

SYNTHÈSE DES CONSULTATIONS CITOYENNES DE LA STRATÉGIE NUMÉRIQUE

PRÉSENTÉE AU TECHNOCENTRE TIC DE LA GASPÉSIE-
ÎLES-DE-LA-MADELEINE

25 juillet 2019

Co-concevoir et co-animer un processus de consultations citoyennes pour l'élaboration d'une Stratégie numérique de la Gaspésie.



Pascale Geoffroy
Catalyseur de changement

581 624.9450 • pascale@sekha.ca • www.sekha.ca

TABLE DES MATIÈRES

LE CONTEXTE DU MANDAT.....	3
La mise sur pieds d'un comité de pilotage.....	4
LA DÉMARCHE POUR L'ÉLABORATION DE LA STRATÉGIE NUMÉRIQUE	4
La raison d'être de la Stratégie numérique	4
Les acteurs de la Stratégie numérique	5
La forme de la Stratégie numérique.....	5
Le processus global d'élaboration	5
LE DESIGN DES CONSULTATIONS CITOYENNES.....	6
L'intention globale	6
La méthodologie choisie	6
Les segments	7
PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DES CONSULTATIONS.....	10
Paspébiac.....	10
Carleton	13
Gaspé	15
ANALYSE À LA LUMIÈRE DES CONSULTATIONS	19
Observations à propos du processus	19
Ce qui se dégage des données	19
Version beta de la Stratégie numérique.....	20
RECOMMANDATIONS POUR LA SUITE	22
ANNEXE 1 – LA GASPÉSIE DE 2026 : GROUPES DE SENS.....	23

LE CONTEXTE DU MANDAT

En 2012, la Conférence régionale des élus (CRÉ) de la Gaspésie planchait sur la première stratégie numérique régionale au Québec : Une région branchée sur l'avenir ! Avec la dissolution des CRÉ en 2015, le plan d'action a été remis jusqu'à sa résurrection par la Table des préfets des MRC de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine, l'organe de concertation régionale ayant succédé à la CRÉ en 2016. La Table des préfets a alors mandaté le Technocentre TIC de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine pour mobiliser les acteurs locaux, les municipalités, les établissements d'enseignement et de santé, les entrepreneurs, les citoyens, etc., vers la création d'une Stratégie numérique gaspésienne, en cohérence avec l'objectif visé par la Stratégie numérique du Québec, qui est d'assurer la qualité de vie des Québécois et la vitalité socio-économique des régions.

À l'issue d'un processus de consultations citoyennes prévues dans les cinq MRC du territoire de la Gaspésie, il est attendu qu'une Stratégie numérique pour la Gaspésie soit élaborée par le Technocentre, contenant des orientations et/ou des priorités à déployer dans les prochaines années.

Le Technocentre TIC a octroyé le mandat à SEKHA (en collaboration avec le Living Lab en innovation ouverte du Cégep-de-Rivière-du-Loup) de concevoir et d'animer ce processus de consultations citoyennes, afin que ce qui en émerge soit porteur autant en ce qui a trait au contenu de la Stratégie que pour la mobilisation citoyenne qu'elles auront suscité autours de cette intention commune.

Amalgamant les méthodologies de l'*Art of Hosting*, de l'*Appreciative Inquiry* et de la pensée design (*design thinking*), l'accompagnement de SEKHA a poursuivi trois objectifs :

- alimenter un processus de consultation visant la création de synergies locales vers une intention commune : créer un milieu de vie à l'image de la communauté
- activer le pouvoir d'agir individuel et collectif des acteurs locaux Gaspésiens pour le développement de leur territoire
- accroître les connaissances et les capacités du Technocentre TIC à coordonner et à déployer une démarche ayant le potentiel de générer des transformations sociales et systémiques.

Il s'agissait d'utiliser l'opportunité des consultations citoyennes pour mobiliser et engager les acteurs locaux à définir la Gaspésie dans laquelle ils souhaitent vivre, évoluer et s'épanouir, et à agir ensemble pour ce faire. L'élaboration d'une stratégie numérique était le prétexte pour générer de nouvelles synergies de concertation, pour activer le pouvoir d'agir des communautés et des acteurs afin qu'ils soient parties prenantes de leur développement.

Les consultations citoyennes poursuivaient donc l'objectif principal de sonder des citoyens et des acteurs locaux à propos de leurs aspirations par rapport à l'utilisation du numérique dans leur vie et comme moyen de développement de leur communauté et de leur territoire gaspésien.

LA MISE SUR PIEDS D'UN COMITÉ DE PILOTAGE

Une première étape de consultations citoyennes, *ad hoc*, s'est déroulée lors du GeekFest et de la rencontre annuelle ProTIC à l'automne 2018 (un rapport synthèse a été remis au Technocentre en janvier 2019 à propos de ces deux ateliers).

Tel que prévu dans l'entente entre SEKHA et le Technocentre, un comité de pilotage a ensuite été mis sur pied afin de coconstruire le processus d'élaboration de la Stratégie numérique, incluant le design des consultations citoyennes constituant une étape-clé de ce processus. Le comité était composé des représentants suivants :

- MRC de Bonaventure : Roch Audet, maire de la municipalité de Bonaventure
- MRC Avignon : Sarah Gontier, agente de développement entrepreneurial et responsable des communications à la MRC
- MRC Rocher-Percé : Richard Duguay, conseiller en développement local et régional à la MRC (jusqu'en avril 2019)
- MRC de Côte-de-Gaspé : Alain Paradis, directeur au développement à la MRC
- MRC de la Haute-Gaspésie : Richard Marin, directeur général de la SADC de la Haute-Gaspésie
- Représentants du Technocentre : Jean-Michel Fournier, agent de mobilisation pour la Stratégie numérique de la Gaspésie ; Julien Dallaire Poirier, conseiller à la transformation numérique ; et Carol Cotton, directeur général

Le comité s'est rencontré à Bonaventure à trois reprises, à raison d'un après-midi complet, entre le 5 février et le 15 avril 2019.

