

**Travaux publics et Services gouvernementaux  
Canada**

**Services d'infotechnologie**



**Rapport sur les technologies de  
consultation en direct**

Le 18 juillet 2003



## Table des matières

INTRODUCTION .....	4
FAITS SAILLANTS DU RAPPORT .....	4
MANDAT .....	5
MÉTHODOLOGIE .....	6
TOUR D'HORIZON ET EXAMEN DE LA DOCUMENTATION .....	7
NOUVELLES CONSTATATIONS DÉCOULANT DE LA RÉTROACTION MINISTÉRIELLE .....	8
<b>Méthodologie actuelle de consultation en direct .....</b>	<b>8</b>
<b>Soutien apporté à une suite commune d'outils de consultation en direct .....</b>	<b>9</b>
<b>Considérations et recommandations pour une suite commune d'outils .....</b>	<b>10</b>
Services techniques centralisés et simplifiés .....	10
<b>Soutien à apporter par les ministères dans l'utilisation d'une suite commune d'outils .....</b>	<b>12</b>
ÉTAPES ET TECHNOLOGIES POUR LA CONSULTATION EN DIRECT ET LA CYBERPARTICIPATION DES CITOYENS .....	13
<b>Étape 1 : préparation .....</b>	<b>13</b>
<b>Étape 2 : conception .....</b>	<b>14</b>
<b>Étape 3 : mise en œuvre de la consultation .....</b>	<b>18</b>
<b>Étape 4 : synthèse, analyse et intégration des données .....</b>	<b>20</b>
<b>Étape 5 : rétroaction et suivi .....</b>	<b>22</b>
<b>Étape 6 : évaluation .....</b>	<b>24</b>
DESCRIPTION DES OUTILS ET CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES .....	26
<b>Listes de distribution .....</b>	<b>26</b>
<b>Outils de discussion et d'échange de documents sur le Web .....</b>	<b>27</b>



<b>Outils des systèmes de gestion du contenu (SGC).....</b>	<b>28</b>
<b>Clavardage .....</b>	<b>29</b>
<b>Outils de sondage en direct .....</b>	<b>30</b>
<b>Cahiers de travail interactifs en direct .....</b>	<b>31</b>
<b>Outils intégrés de gestion des intervenants.....</b>	<b>31</b>
<b>Outils d'analyse et de gestion des données .....</b>	<b>32</b>
<b>Tendances dans l'orientation des technologies de consultation et des outils de délibération en direct</b>	<b>33</b>
<b>Audio-vidéo conférence en continu et diffusion en direct sur le Web.....</b>	<b>33</b>
<b>Messagerie sans fil et technologie WAP.....</b>	<b>33</b>
<b>Technologie des jeux électroniques .....</b>	<b>34</b>
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>34</b>
<b>APPENDICE A : PROJET SUR LES TECHNOLOGIES DE CONSULTATION EN DIRECT .....</b>	<b>36</b>
<b>TOUR D'HORIZON ET EXAMEN.....</b>	<b>36</b>
<b>APPENDICE B : TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA : SONDAGE SUR L'EXPÉRIENCE MINISTÉRIELLE DE LA CONSULTATION EN DIRECT .....</b>	<b>44</b>
<b>RÉSUMÉ DU SONDAGE MINISTÉRIEL SUR LES TECHNOLOGIES DE CONSULTATION EN DIRECT .....</b>	<b>45</b>
<b>APPENDICE C : ENTREVUES AUPRÈS DES MINISTÈRES DANS LE CADRE DU PROJET SUR LES TECHNOLOGIES DE CONSULTATION EN DIRECT .....</b>	<b>57</b>



## Introduction

Jusqu'à une époque récente, les efforts de consultation en direct du grand public et de participation des citoyens parrainés ou appuyés par les gouvernements étaient limités. Un tour d'horizon des efforts de consultation en direct en Amérique du Nord et en Europe confirme que les gouvernements ont été lents à modifier leurs structures de consultation existantes et à améliorer leurs structures relatives aux contacts directs, aux comités et aux groupes d'intérêts en consacrant des efforts pour des services électroniques équivalents au soutien de l'élaboration des politiques.

Toutefois, au cours des deux dernières années, les ministères fédéraux ont lancé un large éventail d'activités de consultation en direct, en faisant appel à un certain nombre de méthodes et de solutions techniques. Parce que le gouvernement du Canada investit dans ces nouvelles méthodes de participation des citoyens, il est nécessaire de miser sur la compétence des ministères qui sont à l'avant-garde des efforts de consultation en direct.

Par l'entremise du Secteur des services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada a généralement pour mission de fournir, aux ministères et aux organismes fédéraux, une infrastructure informationnelle et technologique. Dans le cadre de cette mission, la Direction générale des « technologies et partenariats gouvernementaux » définit et évalue, à l'heure actuelle, les technologies nouvelles appliquées dans le cadre des activités de consultation, de participation et de collaboration en direct. Le présent rapport s'inspire des connaissances et de l'expérience acquises jusqu'à maintenant par les ministères fédéraux dans l'établissement d'outils électroniques efficaces pour différents types de processus de participation du grand public. De plus, ce rapport fait état du type de soutien que le personnel ministériel juge essentiel pour pouvoir relever les défis exceptionnels de la consultation en direct.

