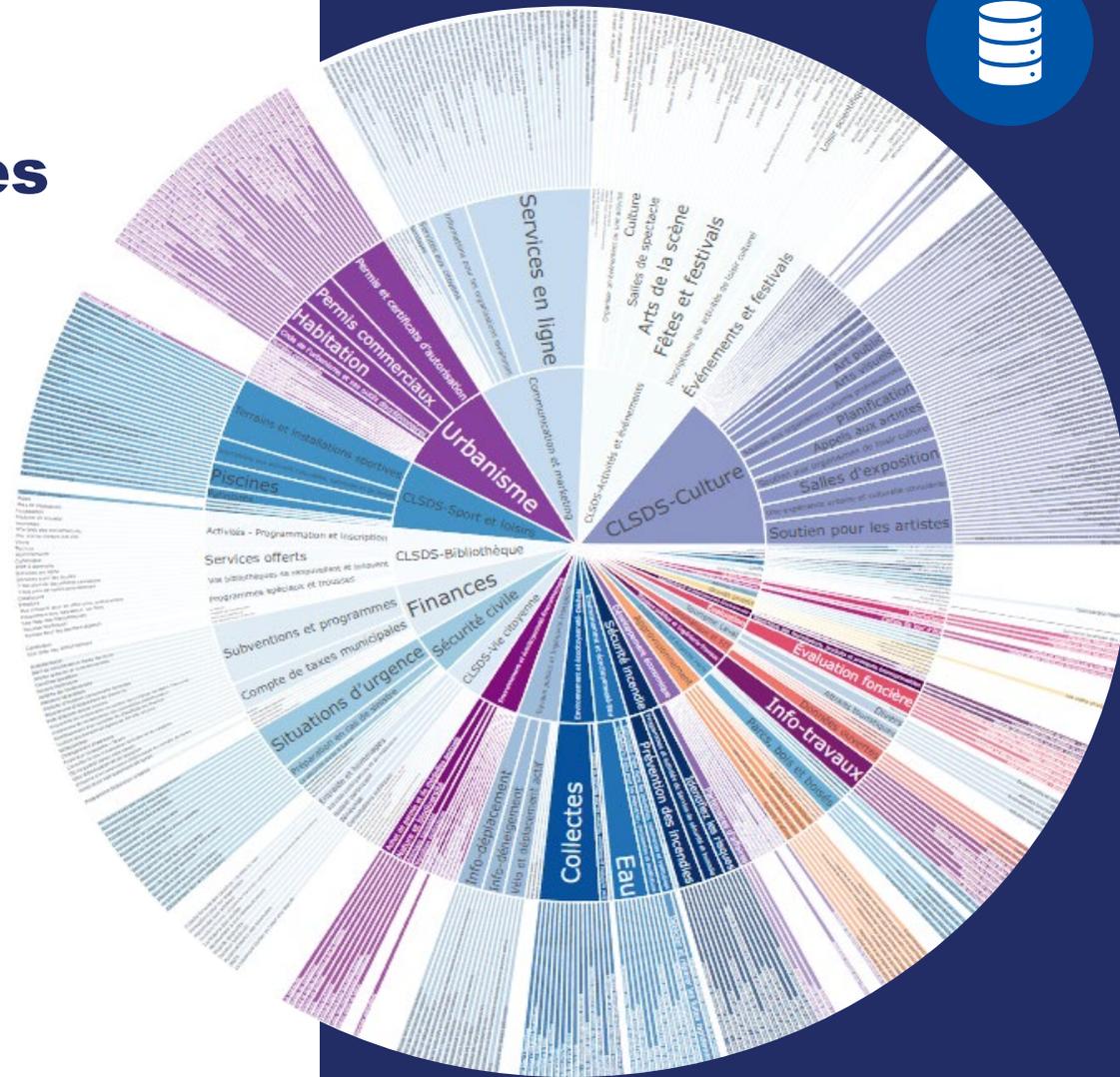


Outil de planification intégré des produits, services, ressources et main d'oeuvre

- **Suivi de la productivité opérationnelle et l'identification des axes d'amélioration**

Citoyen 360

Catalogue intelligent des produits et services



Citoyen 360

Outil de planification
intégré des produits,
services, ressources
et main d'oeuvre



Citoyen 360

Affichage personnalisé dans les plateformes citoyennes



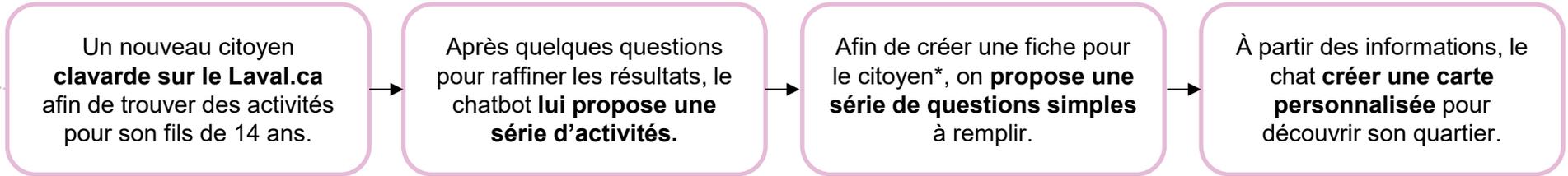
The image displays a user interface for 'Citoyen 360' with the following components:

- Dashboard (Top Right):** Greeting 'Bonjour John', 'Bienvenue sur Mon dossier'. Search bar 'Je souhaite...'. User profile 'EN John Doe'.
 - Accès rapides (Quick Access):** A grid of service cards with tree icons and placeholder text 'Lorem ipsum dolor sit amet'.
 - Activités récentes (Recent Activities):** A blue box stating 'Il n'y a aucune nouvelle activité pour le moment.'
 - Mes recommandations (My Recommendations):** A blue box titled 'Subvention pour plantation d'arbres' with a link 'Accéder au formulaire >'.
- Sidebar (Top Left):** Laval logo, menu items: Accueil, Demandes d'information, Signalements.
- Nouvelle requête (New Request) Form (Center):** A multi-step process with 5 steps: 1. Avant de commencer, 2. Informations personnelles, 3. Informations sur la requête, 4. Résumé, 5. Confirmation. The current step is 'Confirmation de la demande'. It includes a 'Mes recommandations' section with a subvention for tree planting and a 'Retour à la page d'Accueil' button.

Cas d'usage



*Consentement d'utilisation des données citoyennes requis



C360

C360 recoupe les données d'adresse et d'âge avec les activités disponibles afin d'offrir une sélection personnalisée.

C360 crée une nouvelle fiche citoyenne et la complète grâce aux informations fournies par le citoyen et avec des informations de bases de données publiques ou ouvertes.



Catalogue produits & services



Fiche citoyenne

Téléphone (311)

Clavardage

En personne
(Comptoir, point de service.)

Courriel électronique + infolettre

Médias sociaux

Courrier (Poste)

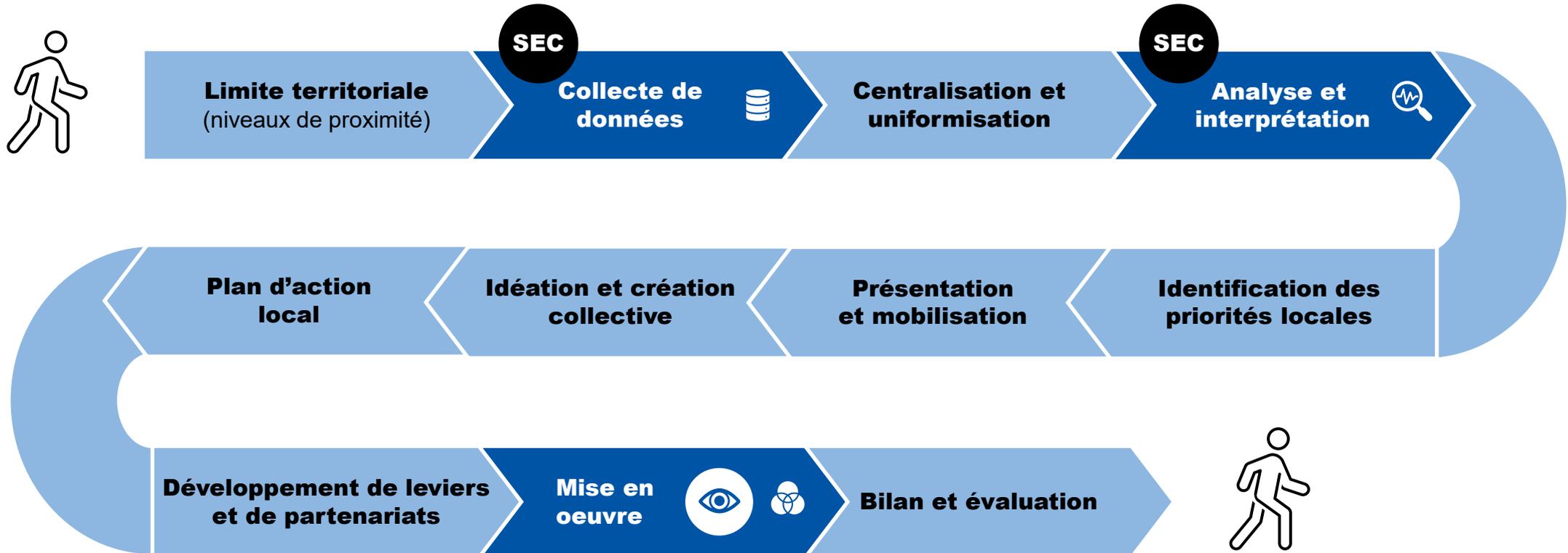
Mon Dossier

Ville de Laval

**Concrètement,
C360 dans le
développement
de l'offre de
services...**

Développer l'offre de services en loisirs de proximité

Projets pilotes – court terme

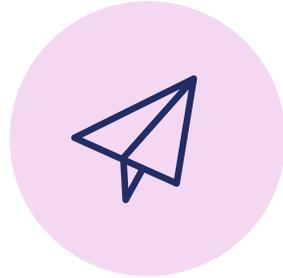


Cas d'usages réalisés



Bibliothèque

- **Prédiction des volumes de prêts** pour une gestion optimale des ressources
- **Optimisations stratégiques des collections** grâce à l'analyse d'associations des livres
- **Recommandations** de livres basés sur les profils



Inscriptions aux activités

- **Recommandation des activités adaptées au profil et aux intérêts** avec un système de prédiction personnalisé.



Requêtes citoyennes

- **Analyse de sentiments** permettant d'identifier les préoccupations majeures
- **Prédiction des volumes de demandes de services**, grâce à l'historique des requêtes
- **Identification proactive** de citoyens éligibles à de subventions

Questions

Merci