LA DÉMARCHE POUR L'ÉLABORATION DE LA STRATÉGIE NUMÉRIQUE

Les réflexions du comité de pilotage ont permis de clarifier l'intention de la Stratégie numérique, sa forme concrète, les acteurs qui la mettront en œuvre, ainsi que le processus global menant à son élaboration. Elles ont également clarifié l'intention des consultations citoyennes, menant à la cocréation du design de ces dernières.

LA RAISON D'ÊTRE DE LA STRATÉGIE NUMÉRIQUE

La Stratégie numérique s'avère un **moyen** pour créer de la richesse; pour accroître la vitalité du territoire (socio-démographique, économique, éducationnelle, etc.) et la qualité de vie de ses habitants.

La Stratégie numérique doit **transcender tous les secteurs d'activité**.

La Stratégie numérique donnera, entre autres, des **orientations pour le développement des TIC** en Gaspésie. Elle engendrera des entreprises plus efficaces/performantes.

Ultimement, la Stratégie numérique doit desservir les citoyens de la Gaspésie (individus et organisations/institutions/entreprises).

LES ACTEURS DE LA STRATÉGIE NUMÉRIQUE

La Stratégie numérique s'adresse aux acteurs suivants, qui seront responsables de son déploiement (à la hauteur de leurs champs de compétences ou de responsabilités) :

- les élus provinciaux et fédéraux
- les élus municipaux (incluant de la MRC)
- les fonctionnaires municipaux
- le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS)
- les leaders citoyens numériques : les étudiants, les innovateurs, ceux qui font avancer les idées
- les organismes de développement économique : les SADC, CLD, MRC, Technocentre TIC, les Créneaux excellence ACCORD, les partenaires de développement local
- les entreprises productrices de numérique
- les fonctionnaires ministériels : les paliers de gouvernement provincial et fédéral, les bailleurs de fonds
- le milieu de l'éducation : les commissions scolaires, CCTT, universités et collèges
- les organismes sociaux/communautaires (dont les agents de mobilisation sociale)

LA FORME DE LA STRATÉGIE NUMÉRIQUE

La forme de la Stratégie numérique sera un document .pdf contenant :

- cinq axes tirés de la Stratégie numérique du gouvernement du Québec et déterminés par la Table des préfets (les résultats souhaités)
- des orientations (résultats ciblés)
- des cibles/indicateurs.

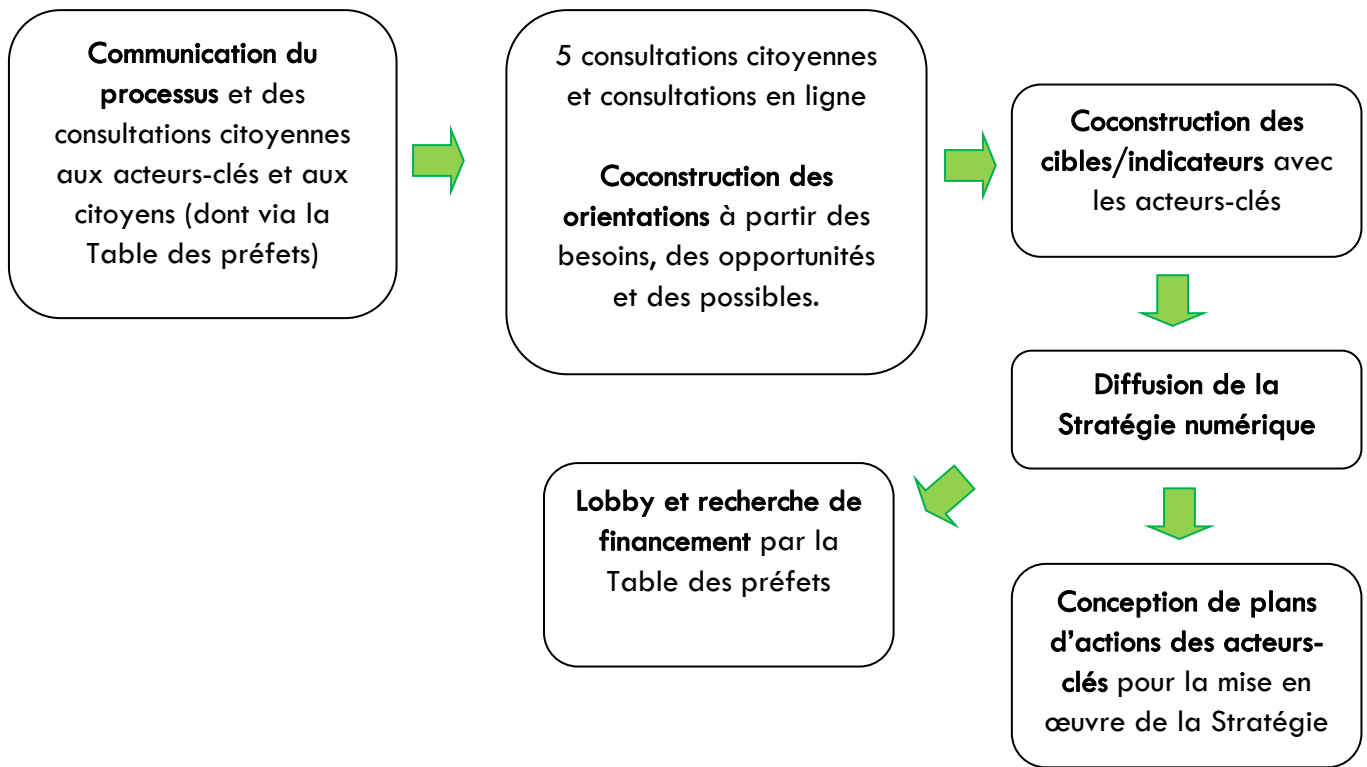
Uniforme pour l'ensemble des MRC de la Gaspésie, le document produit devra être succinct, pratique, visuellement attrayant et évolutif. L'ensemble constituera des repères pour les organisations (acteurs ci-haut) responsables d'en faire découler un plan d'action avec des objectifs et des actions qui leur seront propres.

Le document sera déposé sur la plate-forme numérique conçue par le Technocentre (et/ou se déclinera en site Web), au plus tard d'ici février 2020, idéalement d'ici décembre 2019.