## Faits saillants du rapport

- De plus en plus de ministères et d'organismes fédéraux consacrent des efforts à la consultation en direct dans le cadre de leurs activités de participation du grand public. Ces efforts de consultation comprennent non seulement des occasions de rétroaction en direct, mais aussi, de plus en plus, des possibilités de discussion en direct pour la participation des citoyens.
- Dans des entrevues et des sondages effectués auprès d'employés de différents ministères, 56 % des répondants ont fait savoir qu'ils tenaient des consultations selon un processus de discussion en direct; cette statistique laisse entendre qu'on adopte progressivement un modèle plus interactif de consultation des Canadiens à propos des politiques officielles.
- Parmi les outils de sondage en direct, les discussions sur le Web, les systèmes de gestion du contenu (SGC) et les listes de distribution comptent parmi les outils de consultation



- en direct qu'emploient le plus souvent les ministères fédéraux pour les discussions et la diffusion.
- Les ministères font savoir qu'il faut un complément de recherche pour personnaliser les outils disponibles pour les besoins de la discussion en direct, surtout en ce qui a trait aux besoins relatifs à la traduction des langues et à l'analyse des données.
  - Un sondage sur les pratiques de consultation en direct a révélé qu'une majorité écrasante (plus de 80 %) est favorable au développement d'une suite commune d'outils de consultation en direct qu'on pourrait mettre à la disposition de l'ensemble des ministères fédéraux. Bien que de nombreux répondants aient fait des recommandations précises en guise de mises en garde en ce qui concerne le soutien qu'ils offriraient, ils ont également fait savoir qu'ils étaient très favorables à une méthode concertée développement technique, de personnalisation, de formation et de soutien de la consultation en direct. Les modalités d'application de ce modèle constituent une question dont les organismes centraux et les ministères fédéraux pourraient discuter plus en détails.

## **Mandat**

### *Consultation en direct*

Pour les besoins de ce rapport, la consultation en direct désigne le processus grâce auquel le gouvernement donne aux citoyens l'occasion de faire des commentaires et d'exprimer des avis sur certaines questions ou de participer à des discussions avec le gouvernement grâce à Internet. Dans le cadre de la définition de la consultation en direct, ce rapport traite de deux sous-catégories ou distinctions, à savoir la rétroaction en direct et les consultations fondées sur des discussions en direct.

### *Rétroaction en direct*

Pour les besoins de ce rapport, on entend par « rétroaction en direct » le processus grâce auquel le gouvernement donne aux citoyens l'occasion de faire des commentaires et d'exprimer des avis sur certaines questions, à l'aide d'Internet. L'utilisation de formulaires sur le Web, les questionnaires diffusés dans le cadre de sondages en direct ou le dépôt de réponses qualitatives, par courriel, pour donner suite à un document officiel, sont des exemples de rétroaction en direct. Ces activités peuvent s'adresser au grand public ou se présenter sous la forme d'une consultation ciblée auprès de certains intervenants invités à exprimer des avis spécialisés sur une question ou une politique. Généralement, on donne aux participants de la rétroaction à la fin du processus, dans un rapport final ou un sommaire de consultation. De plus en plus, ces consultations fondées sur la rétroaction ont un caractère interactif, puisqu'elles font appel à des documents en direct, dans lesquels les citoyens répondent à un sondage, grâce à des structures arborescentes d'information et de décision interactive. Dans ce dernier exemple, les particuliers font des choix délibérés en répondant à certaines questions d'intérêt public.



### *Discussion en direct*

La discussion en direct désigne le processus grâce auquel le gouvernement permet aux citoyens d'avoir des échanges avec lui *et entre eux* dans une discussion, un débat ou une réunion en direct. On donne généralement aux participants de la rétroaction et de l'information en continu pendant toute l'activité de consultation. À la différence du processus de consultation fondée sur la rétroaction en direct, la consultation fondée sur la discussion en direct permet au grand public ou à certains représentants de groupes d'intérêt ou de collectivité de participer à des entretiens, d'échanger des idées, de collaborer à des projets et de créer des relations grâce à la communication électronique. Dans la consultation fondée sur la discussion en direct, on fait appel à des outils de discussion sur Internet, dont des listes de distribution, des clavardages, des babillards électroniques et des applications de collaboration en groupes.

**Consultation et collaboration.** Cette étude consiste essentiellement à examiner les méthodes et les applications technologiques qui permettent d'exercer les activités de *consultation* en direct. La plupart des applications et des technologies examinées peuvent également se révéler utiles pour la collaboration en direct. La différence entre la consultation et la collaboration n'est pas toujours nette ni universellement adoptée; de même, de nombreuses technologies employées pour la consultation en direct sont également intégrées dans les nouvelles applications de collaboration en direct. Dans le présent rapport, on entend par *collaboration en direct* l'utilisation des technologies Internet pour permettre à deux groupes ou plus de collaborer dans les cas où toutes les parties en cause assument la responsabilité du résultat du projet. Les technologies de collaboration en direct offrent des perspectives très prometteuses pour les gouvernements qui veulent faire participer les citoyens et créer en direct des zones de travail multisectorielles dans le cadre de projets. Bien qu'elles ne fassent pas partie du champ de recherche de ce rapport, la définition et l'évaluation des technologies et des pratiques qui permettent le mieux de réaliser la collaboration en direct devraient éventuellement faire l'objet d'un examen plus détaillé.

