



ÉTUDE DE CAS

## Les services d'alertes de Cloudli

La bonne information, au bon moment: comment une municipalité canadienne a utilisé les notifications de masse pour améliorer l'engagement de ses citoyens.





## Que sont les notifications de masse?

Les notifications de masse sont un outil utile aux municipalités pour diffuser des informations importantes, des alertes d'urgence et des annonces à leurs citoyens. Faciles à utiliser et à gérer, les services de notification de masse améliorent la communication et renforcent la sécurité et le bien-être des habitants d'une ville.

## La municipalité et son défi

Comme de nombreuses villes du pays, cette municipalité canadienne de près de 45 000 habitants est fréquemment confrontée à des situations où elle doit communiquer avec ses citoyens, en particulier en cas d'événements et de situations d'urgence, notamment des inondations, des incidents de sécurité publique, des opérations d'urgence et des événements liés aux conditions météorologiques. Cependant, dans de telles situations, les méthodes de notification habituelles de la ville, à savoir les journaux locaux, les panneaux d'affichage et les avis par la poste, n'étaient pas suffisantes. Ces canaux de communication traditionnels ne sont tout simplement pas adaptés aux annonces urgentes, et leur portée de même que leur réactivité sont limitées.

En raison de ces limitations, la ville a décidé d'adopter une solution de notification de masse qui permettrait la transmission immédiate d'alertes à ses citoyens, par le biais d'une variété de canaux différents. Cependant, la ville a rapidement appris que toutes les plateformes de notification de masse n'étaient pas égales: peu de temps après avoir adopté une première solution, les dirigeants de la ville se sont montrés insatisfaits et ont décidé de procéder à une nouvelle évaluation et de changer de fournisseur.



## Évaluation des options

Afin de s'assurer que la prochaine solution de notification de masse qu'elle mettrait en œuvre serait le bon choix, la ville a mené une étude pour évaluer les différentes options disponibles. Au cœur de son choix de solutions: la fiabilité, la rapidité et la facilité d'exécution, les options de personnalisation, la capacité de diffusion des messages et, bien sûr, le coût.

Une fois cette évaluation terminée, la ville a lancé un processus d'appel d'offres. En plus des facteurs déjà mentionnés, la ville a privilégié la recherche d'un fournisseur proposant une solution flexible, capable de s'adapter au rythme de croissance de la municipalité. En outre, comme la ville disposait déjà de plusieurs systèmes et plateformes différents (par exemple, un système de gestion des données des citoyens, un système de cartes de localisation PGmap), il était essentiel que le service de notification de masse choisi puisse s'intégrer facilement à ces systèmes. Enfin, la protection des données confidentielles des citoyens était d'une importance capitale pour les dirigeants de la ville.

## Sélection du fournisseur de service

Après une évaluation minutieuse, la ville a décidé d'aller de l'avant avec les services d'alertes de Cloudli, qui proposent des canaux de notification tels que les messages textes, les courriels, les appels téléphoniques, les médias sociaux et les notifications automatiques par navigateur internet. Grâce à sa plateforme conviviale et personnalisable, ainsi que son support technique solide, la ville a déterminé que la solution de notification de masse de Cloudli était la mieux adaptée pour répondre à ses besoins. De plus, les services d'alertes de Cloudli représentaient l'option la plus économique pour les besoins de la ville.





## Création de groupes cibles

La municipalité a d'abord procédé à l'intégration des informations de la base de données de ses citoyens dans la plateforme d'alerte de masse. Par la suite, différents groupes cibles ont été créés en fonction des zones géographiques, des situations possibles et des préférences de communication des citoyens, permettant d'envoyer des messages ciblés à des groupes spécifiques. Dès que le système a été opérationnel, la municipalité a rapidement atteint une centaine de cibles différentes. Autre amélioration notable pour la municipalité par rapport à l'ancien système, la plateforme de services d'alertes de Cloudli permet d'établir des rapports sur l'efficacité de chaque campagne en termes de statistiques de performance des moyens de communication utilisés et des cibles atteintes.

## Portail citoyen

Grâce au portail citoyen des services d'alertes de Cloudli, les habitants de la ville sont en mesure de fournir les informations précises nécessaires pour les rejoindre de manière optimale et de spécifier leurs préférences en matière de communication. Ainsi, lorsqu'une urgence survient ou qu'une annonce importante doit être faite, la ville utilise la plateforme de notification de masse pour envoyer des communications selon les préférences que ses citoyens ont spécifiées dans le portail, que ce soit par appel téléphonique, par message texte ou par courriel.



# Résultats

L'adoption des services d'alerte de masse a apporté plusieurs avantages significatifs à la ville.