LE PROCESSUS GLOBAL D'ÉLABORATION

L'accompagnement du comité de pilotage par SEKHA a mené à construire l'ensemble du processus menant à l'élaboration et à la mise en œuvre de la Stratégie numérique, de sorte que l'articulation de la stratégie soit réfléchie en amont.

L'image suivante illustre le processus à déployer :



LE DESIGN DES CONSULTATIONS CITOYENNES

À travers ses rencontres, le comité de pilotage a défini le genre d'information à récolter lors des consultations citoyennes :

- La vision souhaitée de sa Gaspésie
- Les besoins des utilisateurs du numérique (citoyens + organisation/entreprise)
- L'état des lieux/le portrait par rapport à l'utilisation du numérique dans la vie des gens
- Les freins au numérique (Comment les transformer en opportunités ? Comment influencent-ils les besoins des utilisateurs ?)
- Les opportunités (à saisir)
- Les possibles (à imaginer)

Le design des consultations citoyennes s'est donc bâti sur cette prémisse.

L'INTENTION GLOBALE

Faire converger les idées vers une vision collective du territoire gaspésien pouvant être générée par le numérique, via une animation ludique et participative favorisant la création de synergies entre les citoyens.

LA MÉTHODOLOGIE CHOISIE

Le design des consultations citoyennes était un amalgame de l'*Appréciative Inquiry*, de la pensée design (*design thinking*) et de la technique du 1-2-4-groupe!. Ces méthodologies ont été choisies pour faciliter

l'émergence de dialogues authentiques et empathiques – que les participants se connaissent au préalable ou non – permettant d'explorer ensemble les possibles et de converger vers une vision collective. La démarche empathique propre au *design thinking* amène les participants à développer des idées et des solutions à partir des besoins et des aspirations d'usagers imaginaires, mais réalistes, indépendamment de leur propres besoins et aspirations. Ainsi, même dans le cas d'une certaine hétérogénéité des participants, divers points de vue et réalités ont pu être mis en lumière et considérés dans la recherche de données alimentant la Stratégie numérique.

Puisque les axes (les résultats souhaités) de la Stratégie numérique de la Gaspésie ont préalablement été déterminés par la Table des préfets à partir de ceux contenus dans la Stratégie numérique du gouvernement du Québec, les consultations citoyennes visaient à faire émerger des résultats ciblés pour chacun d'entre eux (c'est-à-dire les orientations sous chacun des axes).

Les règles de l'intelligence collective :

- Faire confiance au processus et à ce qui émerge.
- Être bienveillant (suspendre ses jugements envers soi, les autres, et les idées).
- Participer pleinement.
- Demeurer dans la collégialité et le plaisir !

LES SEGMENTS

Les consultations citoyennes se sont décortiquées en cinq segments principaux, ayant chacun une intention spécifique contribuant à atteindre l'intention globale des consultations :

SEGMENT	INTENTION
<p>Introduction, intention et brise-glace</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mot d'introduction par l'agent de mobilisation de la Stratégie numérique au Technocentre • Intention de la consultation citoyenne : élaborer ensemble les "orientations" (résultats ciblés) pour chacun des 5 axes prédéfinis. Les prochaines étapes : l'identification de cibles/indicateurs et l'élaboration d'un plan d'action avec les partenaires concernés. • Question d'introduction pour lancer le bal : « Dans la Gaspésie de 2026, comment le numérique a-t-il facilité le développement de notre région, de nos communautés ? » <ul style="list-style-type: none"> → rédaction individuelle sur un post-it → échange deux par deux avec quelqu'un dans la salle que le participant ne connaît pas → partage volontaire en plénière → collage de tous les post-it sur un flipchart • Explication du déroulement de l'après-midi et des règles de l'intelligence collective. 	<p>Assurer une compréhension commune de l'intention poursuivie par la consultation citoyenne.</p> <p>Créer un climat convivial entre les participants à partir de ce qui les rassemble.</p>

<p>Découvrir</p> <ul style="list-style-type: none"> • Répétition de ce que vise la Stratégie numérique : un moyen pour accroître la vitalité globale du territoire (socio-démographique, économique, éducationnelle, etc.) et la qualité de vie de ses habitants (impact ultime) • Brainstorm collectif : individuellement, écrire sur des post-it les réponses à la question suivante : « Selon moi, comment pourrions-nous développer pour les Gaspésiens... » : <ul style="list-style-type: none"> – des infrastructures numériques performantes et évolutives – l'éducation, l'enseignement supérieur et le développement des compétences numériques pour tous – des villes et territoires intelligents – une économie d'excellence numérique – notre culture, chez nous, partout • Formation de sous-groupes de travail autour d'un axe : prendre connaissance des post-it, les classer en groupes de "sens", puis identifier une thématique à ces groupes. Choisir au maximum 3 focus qui obtiennent l'accord de tous les membres du groupe. 	<p>Faire émerger les opportunités et les possibles à partir de ce qui est important pour les participants.</p>
<p>Comprendre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Présentation des 15 personas prédéfinis • Concertation par sous-groupe de travail : identifier tous les personas touchés par les focus préalablement déterminés et choisir un nombre de personas équivalent au nombre de personnes dans le groupe. • Génération de profils d'utilisateurs par rapport aux focus définis : <ul style="list-style-type: none"> – Individuellement, développement d'une carte de persona – En sous-groupes, présentation des personas et génération de post-it des informations-clé de l'histoire (les « pépites »). • Classement des multiples post-it d'après ce qui les relie ensemble : identification d'une catégorie. <ul style="list-style-type: none"> – Traduction du contenu des catégories en : « L'utilisateur veut _____, mais _____ . » – Identification de résultats : déterminer tous les critères de solutions possibles ayant le plus d'impact sur le focus initial, pour chacune des catégories : « Alors pour l'utilisateur, il faut _____ . » 	<p>Amener les participants dans une démarche empathique qui leur fait trouver des orientations (résultats ciblés) en adéquation avec les besoins réels des citoyens de la Gaspésie.</p>

Retour sur l'expérience

- Rédaction individuelle sur post-it :
 - « Qu'ai-je le plus apprécié de mon après-midi ? »
 - « Avec quoi est-ce que je repars ? »
- Partage volontaire
- Conclusion de la consultation par l'explication succincte des prochaines étapes du processus d'élaboration de la stratégie et remerciement envers les participants pour leur présence.