## **Méthodologie**

**Tour d'horizon.** Dans la préparation de ce rapport, qui s'inspire du mémoire technologique actuel, on a commandé un tour d'horizon et un examen de la documentation, dans le but de prendre connaissance du paysage actuel de la consultation en direct, en mettant l'accent sur certains outils électroniques employés. Pour prendre connaissance d'un sommaire annoté des documents examinés dans la préparation de ce tour d'horizon, veuillez consulter l'**appendice A** (*Tour d'horizon et examen des projets de technologies de consultation en direct*).

**Groupe de travail.** Par l'entremise de la Direction générale des services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique et en collaboration avec le Bureau du Conseil privé, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada a mis sur pied un groupe de travail constitué de 17 représentants de 13 ministères fédéraux. Ce groupe de travail s'est réuni en personne et a participé à des discussions portant sur l'examen des sommaires du tour d'horizon



et la définition des compétences et de l'expérience nouvelles acquises par les ministères dans leurs percées dans le domaine de la consultation en direct.

*Sondage.* Afin de favoriser l'échange des connaissances entre les ministères et pour recenser les meilleures pratiques, on a fait parvenir, à 90 représentants environ, un sondage dans le cadre du réseau des consultations fédérales et du réseau du Gouvernement en direct. Plus de 25 d'entre eux y ont répondu, en faisant état de connaissances approfondies et de meilleures pratiques sur les technologies de consultation en direct, notamment en évaluant certains outils et en faisant état des considérations essentielles pour la création d'une suite commune d'outils de consultation, qu'on pourrait intégrer dans l'ensemble des ministères. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter les *appendices B (Sondage de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada – Expérience vécue par les ministères à ce jour dans la consultation, la participation et la collaboration en direct)* et *D (Sommaire du sondage ministériel sur les technologies de consultation en direct)*.

*Entrevues avec les principaux informateurs.* On a également tenu des entrevues avec les principaux informateurs dans l'ensemble des ministères en ce qui concerne leur expérience et leur évaluation de certains outils de consultation sur Internet. Pour prendre connaissance de la liste des sujets de ces entrevues, veuillez consulter l'*appendice C (Entrevues avec les intervenants dans le cadre des projets de technologies de consultation en direct)*.

*Analyse des outils.* Dans la foulée des premières constatations découlant du sondage et des entrevues auprès des ministères, on a procédé à l'analyse générale des outils relatifs aux principales technologies de consultation en direct. Cette analyse a permis de décrire les outils et d'établir les caractéristiques et les considérations générales exposées dans le présent rapport.

## **Tour d'horizon et examen de la documentation**

Depuis 2001, à l'époque où on a commandé le document d'information précédent sur les technologies de consultation en direct, de nombreuses administrations ont appliqué à titre d'essai différentes méthodes dans le cadre de ces travaux. Dans le tour d'horizon préparé pour le présent rapport, on a examiné le paysage actuel de la consultation en direct, en mettant particulièrement l'accent sur les outils employés. Ce tour d'horizon comportait un examen des travaux d'évaluation effectué par l'Union européenne et a révélé certaines réflexions utiles. Voici un aperçu des conclusions que l'on peut tirer et des réflexions dont on peut s'inspirer :

- les outils et les technologies doivent appuyer les consultations, et non les déterminer;
- en matière de consultation en direct, il n'existe pas d'outils normalisés, puisque les processus de sélection des outils varient en fonction des objectifs et des méthodes de consultation;
- les administrations sont en quête de moyens permettant de mieux intégrer la discussion, la délibération et le dialogue dans les activités de consultation et de participation en direct;



- il est logique de supposer que toutes les technologies existantes de communication sur Internet devront en quelque sorte être adaptées aux travaux de consultation en direct
- dans la cyberconsultation, il faut adopter une méthode pluridisciplinaire pour réussir, en intégrant un large éventail de technologies de communication avec les moyens en direct et les moyens hors ligne ou « traditionnels »;
- bien que la majorité des consultations en direct continuent d'être fondée sur la « rétroaction », on examine actuellement des outils de délibération à plusieurs voies de communication, par exemple l'audio, la vidéo, la diffusion sur le Web, le clavardage, la messagerie texte et la discussion Web asynchrone. L'« Agora virtuelle », projet pilote parrainé par la H.J. Heinz III School of Public Policy and Management de l'université Carnegie Mellon, constitue un exemple de ce modèle;
- Ressources naturelles Canada (RNCan) profite actuellement des réseaux à larges bandes pour faire participer des groupes dans différentes villes à des activités d'apprentissage et de collaboration. De concert avec des institutions d'enseignement et des collectivités, RNCan fait participer les citoyens d'Iqaluit, de Kangiqsualujjuaq (Québec), de St. John's, de Gander, d'Ottawa, de Buckingham, de Toronto, d'Edmonton et de Vancouver.