## 1. **Amélioration de la communication d'urgence**

Les services de notification de masse ont permis de communiquer rapidement et efficacement avec les citoyens dans des situations d'urgence, telles que les risques d'inondation, les alertes météorologiques, les événements catastrophiques ou les situations de sécurité publique. Les messages d'alerte sont diffusés instantanément à un grand nombre de destinataires, ce qui permet de transmettre rapidement des informations cruciales. Le système a également permis d'envoyer des messages spécifiques à des citoyens ciblés géographiquement, par exemple lors de l'entretien préventif des aqueducs effectué par la ville. La municipalité a également constaté une amélioration notable de la cohérence, de la fiabilité et de la rapidité d'exécution de ses campagnes grâce aux services d'alertes de Cloudli.

## 2. **Augmentation de la réactivité en cas d'urgence**

En cas d'événement critique nécessitant une action immédiate, les services de notification de masse ont permis de demander rapidement aux citoyens leur coopération. Par exemple, lors de situations d'urgence telles que les évacuations en cas d'inondation, les alertes sanitaires ou les pannes de services publics, des consignes claires et précises peuvent être envoyées à un grand nombre de personnes en peu de temps, contribuant ainsi à une réponse plus rapide et mieux coordonnée. En recevant les messages en temps réel, les citoyens peuvent réagir rapidement et prendre les mesures nécessaires pour assurer leur sécurité.





## Résultats

### 3. Diffusion d'informations importantes et fiables

Le service de notification de masse de Cloudli assure que les informations vitales de la ville sont diffusées de manière fiable et cohérente. Les citoyens peuvent être informés des événements à venir, des fermetures de routes, des entraves, des alertes sanitaires, etc. Cela permet d'éviter la propagation de rumeurs et d'informations incorrectes ou incomplètes.

### 4. Couverture large et diversifiée

Grâce à son système de notification de masse, la ville peut désormais atteindre un large éventail de citoyens en utilisant différents canaux de communication tels que les messages textes, les courriels, les appels téléphoniques, les médias sociaux et les notifications automatiques par navigateur internet. Cela garantit une couverture maximale et une diffusion efficace des messages à l'ensemble de la population, quels que soient son âge, son lieu de résidence ou ses préférences en matière de communication.

### 5. Gestion proactive des situations d'urgence

Le service de notification de masse aide la ville à prendre des mesures proactives pour gérer les situations d'urgence. Comme c'est le cas pour les inondations printanières qui surviennent presque chaque année, la ville peut envoyer des consignes de sécurité préventives, des instructions d'évacuation, des recommandations en matière de stratégie de protection et d'autres informations pertinentes pour aider les citoyens à se préparer et à réagir aux situations d'urgence de manière appropriée.





## Résultats

### 6. Économie de ressources et plus grande flexibilité

Par ailleurs, le service des communications de la municipalité a également économisé des ressources et des efforts. Par exemple, le service des travaux publics, qui avait l'habitude de distribuer des avis papier aux citoyens de porte en porte, peut désormais utiliser son temps plus efficacement. De même, comme le système est très facile d'utilisation, cela facilite la formation des membres de l'équipe et l'attribution des tâches au personnel disponible, sans qu'il soit nécessaire de faire appel à des experts en informatique pour programmer le système. De plus, contrairement à l'ancien système qui obligeait les employés à se rendre dans les bureaux municipaux pour l'utiliser, les messages peuvent être envoyés à la population avec les services d'alertes de Cloudli via la plateforme web, de chez soi, à n'importe quelle heure de la journée, le soir ou le week-end, ce qui offre une plus grande flexibilité.

En somme, l'implantation d'un système de notification de masse a permis à cette municipalité canadienne d'améliorer la communication avec ses citoyens et d'accroître sa réactivité tout en renforçant la sécurité publique. Les services d'alertes de Cloudli sont devenus un outil essentiel pour la ville afin d'assurer une communication rapide, fiable et efficace, et d'offrir une tranquillité d'esprit aux dirigeants de la ville et aux citoyens.



## Vous voulez en savoir plus?

**Contactez Cloudli:**  
**1-877-258-8647**  
**[ventes@cloudli.com](mailto:ventes@cloudli.com)**  
**[www.cloudli.com/fr/](http://www.cloudli.com/fr/)**

Communications Cloudli est un fournisseur de services de communications d'affaires qui propose des solutions de communications en nuage, de télécopie IP, d'alertes et d'autres solutions de communications d'entreprise à des clients dans toute l'Amérique du Nord. Détenue et basée au Canada, Cloudli offre ses services aux petites et aux grandes entreprises, aux municipalités et à d'autres organismes gouvernementaux au Canada et aux États-Unis. Pour en savoir plus sur Cloudli, visitez [www.cloudli.com/fr/](http://www.cloudli.com/fr/), ou retrouvez-nous sur [LinkedIn](#), [Twitter](#), [Facebook](#) et [Instagram](#).

Tous droits réservés © 2024 Communications Cloudli Corp.