Apprécier le résultat du travail collectif et des synergies créées.

LE DÉROULEMENT DES CONSULTATIONS CITOYENNES

Cinq consultations citoyennes ont été organisées, une pour chacune des MRC de la Gaspésie :

Date	Lieu	MRC	Nombre de participants
29 mai	Carleton (Centre des congrès)	Bonaventure	4 (incluant la représentante de la MRC au comité de pilotage et l'agente de communications du Technocentre)
30 mai	Paspébiac (Centre culturel)	Avignon	12
10 juin	Chandler (Motel Fraser)	Rocher-Percé	0
11 juin	Gaspé (Cégep de Gaspé)	Côte-de-Gaspé	6
12 juin	Sainte-Anne-des-Monts (Seigneurie des Monts)	Haute-Gaspésie	0

Compte tenu du petit nombre de participants présents à Carleton et à Gaspé, le design de la consultation a été adapté. Certains axes ont été priorités, de sorte que les données ayant émergées des consultations s'avèrent limitées pour deux d'entre eux (« Des infrastructures performantes et évolutives » et « Une économie d'excellence numérique »).

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DES CONSULTATIONS

PASPÉBIAC

Des infrastructures performantes et évolutives

Cet axe n'a pu être traité compte tenu du trop petit nombre de participants.

Une économie d'excellence numérique

Le résultat ciblé et priorisé :

- Soutenir les entreprises (à tous les niveaux) pour qu'elles intègrent les TIC.

Les autres résultats ciblés :

L'utilisateur veut..., mais...	Alors pour l'utilisateur, il faut...
L'utilisateur veut développer son entreprise TIC en région, mais il fait face à de grands défis par rapport au soutien financier et pour trouver de la main d'œuvre.	Soutenir ses projets de croissance. Se réseauter avec les autres acteurs de l'industrie des TIC. Mieux diffuser l'information sur le soutien disponible.
L'utilisateur veut être rassuré et soutenu face à ses craintes des TIC, mais il ne sait pas à qui s'adresser.	L'informer des ressources financières et d'accompagnement disponibles.
L'utilisateur veut faire de l'argent, vivre de son métier, mais il ne voit pas d'avantages à utiliser le numérique.	Lui faire voir les gains (avantages financiers) à faire usage du numérique.

Les groupes de sens de l'axe issus du brainstorm collectif :

« Selon moi, comment pourrions-nous développer pour les Gaspésiens une économie d'excellence numérique ? »

Formation ; Mise en valeur (diffusion) ; Développer le potentiel numérique de tous les secteurs de l'économie / Développer l'industrie numérique en elle-même

Des villes et territoires intelligents

Les résultats ciblés et priorisés :

- De la formation et de l'éducation sur les nouvelles technologies et les possibilités offertes par le numérique.
- Créer un comité pour mettre de la pression sur les élus pour une ville intelligente.

Les résultats ciblés :

L'utilisateur veut..., mais...	Alors pour l'utilisateur, il faut...
L'utilisateur veut mieux comprendre le numérique et ses possibilités, mais il ne sait pas vers qui se tourner pour l'aider.	« Voir » le Technocentre TIC.
L'utilisateur veut mieux une ville performante sur le plan numérique, mais il a peur des nouvelles technologies.	De la formation et de l'éducation sur les nouvelles technologies et les possibilités offertes par le numérique.
L'utilisateur veut être entendu comme citoyen, mais il n'est pas consulté.	Implanter des consultations.
L'utilisateur veut une ville intelligente, mais il y a un manque d'ouverture des élus.	Créer un comité pour mettre de la pression sur les élus pour une ville intelligente.
L'utilisateur veut innover grâce au numérique, mais il n'en connaît pas toutes les possibilités.	De la formation, de l'éducation.

Les groupes de sens de l'axe issus du brainstorm collectif :

« Selon moi, comment pourrions-nous développer pour les Gaspésiens des villes et territoires intelligents ? »

Cadre de références ; Valeurs ; Valorisation ; Services en ligne

L'éducation, l'enseignement supérieur et le développement des compétences numériques pour tous

Le résultat ciblé et priorisé :

- Des lieux d'accès Internet incluant des services.

Les résultats ciblés :

L'utilisateur veut..., mais...	Alors pour l'utilisateur, il faut...
L'utilisateur veut s'ouvrir aux technologies, mais il n'a pas Internet.	Des lieux d'accès Internet incluant des services.
L'utilisateur veut poursuivre ses études, mais le programme n'est pas accessible en région.	Faire de la Gaspésie un défricheur de MOOC : changer les élus, changer les orientations du ministère de l'Éducation, développer des partenariats de style MOOC.
L'utilisateur veut ouvrir le milieu scolaire au monde des affaires, mais la structure organisationnelle est lourde.	Changer les conventions (nouvelles valeurs) : sensibiliser le personnel, sensibiliser les commissaires ; mettre dehors les commissaires.

Les groupes de sens de l'axe issus du brainstorm collectif :

« Selon moi, comment pourrions-nous développer pour les Gaspésiens l'éducation, l'enseignement supérieur et le développement des compétences numériques pour tous ? »

Offrir de la formation « citoyenne » ; Percer le monde scolaire ; Ne pas s'exiler pour étudier

Notre culture, chez nous, partout

Le résultat ciblé et priorisé :

- Avoir accès à une vitrine internationale (recevoir de l'information d'ailleurs).

Les résultats ciblés :

L'utilisateur veut..., mais...	Alors pour l'utilisateur, il faut...
L'utilisateur veut réussir [dans son domaine], mais il manque de connaissance.	Avoir accès à une vitrine internationale (recevoir de l'information d'ailleurs).
L'utilisateur veut développer ses connaissances, mais ça lui prend des contacts.	Naviguer sur le numérique.