## **Nouvelles constatations découlant de la rétroaction ministérielle**

Afin d'appliquer une méthode plus concertée et cohérente de la participation en direct des Canadiens et des Canadiennes et pour permettre à tous les ministères fédéraux de faire la transition à la consultation en direct, on a élaboré un sondage interministériel pour évaluer la situation des efforts actuels de consultation en direct dans l'ensemble du gouvernement. On a demandé aux répondants de fournir des détails techniques sur les logiciels ou les outils utilisés et à en évaluer les mérites et les limites. On a aussi demandé aux répondants s'ils seraient favorables au développement d'une suite commune d'outils de consultation en direct, en les encourageant à faire des commentaires sur la nature et la portée de l'aide dont ils auraient besoin pour profiter de ces outils dans leurs activités actuelles et éventuelles de consultation en direct.

### ***Méthodologie actuelle de consultation en direct***

Les travaux de recherche effectués pour la phase de ce rapport portant sur le tour d'horizon et l'examen de la documentation dans le domaine de la consultation en direct au gouvernement révèlent qu'on s'en remet presque exclusivement à une méthodologie fondée essentiellement sur la rétroaction ou la présentation en direct, dans laquelle les ministères diffusent électroniquement les documents d'intérêt public dont ils disposent et offrent aux citoyens un formulaire de courriel à remplir pour faire des commentaires.

Le sondage effectué dans le cadre de ce rapport auprès des employés du gouvernement fédéral révèle des résultats assez différents. Ce sondage a effectivement permis de constater que 36 % des 25 représentants ministériels interrogés ont fait savoir qu'ils possédaient l'expérience des méthodes de consultation fondée sur la rétroaction en direct exclusivement, alors qu'autant de



répondants ont déclaré qu'ils appliquaient, dans leurs travaux, les processus de consultation fondée sur la discussion en direct. Si on regroupe cette deuxième statistique avec le chiffre de 20 % des répondants qui déclarent employer exclusivement la méthodologie fondée sur la discussion, on apprend que plus de 50 % des répondants affirment qu'ils tiennent des consultations en appliquant un processus fondé sur la discussion en direct, ce qui est étonnant et qui laisse entendre qu'on assiste à une évolution sur la voie d'un modèle plus interactif de consultation du grand public canadien sur les politiques d'intérêt public.

*Tableau 1.0 : Description des méthodes de consultation en direct*

Description des méthodes de consultation en direct		
9	Consultations tenues dans un processus de rétroaction en direct seulement	36 %
5	Consultations tenues en faisant appel à un processus fondé sur la discussion en direct seulement	20 %
9	Consultations tenues en faisant appel à la fois à des processus fondés sur la rétroaction et sur la discussion en direct	36 %
2	Nombre de participants qui n'ont pas fourni de détails sur le processus de consultation ou qui n'ont pas déclaré avoir tenu de consultations en direct	8 %

### ***Soutien apporté à une suite commune d'outils de consultation en direct***

Comme l'indique le tableau ci-dessus, une majorité écrasante de répondants est favorable au développement d'une suite commune d'outils de consultation en direct qu'on pourrait mettre à la disposition des ministères. Bien que de nombreux répondants aient fait certaines mises en garde à ce sujet, ils ont également fait connaître un large éventail de raisons pour lesquelles ils seraient favorables à une méthode concertée dans le développement technique, la personnalisation, la formation et le soutien de la consultation en direct.

*Tableau 1.1 : Soutien ministériel à la suite commune des outils de consultation en direct*

Soutien de la suite commune d'outils de consultation en direct		
20	Oui	80 %
2	Non	8 %
1	Indécis parce qu'il faut de plus amples renseignements ou détails	4 %



2	N'ont pas répondu à cette question	8 %
---	------------------------------------	-----

### **Considérations et recommandations pour une suite commune d'outils**

Les répondants ont fait un certain nombre d'autres commentaires et recommandations en ce qui concerne le soutien à apporter à une suite commune d'outils de consultation en direct. Nous mettons en évidence, ci-après, ces recommandations et considérations essentielles.

#### **Services techniques centralisés et simplifiés**

*Déploiement stratégique des technologies.* C'est le processus qui doit déterminer la technologie, et non l'inverse. Il faut consacrer plus de travaux de recherche et de développement à la définition et à la personnalisation des outils de consultation en direct. En outre, les ministères demandent de l'aide dans la formation, les ressources et le soutien technique interne.

*Sécurité, efficacité et fiabilité.* Les répondants ont fait valoir que les services dont le gouvernement du Canada est propriétaire et exploitant doivent comporter des mesures visant à assurer la sécurité de l'information échangée et la fiabilité des services. Par exemple, grâce à son service de téléconférence, le gouvernement du Canada réalise des économies considérables en temps et en ressources. Un centre de réunion ou un mécanisme de collaboration aménagé dans un réseau virtuel assurerait une fonction comparable et permettrait de réaliser des gains d'efficacité en temps, en frais de déplacement et en ressources. Ce service offrirait un autre avantage, puisqu'il permettrait d'éliminer les risques inutiles que comportent des services commerciaux exploités sur Internet. Ce centre serait géré comme un service qui serait offert par un organisme central à l'ensemble des ministères et des organismes du gouvernement du Canada. Ainsi, on garderait une certaine autonomie, et on offrirait à tous les organismes des services uniformes. Les économies générales en temps et en frais de déplacement devraient être suffisantes pour justifier un tel service.