Les groupes de sens de l'axe issus du brainstorm collectif :

Recevoir la culture d'ailleurs ; Importance du numérique dans la culture ; Présence culturelle en ligne ; Concertation

La Gaspésie de 2026 vue par les participants

« Dans la Gaspésie de 2026, comment le numérique a-t-il facilité le développement de notre région, de nos communautés ? »

<ul style="list-style-type: none"> • Éducation supérieure plus accessible en région • Facilite l'enseignement et le transfert de connaissances 	<ul style="list-style-type: none"> • Innovation en tourisme/TIC • Augmenter les nouvelles opportunités • Importer des idées d'ailleurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Meilleure efficacité ; moins de paperasse en éducation et en santé
<ul style="list-style-type: none"> • Rétention de la main d'œuvre • Paradis du télé-travail au Québec • Permet d'amener des travailleurs dans la région 	<ul style="list-style-type: none"> • Accès à l'information, à la culture, à la littérature, etc. • Culture plus accessible • Outils 	<ul style="list-style-type: none"> • Diminution des distances (\$, main d'œuvre, ressources) • Diminution des coûts
<ul style="list-style-type: none"> • Permet de travailler avec l'étranger • Sous-traitance à distance • Exporter nos projets à l'extérieur 	<ul style="list-style-type: none"> • Rayonnement de nos organismes et entreprises • Rayonnement national et international des attraits de la région 	<ul style="list-style-type: none"> • Comment le numérique peut-il rapprocher les gens ? • Briser l'isolement entre nous (800 km de côte et 5 MRC)

		<ul style="list-style-type: none"> • Mise en lien et en contact des citoyens
<ul style="list-style-type: none"> • Nous donner du pouvoir pour réagir en cas de difficultés 	<ul style="list-style-type: none"> • Percer le vaste secteur du créneau excellence de la capture à l'assiette : « La mer numérique » 	<ul style="list-style-type: none"> •

Consulter le dossier « Résultats des consultations – Paspébiac » pour la perspective originale des post-it et des cartes d'empathie générés par les participants : <https://drive.google.com/open?id=1AH-80wEkIXiLVAsl6H3akl5eGKAkTwxN>

CARLETON

Des infrastructures performantes et évolutives

Cet axe n'a pu être traité compte tenu du trop petit nombre de participants.

Une économie d'excellence numérique

Cet axe n'a pu être traité compte tenu du trop petit nombre de participants.

Des villes et territoires intelligents

« Comment pourrions-nous appuyer les organisations dans le développement de leurs services en ligne ? »

Les résultats ciblés et priorisés :

- Créer un programme d'aide au développement.
- Créer un financement spécifique.

Les résultats ciblés :

L'utilisateur veut..., mais...	Alors pour l'utilisateur, il faut...
L'utilisateur veut se sentir soutenu, mais il ne sait pas où aller.	Créer un programme d'aide au développement. Créer un financement spécifique.
L'utilisateur veut mieux gérer son temps, mais il manque de support.	
L'utilisateur veut être formé, mais il manque de moyens financiers.	
L'utilisateur veut être plus performant, mais il manque de support.	De la planification stratégique globale.
L'utilisateur veut connaître les besoins de sa clientèle, mais il est surchargé.	Du coaching (par rapport aux outils existants, dont Survey Monkey, par exemple)
L'utilisateur veut mieux travailler, mais il manque	De la formation par rapport aux outils de travail

d'outils de travail.

| disponibles.

Les groupes de sens de l'axe issus du brainstorm collectif :

« Selon moi, comment pourrions-nous développer pour les Gaspésiens des villes et territoires intelligents ? »

Accès Internet ; Promotion positive (moyen de communication)

L'éducation, l'enseignement supérieur et le développement des compétences numériques pour tous

« Comment pourrions-nous élaborer, pour tous, une offre de formations en ligne intéressante, de qualité, conviviale et adaptée aux besoins ? »

Les résultats ciblés et priorisés :

- Expliquer les bénéfices liés au développement des compétences numériques.
- Développer des offres de formation adaptées.

Les résultats ciblés :

L'utilisateur veut..., mais...	Alors pour l'utilisateur, il faut...
L'utilisateur veut profiter des possibilités, mais il manque de connaissances.	Lui expliquer les bénéfices liés au développement des compétences numériques.
L'utilisateur veut accroître ses compétences, mais il n'y a pas d'offre de formation.	Développer des offres de formation adaptées.
L'utilisateur veut améliorer ses compétences, mais il se sent limité.	Une offre de formation adaptée à ses besoins.
L'utilisateur veut suivre des formations, mais il est déçu.	
L'utilisateur veut rester en région pour faire ses études, mais il faut se joindre à un groupe d'étudiants [assez nombreux pour que le cours se donne].	Abaisser le seuil minimal pour offrir des cours.

Les groupes de sens de l'axe issus du brainstorm collectif :

« Selon moi, comment pourrions-nous développer pour les Gaspésiens l'éducation, l'enseignement supérieur et le développement des compétences numériques pour tous ? »

Formation avancée ; Introduction au numérique ; Améliorer les compétences des entreprises au numérique ; Sensibilisation à l'utilisation du numérique.

Notre culture, chez nous, partout

Les groupes de sens de l'axe issus du brainstorm collectif :

Outils numériques de mise en valeur ; Créateurs numériques ; Rayonnement web des artistes.

Cet axe n'a pu être traité par la suite compte tenu du trop petit nombre de participants.

La Gaspésie de 2026 vue par les participants

« Dans la Gaspésie de 2026, comment le numérique a-t-il facilité le développement de notre région, de nos communautés ? »

<ul style="list-style-type: none">• Je m'inscris à tous les services de sport/culture avec mon téléphone (ex. : cours)	<ul style="list-style-type: none">• Les entreprises locales vendent à l'international sur le Web• Ouverture sur le monde par le web-marketing + image de marque	<ul style="list-style-type: none">• En donnant accès au savoir, la communication, l'information• Formation et enseignement en ligne (ex. : avec universités) pour plusieurs programmes
<ul style="list-style-type: none">• En rapprochant les institutions et les citoyens• En soutenant l'émergence de projets collectifs (innovation + données)	<ul style="list-style-type: none">• Développement de services en ligne (ex. : pour les villes, MRC, écoles, etc.)	<ul style="list-style-type: none">• Des solutions robotisées/automatisées ont relevé le défi du manque de main d'œuvre• Favoriser la délocalisation de certains travailleurs IGF• Rétention de la population (télé-travail)
<ul style="list-style-type: none">• Formation de base en numérique offerte à tous les citoyens	<ul style="list-style-type: none">• Meilleure visibilité commerciale• « Big data » : les données ont permis aux entreprises de croître, vu que le « big data » a une valeur d'or	

Consulter le dossier « Résultats des consultations – Carleton » pour la perspective originale des post-it et des cartes d'empathie générés par les participants : <https://drive.google.com/open?id=1AH-80wEkIXiLVAsl6H3akl5eGKAkTwxN>

GASPÉ

Des infrastructures performantes et évolutives

Cet axe n'a pu être traité compte tenu du trop petit nombre de participants.

Une économie d'excellence numérique

Cet axe n'a pu être traité compte tenu du trop petit nombre de participants.

Des villes et territoires intelligents

« Comment pourrions-nous mettre en commun des services, des idées, des connaissances et des infrastructures ? »

Les résultats ciblés et priorisés :

Le sous-groupe n'a pas priorisé de résultats parmi ceux ciblés.

Les résultats ciblés :

L'utilisateur veut..., mais...	Alors pour l'utilisateur, il faut...
L'utilisateur veut être compétent, mais il a besoin de se faire rassurer.	Lui expliquer le pourquoi et le comment. Lui fournir de l'accompagnement professionnel. Voir quel gain l'utilisateur peut faire. L'amener à voir son rôle dans le projet.
L'utilisateur veut communiquer, mais il n'a pas accès...	Mettre en place des infrastructures. Faire des accès collectifs.
L'utilisateur souhaite que la municipalité soit compétitive, mais elle n'a pas de vision solide.	S'impliquer. Définir une vision claire. Être à l'écoute. Faire preuve de leadership.
L'utilisateur veut que les villes évoluent, mais il a l'impression que la machine est très complexe.	Impliquer le conseil municipal. Apporter des solutions. Simplifier les processus.

Les groupes de sens de l'axe issus du brainstorm collectif :

« Selon moi, comment pourrions-nous développer pour les Gaspésiens des villes et territoires intelligents ? »

Mise en commun ; Participation citoyenne ; Outils/moyens ; Réseau efficient ; Vision ; Utilisation de données.

L'éducation, l'enseignement supérieur et le développement des compétences numériques pour tous

« Comment pourrions-nous intégrer les outils numériques dans la formation supérieure ? »

Les résultats ciblés et priorisés :

- Faciliter la cohésion cégep – université.
- Développer plus de formations en ligne.
- Développer des formules originales avec les outils numériques.

Les résultats ciblés :

L'utilisateur veut..., mais...	Alors pour l'utilisateur, il faut...
L'utilisateur veut apprendre, mais de façon différente (dont à son rythme).	Faciliter la cohésion cégep – université. Développer plus de formations en ligne. Développer des formules originales avec les outils numériques.
L'utilisateur veut développer sa carrière, mais les possibilités sont en vaine.	Faciliter le télé-travail. Valoriser des parcours différents. Faire connaître les MOOC.

Les groupes de sens de l'axe issus du brainstorm collectif :

« Selon moi, comment pourrions-nous développer pour les Gaspésiens l'éducation, l'enseignement supérieur et le développement des compétences numériques pour tous ? »

Formation continue ; Formation de base aux citoyens ; Optimisation des ressources ; Formation et collaboration pour les individus ; Connaissances institutionnelles.

Notre culture, chez nous, partout

« Comment pourrions-nous valoriser les ressources et les savoirs culturels ? »

Le résultat ciblé et priorisé :

- Créer un lieu de coordination culturelle régionale.

Les résultats ciblés :

L'utilisateur veut..., mais...	Alors pour l'utilisateur, il faut...
L'utilisateur veut que les talents de la région soient reconnus, mais il manque de mécanisme de coordination et de reconnaissance.	Créer un lieu de coordination régionale. Répertorier les savoirs et les traditions des villages de la Gaspésie. Créer un lieu de convergence des talents pour les mettre en valeur. Créer un répertoire culturel numérique.
L'utilisateur veut valoriser les savoirs, mais il manque un « centre » de reconnaissance.	

L'utilisateur veut plus de ressources pour la valorisation culturelle, mais d'autres ressources sont disponibles.

Faire contribuer les plus grandes entreprises.
Rééquilibrer les ressources par secteur.
Des investissements supplémentaires dans la culture.
Instaurer une campagne de visibilité

Les groupes de sens de l'axe issus du brainstorm collectif :

Diffusion ; Immersion culturelle ; Valorisation des ressources culturelles ; Vitrine culturelle numérique ; Soutien /production.

La Gaspésie de 2026 vue par les participants

« Dans la Gaspésie de 2026, comment le numérique a-t-il facilité le développement de notre région, de nos communautés ? »

<ul style="list-style-type: none"> • Choix stratégiques régionaux • Connaissance du milieu (environnement stratégique) 	<ul style="list-style-type: none"> • Communauté de pratique 	<ul style="list-style-type: none"> • Table de concertation • Les partenaires de développement travaillent en réseau et solidairement
<ul style="list-style-type: none"> • Le web ne fait plus peur (+ de littératie numérique) 	<ul style="list-style-type: none"> • Plus d'opportunités pour nos entreprises et organismes • Facilite les transactions, les achats (réduction d'inventaires) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mieux communiquer, réduire les distances • Les valeurs de partage et de collaboration
<ul style="list-style-type: none"> • Diffuser qui nous sommes sur des multiplateformes 	<ul style="list-style-type: none"> • Accessibilité des informations en tourisme (organisée) • Les jeunes ont tous un accès égal aux outils technologiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Nos municipalités partagent des services en réseau • Réseautage organisé des entreprises locales
<ul style="list-style-type: none"> • Nos EES utilisent le numérique pour « vendre leurs produits et services » • Le numérique a fait exploser les frontières administratives 	<ul style="list-style-type: none"> • Aide/analyse avec l'intelligence artificielle (pour les entreprises) 	<ul style="list-style-type: none"> • Innovations appliquées à nos ressources propres
<ul style="list-style-type: none"> • Nos idées ont pu être développées ici • Les familles et les entrepreneurs ont pu s'établir et développer d'ici 	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer l'accès à la formation • Formation professionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Communauté de développement plus large sur la région