*Intégration transparente avec les ministères.* Toute l'information enregistrée doit être archivée dans les dossiers ministériels, et les outils de consultation électronique doivent s'intégrer de façon transparente avec les sites Web des ministères qui contiennent des pages et des documents qui décrivent les projets dont la consultation électronique n'est qu'un élément constitutif. De plus, les outils de consultation doivent permettre d'archiver l'information et d'établir des liens avec le site du portail de consultation ([www.consultingcanadians.gc.ca](http://www.consultingcanadians.gc.ca)).

*Fonctions de sécurité pour les consultations internes.* Certaines consultations seront internes seulement ou exclusives au gouvernement; il faut donc prévoir certaines fonctions de sécurité pour surveiller l'accès à chaque consultation.

*Protection des renseignements personnels, sécurité de l'information, présélection et filtrage.* La plateforme technologique doit comporter des mécanismes permettant d'éliminer les réponses non pertinentes (comme les pourriels). La suite d'outils doit également comprendre le matériel et les logiciels nécessaires pour assurer la protection de la vie privée des citoyens du Canada.



*Logiciels bilingues.* Les logiciels bilingues, ainsi que la mise à jour dynamique, constitueraient des améliorations utiles dans les outils offerts à l'heure actuelle dans le commerce pour la collaboration et la consultation en direct.

*Centralisation de la conception, de l'animation et du collationnement.* On a besoin de différents outils donnant accès à des compétences pour mettre en œuvre la consultation en direct (par exemple pour la conception et l'animation de la consultation), de même que pour le collationnement et la synthèse des réponses électroniques, en aval. De plus, la suite d'outils doit comprendre des mécanismes et des outils intégrés pour le tri des données qualitatives.

### **Communication interne centralisée et concertée avec les citoyens**

*Base de connaissances centralisée.* Une suite commune d'outils permettrait de tirer profit des compétences dans l'ensemble des ministères. Cette suite serait très utile, surtout en ce qui concerne la cybercollaboration entre les collectivités d'intérêts dans certains secteurs d'activité.

*Amélioration de la diffusion des politiques et de la prestation des services de l'État.* Il serait souhaitable d'adopter une suite d'outils pour promouvoir la cyberconsultation sur la diffusion des politiques et la prestation des services de l'État si les ministères avaient accès à des renseignements utiles, dont ils pourraient s'inspirer pour améliorer, ultimement, les services offerts aux Canadiens et aux Canadiennes.

### **Communication externe centralisée avec le gouvernement**

*Échange centralisé de l'information.* Une suite commune d'outils devrait constituer un portail de consultation conviviale et clairement structuré qui permettrait aux citoyens de décider s'ils veulent participer à certaines consultations, au lieu de devoir parcourir plusieurs sites. Ce site devrait également faire état des consultations qui ont déjà eu lieu et archiver l'information à ce sujet.

*Centralisation de la formation et du soutien des utilisateurs finaux.* Il faut centraliser et normaliser le soutien technique pour appuyer non seulement les ministères, mais aussi les répondants ou les intervenants qui commencent à utiliser les outils en direct ou pour surmonter les problèmes de langue, d'accessibilité ou d'accès technologique.

*Rétroaction et suivi.* Il faut prévoir des outils qui permettent de comparer les réponses déposées par les tiers et de délibérer à ce sujet, de même qu'un volet de rétroaction pour permettre aux citoyens de donner suite aux rapports complémentaires des ministères sur les opinions exprimées.

### **Normes sur la présentation commune et l'utilisabilité pour les citoyens**

*Souplesse de l'utilisation et de la mise en œuvre.* La suite d'outils adoptée dans l'ensemble du gouvernement doit être assez souple pour s'adapter autant aux graphiques de la présentation



communes qu'aux graphiques personnalisés, qu'on peut créer pour assurer le rayonnement nécessaire. Par exemple, certains ministères se servent parfois de symboles particuliers ou d'images précises dans leurs efforts de commercialisation, de publicité et de rayonnement.

*Uniformité et facilité d'utilisation.* L'interface de consultation uniforme pour les citoyens et les utilisateurs doit respecter les normes sur la présentation commune et les impératifs d'accessibilité.

### ***Soutien à apporter par les ministères dans l'utilisation d'une suite commune d'outils***

Dans le cadre du sondage, les répondants ont fait des commentaires approfondis sur le soutien et l'aide nécessaires à la mise en œuvre réussie et généralisée d'une suite commune d'outils pour la consultation en direct et la cyberparticipation des citoyens. Voici le soutien et l'aide dont ils ont parlé en particulier.

*Soutien technique.* Soutien technique pour la personnalisation des logiciels et la gestion du contenu du site Web sur la consultation.

*Soutien méthodologique.* Accès à des compétences dans la validation des questions pour s'assurer qu'on pourra convertir les données de la consultation afin de produire des statistiques significatives.