Consulter le dossier « Résultats des consultations – Gaspé » pour la perspective originale des post-it et des cartes d'empathie générés par les participants : <https://drive.google.com/open?id=1AH-80wEkIXiLVAsl6H3akl5eGKAkTwxN>

ANALYSE À LA LUMIÈRE DES CONSULTATIONS

OBSERVATIONS À PROPOS DU PROCESSUS

Le design des consultations citoyennes s'est avéré complexe dans le temps imparti et compte tenu du petit nombre de participants présents. Pour être davantage porteur, avec des résultats ciblés plus approfondis, le processus inspiré du *design thinking* aurait nécessité un accompagnement plus soutenu de la part de SEKHA. Le classement des post-it par groupes de sens, par exemple, s'est parfois fait autour d'une thématique générale plutôt qu'en respect du sens propre des idées écrites, de sorte que la suite du processus en ait été affecté. Certains sous-groupes de travail ont aussi divergé du thème de l'axe initial à travers la mécanique du *design thinking*, de sorte que les résultats donnés, bien que pertinents dans la vision globale d'une Gaspésie à l'image de ses habitants, ne sont pas nécessairement en lien avec une stratégie numérique.

Cela dit, la majorité des participants a apprécié la formule de la consultation citoyenne et plusieurs en ont retenu des outils (dont la carte d'empathie) à utiliser dans le cadre de leurs fonctions.

CE QUI SE DÉGAGE DES DONNÉES

En analysant tous les éléments rédigés par les participants à la question : « Dans la Gaspésie de 2026, comment le numérique a-t-il facilité le développement de notre région, de nos communautés ? », voici ce qui en ressort :

- Meilleure accessibilité à l'éducation, à de la formation professionnelle (pour une éducation en région)
- Innovation facilitée ; opportunités accrues
- Meilleure efficacité organisationnelle
- Rétention de la population et développement régional (grâce entre autres au télé-travail)
- Meilleur accès aux savoirs et à la culture
- Rayonnement des entreprises, des organismes, de la région (ouverture sur le monde)
- Renforcement du tissu social (entre citoyens, et entre citoyens et institutions)
- Plus grande solidarité, collaboration et partage entre acteurs du développement et entre municipalités
- Développement d'outils et de services en ligne facilitant pour les citoyens et pour les entreprises.

Consulter l'annexe 1 pour voir les groupes de sens créés par SEKHA à partir des post-it générés par les participants.

On constate que les résultats ciblés et priorisés par les participants, après tout le processus de démarche empathique, s'avèrent cohérents avec les éléments de vision ci-haut énumérés, tout axe confondu :

- Soutenir les entreprises (financement, accompagnement professionnel, etc.) pour qu'elles intègrent les TIC.
- Créer un programme d'aide au développement des compétences numériques (pour les fonctionnaires et élus municipaux), et créer un financement spécifique à cet égard.

- De la formation et de l'éducation sur les nouvelles technologies et les possibilités offertes par le numérique.
- Développer des offres de formation adaptées aux besoins des personnes étudiantes (en lien avec l'éducation).
- Développer plus de formations en ligne (en lien avec l'éducation).
- Développer des formules originales avec les outils numériques (en éducation supérieure).
- Faciliter la cohésion cégep – université par rapport à l'offre de formation disponible en ligne (de sorte qu'une personne puisse apprendre à son rythme, en région).
- Créer un comité pour mettre de la pression sur les élus pour une ville intelligente.
- Des lieux d'accès Internet incluant des services (ex. : un café-bibliothèque-Internet).
- Expliquer les bénéfices liés au développement des compétences numériques.
- Créer un lieu de coordination culturelle régionale [pour la valorisation et le rayonnement des artistes et des projets culturels de la région]

Un meilleur accès à l'éducation supérieure en ligne, un soutien au développement de la littératie numérique et des compétences numériques (autant chez les citoyens qu'au sein des entreprises et municipalités), et la valorisation et le rayonnement des artistes et des projets culturels de la région constituent les trois principaux éléments soulevés à travers les trois consultations citoyennes.

Cela pose une réflexion à propos du mandat du Technocentre lui-même et des ressources qui lui sont accordées pour la mener à bien. Le développement d'un service de soutien et d'accompagnement pour l'intégration des TIC dans les organisations a été soulevé lors des trois consultations citoyennes. Cela traduit-il une méconnaissance des ressources existantes à cet effet, dont le Technocentre, ou cela signifie-t-il que la demande dépasse l'offre ? Cela porte matière à réflexion.

Plusieurs idées (post-it) ont émané lors du brainstorm collectif pour chacun des axes en début de chaque consultation citoyenne (la première étape du processus). SEKHA suggère de les analyser de pair avec les données issues du GeekFest et de la rencontre ProTIC 2018 (précédent rapport synthèse remis par SEKHA en janvier 2019), afin d'en extraire des groupes de sens pouvant indiquer des besoins, aspirations ou opportunités chers aux Gaspésiens et porteurs pour la région. SEKHA met toutefois en garde le Technocentre de focuser sur un post-it unique pouvant certes constituer une idée novatrice ou porteuse, mais pour laquelle il n'y aurait pas d'appropriation collective.

VERSION BETA DE LA STRATÉGIE NUMÉRIQUE

D'après les données récoltées lors des consultations citoyennes, et tenant compte de l'analyse figurant dans la section précédente de ce rapport, voici un exemple de version préliminaire de la Stratégie numérique de la Gaspésie :

A X E S	Des infrastructures performantes et évolutives	Une économie d'excellence numérique	Des villes et territoires intelligents	L'éducation, l'enseignement supérieur et le développement des compétences numériques pour tous.	Notre culture, chez nous, partout
------------------	--	-------------------------------------	--	---	-----------------------------------

O R I E N T A T I O N S	Des programmes de formation supérieure en ligne	Des citoyens, des élus et des organisations soutenus dans le développement de leurs compétences numériques	Des artistes et des projets culturels valorisés et qui rayonnent
	Des entreprises soutenues dans l'intégration des TIC	Un accès accru aux outils et aux services en ligne	Une solidarité citoyenne, municipale et territoriale accrue

SEKHA suggère fortement de formuler les orientations de la Stratégie numérique sous forme de résultats ciblés, de sorte qu'elles évoquent une image mentale claire et précise pour les acteurs-clés (et tout lecteur du document), un « phare » vers lequel tendre et diriger des actions concrètes. Les cibles et indicateurs qui seront déterminés par la suite constitueront les « focus » (ou objectifs) sur lesquels concentrer les énergies et les ressources pour concrétiser le résultat ciblé.