*Formation.* Il faudrait prévoir une formation pour répondre aux impératifs accrus imposés au personnel et aux connexions avec les réseaux.

*Ressources.* Il faudrait mettre à la disposition des ministères des ressources humaines et financières supplémentaires dans le cadre de leurs activités de consultation.

*Consultation interne en direct au sein des ministères.* Les répondants ont affirmé qu'il n'est guère probable que la pratique de la consultation en direct avec les intervenants externes devienne plus populaire tant qu'on ne généralisera pas la pratique de la consultation en direct parmi les employés des ministères. Ils ont fait valoir qu'il s'agit d'une étape importante pour les employés du gouvernement, par exemple les analystes des politiques et les responsables de l'élaboration des programmes, qui doivent se familiariser avec les outils en direct à l'interne. Lorsqu'ils auront acquis les compétences et l'expérience nécessaires pour concevoir et appliquer des outils en direct à des activités internes de consultation et de participation, il est plus probable qu'ils connaîtront les cas dans lesquels ils pourront s'en servir efficacement dans leurs activités de participation du grand public.



## Étapes et technologies pour la consultation en direct et la cyberparticipation des citoyens

Il est possible de déployer stratégiquement, pendant toute la durée utile de la planification de la consultation, les technologies permettant de tenir directement une cyberconsultation auprès des citoyens. Voici les six étapes de la consultation en direct et de la cyberparticipation des citoyens, les principales tâches que comporte chacune de ces étapes, de même que les technologies pertinentes qui pourraient être déployées.

### **Étape 1 : préparation**

Il est essentiel d'établir clairement les objectifs dès le début du processus de consultation ou de participation pour obtenir des résultats fructueux. Pourquoi consulter ou faire participer les citoyens? Que veut-on savoir? Que fera-t-on des résultats? Les objectifs doivent être établis à l'étape de la préparation, idéalement en collaboration avec les principaux intervenants. Voici les tâches essentielles à accomplir à l'étape de la préparation, de même que les outils en direct pertinents à déployer pour les exécuter.

*Évaluation de l'environnement interne et de l'environnement externe.* De concert avec les ministres et les hauts fonctionnaires, on doit faire un tour d'horizon des efforts de consultation connexes dans l'ensemble des ministères, des directions générales, de la collectivité, des médias, des organisations non gouvernementales ou des administrations étrangères pour les consultations communautaires et les efforts d'élaboration des politiques et de promotion de l'intérêt public pour des questions comparables. Un *sondage en direct* peut aussi être très utile pour établir les besoins des participants. Les documents réunis dans le cadre du tour d'horizon doivent être enregistrés dans un *système électronique de gestion des dossiers*, de même, on doit se servir d'une *solution de gestion des responsables* pour enregistrer les noms et les coordonnées des personnes-ressources à contacter. En lançant une *zone de discussion ou une liste de distribution sur le Web* pour les comptes rendus et les nouvelles à propos du projet, on pourra susciter l'intérêt et l'adhésion des intervenants en prévision du lancement de la consultation.

*Élaboration d'objectifs clairs et de résultats souhaités,* de préférence en collaboration avec les participants. En se servant d'*outils de discussion en direct ou d'un serveur de liste*, on pourra améliorer la transparence de la consultation et permettre aux participants de faire des commentaires pendant l'étape de la préparation.

*Établissement d'un plan d'évaluation des progrès accomplis aux points critiques du processus.* Au début du processus, on établit des indicateurs de rendement pour évaluer le succès du *processus* de consultation ou de participation, de même que les *résultats*. C'est à cette étape qu'on définit les *solutions pour le suivi du projet, la gestion des responsables à contacter et l'analyse des données*. Il est essentiel d'élaborer d'avance les besoins relatifs à l'analyse de ces données dans l'élaboration des caractéristiques des outils de consultation en



direct à l'étape de la conception.

*Coordination des activités et collaboration avec les autres ministères et institutions du secteur public dans la planification de la consultation.* Il s'agit d'examiner et de décrire les efforts de rayonnement de la consultation, en direct et hors ligne, et, dans la mesure du possible, de coordonner la planification, la diffusion et la mise en œuvre des activités de consultation, en transmettant les résultats aux responsables établis. Dans ce processus, il est utile de faire appel à un *secteur de discussion en direct* pour la planification, surtout en ce qui concerne l'élaboration du plan du contenu pour les participants. On doit aussi adopter une *solution de gestion des responsables* à contacter dans les collectivités ou dans les ministères en fonction de caractéristiques comme la région, le titre, l'affiliation à la collectivité d'intérêts, et ainsi de suite.

*Figure 2.0 – Technologies de l'étape de la préparation*

Étape du processus de consultation	Principaux éléments de la planification	Technologies en direct à déployer
Préparation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluation de l'environnement interne et de l'environnement externe</li> <li>• Élaboration d'objectifs clairs et de résultats souhaités</li> <li>• Établissement du plan d'évaluation comportant des indicateurs de rendement</li> <li>• Coordination des activités et collaboration avec d'autres institutions publiques dans la planification de la consultation</li> </ul>	<p><i>Outils de planification et de collaboration</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listes de distribution</li> <li>• Outil de sondage en direct</li> <li>• Outils de gestion de l'information sur les responsables ou les intervenants</li> <li>• Outils de gestion des discussions et des documents sur le Web</li> </ul>

## **Étape 2 : conception**

La phase de la conception consiste à harmoniser les objectifs avec les ressources disponibles, les outils techniques et les délais. C'est à cette étape qu'on peut vraiment parler de collaboration et tenir des essais valables, en plus d'adopter des outils en direct plus utiles dans la planification de la consultation. Voici les tâches essentielles à accomplir à l'étape de la conception, de même que les outils en direct pertinents à déployer pour les exécuter.