Par exemple, les indicateurs et cibles de l'orientation « Un accès accru aux outils et aux services en ligne » pourraient être :

- 70 % des municipalités ont développé des applications mobiles pour les mesures d'urgence et l'inscription aux activités communautaires et sportives
- Hausse de 20 % de la participation citoyenne via des processus de consultation en ligne sur les projets municipaux

À noter que SEKHA s'est inspirée des données issues des consultations pour ces cibles et indicateurs potentiels, sans égard à leur réalisme.

RECOMMANDATIONS POUR LA SUITE

L'élaboration d'une stratégie territoriale requiert un processus itératif et évolutif. SEKHA recommande donc au Technocentre de poursuivre tout au long de la mise en œuvre de la Stratégie des consultations citoyennes à une certaine fréquence, constante, pour arrimer la réalité vécue à l'innovation souhaitée, tout en accroissant la littératie numérique des acteurs régionaux. La Stratégie numérique ne peut être parfaite, ni complète; ce qui insufflera un mouvement régional est d'avancer ensemble, un pas à la fois, vers des objectifs communs. C'est dans l'action que la réflexion se pose le mieux et que l'appel d'embarquer dans le train en marche se fera le plus sentir.

SEKHA encourage la poursuite d'une démarche qui active les synergies territoriales, et non simplement la tâche d'élaborer une stratégie numérique. Ultiment, peu importe le contenu de la stratégie, ce qui assurera des retombées pérennes vers l'atteinte des résultats ciblés, c'est le processus collaboratif et collectif qui sous-tendra leur élaboration et leur déploiement.

C'est pourquoi SEKHA propose de réfléchir à une stratégie de communication pour la démarche globale entourant la Stratégie numérique, en mentionnant qu'elle est à propos du développement du territoire, sans nécessairement inclure d'emblée le terme « numérique » ou Stratégie numérique. Il semble important également que la Table des préfets soutienne concrètement la démarche en étant elle-même ambassadrice et catalyseur du mouvement porté par le Technocentre.

ANNEXE 1 – LA GASPÉSIE DE 2026 : GROUPES DE SENS

<ul style="list-style-type: none"> • Éducation supérieure plus accessible en région • Facilite l'enseignement et le transfert de connaissances • Formation et enseignement en ligne (ex. : avec universités) pour plusieurs programmes • Améliorer l'accès à la formation • Formation professionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Innovation en tourisme/TIC • Importer des idées d'ailleurs • En soutenant l'émergence de projets collectifs (innovation + données) • Innovations appliquées à nos ressources propres • Augmenter les nouvelles opportunités • Plus d'opportunités pour nos entreprises et organismes 	<ul style="list-style-type: none"> • Meilleure efficacité ; moins de paperasse en éducation et en santé • Le numérique a fait exploser les frontières administratives • Facilite les transactions, les achats (réduction d'inventaires) • Diminution des distances (\$, main d'œuvre, ressources) • Diminution des coûts • Mieux communiquer, réduire les distances
<ul style="list-style-type: none"> • Rétention de la main d'œuvre • Paradis du télé-travail au Québec • Permet d'amener des travailleurs dans la région • Favoriser la délocalisation de certains travailleurs IGF • Rétention de la population (télé-travail) • Nos idées ont pu être développées ici • Les familles et les entrepreneurs ont pu s'établir et développer d'ici 	<ul style="list-style-type: none"> • Accès à l'information, à la culture, à la littérature, etc. • Culture plus accessible • En donnant accès au savoir, la communication, l'information • Accessibilité des informations en tourisme (organisée) 	<ul style="list-style-type: none"> • Choix stratégiques régionaux • Connaissance du milieu (environnement stratégique)
	<ul style="list-style-type: none"> • Les jeunes ont tous un accès égal aux outils technologiques • Percer le vaste secteur du créneau excellence de la capture à l'assiette : « La mer numérique » 	<ul style="list-style-type: none"> • Aide/analyse avec l'intelligence artificielle (pour les entreprises) • Outils • Développement de services en ligne (ex. : pour les villes, MRC, écoles, etc.) • Je m'inscris à tous les services de sport/culture avec mon téléphone (ex. : cours)
<ul style="list-style-type: none"> • Permet de travailler avec l'étranger • Sous-traitance à distance • Exporter nos projets à l'extérieur 	<ul style="list-style-type: none"> • Rayonnement de nos organismes et entreprises • Rayonnement national et international des attraits de la région • Diffuser qui nous sommes sur des multiplateformes • Les entreprises locales vendent à l'international sur le Web 	<ul style="list-style-type: none"> • Comment le numérique peut-il rapprocher les gens ? • Briser l'isolement entre nous (800 km de côte et 5 MRC) • Mise en lien et en contact des citoyens • En rapprochant les institutions et les citoyens
<ul style="list-style-type: none"> • « Big data » : les données ont permis aux entreprises de croître, vu que le « big data » a une valeur d'or 	<ul style="list-style-type: none"> • Ouverture sur le monde par le web-marketing + image de marque • Meilleure visibilité commerciale • Nos EES utilisent le numérique 	<ul style="list-style-type: none"> • Table de concertation • Communauté de développement plus large sur la région • Communauté de pratique • Les partenaires de

	pour « vendre leurs produits et services »	développement travaillent en réseau et solidairement
<ul style="list-style-type: none"> • Des solutions robotisées/ automatisées ont relevé le défi du manque de main d'œuvre 	<ul style="list-style-type: none"> • Nous donner du pouvoir pour réagir en cas de difficultés 	<ul style="list-style-type: none"> • Les valeurs de partage et de collaboration • Nos municipalités partagent des services en réseau • Réseautage organisé des entreprises locales
<ul style="list-style-type: none"> • Formation de base en numérique offerte à tous les citoyens • Le web ne fait plus peur (+ de littératie numérique) 		