***Définition des critères de participation.*** Il faut s'assurer que la participation sera pertinente, possible et globale, d'après les objectifs de la consultation. Il convient de se demander si les participants qu'on souhaite consulter seront plus à l'aise dans un forum ouvert de citoyens plutôt que dans une consultation « fermée » ou sur invitation, à laquelle participeraient des représentants ciblés dans certains groupes d'intervenants. C'est en adoptant la structure la plus efficace pour la participation des citoyens qu'on pourra le mieux leur permettre de vivre une expérience constructive et de s'assurer que la consultation répond aux objectifs établis.

***Désignation et intervention des participants dans la définition du processus et l'encadrement des enjeux.*** Il faut dès le début faire intervenir les participants dans la définition ou, au moins, dans l'examen du processus de consultation et des paramètres des enjeux à débattre. Par exemple, il est très utile, dans la conception d'une consultation accessible, de consulter un groupe de défense de citoyens ou un organisme de bénévoles en matière de services sociaux pour connaître les meilleurs moyens à adopter afin de faire participer une collectivité en particulier et de réaliser les objectifs de cette consultation. On peut faire appel à un *outil de discussion Web avec un système de gestion des documents sur la planification des projets* pour permettre aux groupes consultatifs de participants d'entériner le contenu de la consultation, d'établir le mandat et de définir les circuits de diffusion dès le début du processus.

***Établissement de budgets et de calendriers en tenant compte des ressources humaines et financières disponibles.*** Il faut disposer de ressources humaines et financières suffisantes pour tenir la consultation afin de préparer l'information sur les supports accessibles, de la faire traduire, d'animer les débats, d'interpréter et d'analyser des données et d'évaluer les processus traditionnels et électroniques, de même que pour assurer le rayonnement, la commercialisation, la diffusion et le suivi auprès des participants. Le calendrier de la consultation devrait prévoir un délai suffisant pour permettre aux groupes et aux particuliers de s'informer, d'examiner les enjeux, de participer à un débat ou à un dialogue, de consulter leur organisme et de réagir en connaissance de cause aux documents ou aux propositions.

***Sélection, examen et intégration de la méthodologie de recherche.*** Il faut intégrer la méthodologie de recherche dans les questions du sondage, les thèmes de la discussion en direct, et ainsi de suite, pour s'assurer que la rétroaction sera utile. Il faut également élaborer un *plan d'analyse des données*, regroupant, dans les cas nécessaires, des données quantitatives et qualitatives en fonction des objectifs de la consultation.

***Choix de la méthode, des outils et des ressources adaptés à l'enjeu et au contexte.*** La portée de l'enjeu à débattre, les secteurs visés en particulier, l'importance des connaissances ou des compétences nécessaires à la participation, l'étape de l'évolution de la politique, du programme, du service ou de l'initiative examiné et les obstacles techniques et sociaux qui



se dressent contre la participation, de même que les besoins relatifs au contenu, figurent parmi les considérations importantes. En utilisant des outils en direct dans la planification et dans les essais auprès des groupes consultatifs de participants, les ministères pourront développer leur capacité à assurer des services de consultation en direct et prévoir les obstacles et les difficultés avant la mise en œuvre.

***Évaluation des besoins relatifs au contenu de la consultation.*** L'information définissant le contexte de la consultation, par exemple le mandat, les politiques et les procédures, les renseignements auxiliaires dont les participants ont besoin pour participer à la consultation, comme les documents généraux, les politiques provisoires ou les travaux de recherche antérieure, l'information déposée par les participants ou échangée entre eux, par exemple les réponses aux questions d'un sondage, les sommaires ou la synthèse de l'information réunie auprès des participants, et enfin, les commentaires adressés aux participants telles que les réactions produites par le système de consultation et l'information sur les résultats de la consultation (dépouillement des voix et regroupement complexe des différents avis exprimés) peuvent faire partie des besoins relatifs au contenu de la consultation.

***Élaboration du plan de gestion du contenu.*** Dans une méthode adaptée et souple de gestion du contenu, le personnel ministériel doit être en mesure d'étoffer, de diffuser et d'éditer le contenu de la consultation, en amont comme en aval. Les *SGC, ou systèmes de gestion du contenu*, permettent de gérer ces activités, grâce à une interface administrative; toutefois, il faut configurer les outils utilisés dans la consultation directe pour les intégrer avec le langage HTML, les graphiques et les supports de navigation, de même que pour les exporter ou les intégrer dans les *anciens systèmes de gestion des responsables ou des documents*.

***Élaboration des politiques, des procédures et du mandat pour le contexte de la consultation.*** Il faut élaborer les politiques et les procédures sur la protection des renseignements personnels et la sécurité, les exigences linguistiques, les conditions d'utilisation et la méthodologie à appliquer pour l'animation. Par exemple, c'est à cette étape qu'on prendrait la décision d'autoriser la participation des utilisateurs anonymes ou authentifiés. Il faut en outre élaborer des politiques sur les modalités de cueillette et de diffusion de l'information sur les utilisateurs. Enfin, en ce qui concerne la stratégie d'animation, le personnel ministériel devra avoir accès, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, aux systèmes administratifs en dehors du coupe-feu ministériel afin de gérer le contenu, de répondre aux questions des participants et d'animer les présentations.

***Élaboration d'une stratégie de communication pour la gestion de la rétroaction des participants.*** Cette stratégie devrait comprendre des politiques sur la rétroaction, afin d'établir clairement des liens entre les participants dans le cadre de l'ensemble du processus et les décisions à adopter. Il faut appliquer en permanence *une solution de gestion et de suivi des intervenants*, pour enregistrer les commentaires des participants.



Figure 2.1 – Technologies à l'étape de la conception

Étape du processus de consultation	Principaux éléments de la planification	Technologies en direct à déployer
<p><b>Conception</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition des critères de participation</li> <li>• Établissement des budgets et des calendriers</li> <li>• Sélection, examen et intégration de la méthodologie de recherche</li> <li>• Sélection d'une méthode technique, d'outils et de ressources</li> <li>• Évaluation des exigences relatives au contenu de la consultation</li> <li>• Élaboration du plan de gestion du contenu</li> <li>• Élaboration de politiques, de procédures et de « mandats »</li> <li>• Élaboration d'une stratégie de communication pour la diffusion et la gestion de la rétroaction</li> <li>• Préparation de l'exportation et de l'intégration des systèmes pour l'analyse des données, la gestion des intervenants et l'archivage des documents</li> </ul>	<p><i>Outils de planification et de collaboration</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listes d'adresses de courriel</li> <li>• Fonction de recherche propre au site ou base de données consultable pour l'intégration du contenu et des questions relatives à la consultation</li> <li>• Outil de sondage en direct avec fonction interactive permettant de poser les questions en ce qui concerne les options relatives aux décisions de la Direction générale</li> <li>• Outils de gestion des responsables à contacter, des intervenants et des données</li> <li>• Discussion sur le Web et outil de gestion des documents pour l'examen des maquettes des interfaces</li> </ul> <p><i>Outils de soutien de la consultation du grand public</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils d'analyse des données</li> <li>• Solution de gestion du contenu (SGC) dynamique permettant d'ajouter, sur le site Web, du contenu et des documents auxiliaires</li> <li>• Outils d'animation pour la surveillance des discussions et pour ajouter des participants, réviser leurs commentaires et</li> </ul>



Étape du processus de consultation	Principaux éléments de la planification	Technologies en direct à déployer
		leur apporter un soutien

### ***Étape 3 : mise en œuvre de la consultation***

C'est à l'étape de la mise en œuvre de la consultation qu'on personnalise les outils, qu'on diffuse le contenu et qu'on positionne le soutien, pour s'assurer que la consultation se déroule harmonieusement. On peut mesurer le succès de l'étape de la mise en œuvre selon la mesure dans laquelle on a respecté et adapté, à l'évolution de la situation, le plan de consultation et la conception de l'activité. L'étape de la mise en œuvre donne l'occasion de miser sur la planification, puisqu'elle permet d'élaborer des procédures plus précises et des pratiques courantes lorsque les questions se font jour. Voici les tâches essentielles à accomplir à l'étape de la mise en œuvre, ainsi que les outils en direct pertinents à déployer pour les exécuter.

***Personnalisation des outils en direct pour l'intégration.*** On doit personnaliser les outils en fonction des résultats de l'étape de la préparation et de la conception pour répondre aux besoins des participants en ce qui concerne l'accessibilité et le contenu et aux impératifs de la consultation pour ce qui est de l'administration ou des connaissances. Selon la nature de la consultation, il peut s'agir simplement d'ajouter des invités à une liste de distribution, dans le plan des champs personnalisé des outils du système de gestion du contenu, dans le but de les intégrer aux solutions d'analyse des données.

***Intégration graphique et traduction de toutes les interfaces.*** Pour ce faire, on s'en remet à la rétroaction des groupes consultatifs de participants et on applique les politiques sur l'uniformité de la présentation et de l'exploitation et sur les langues officielles. Il se peut qu'on doive faire appel à des services de traduction pendant toute la durée de la consultation, d'après les résultats de la phase de la planification et de la conception. Il faut intégrer et traduire les interfaces des sites Web du ministère et des participants afin d'assurer l'efficacité de la navigation et de la diffusion du contenu parmi les partenaires dans le cadre de la consultation. Ce souci d'uniformité favorisera en outre la diffusion et l'utilisabilité pour les intervenants des participants.

***Mise en œuvre des processus d'animation.*** On doit sélectionner, former et faire participer les animateurs en direct au soutien, à la promotion et à la gestion de la consultation, d'après les résultats de la phase de la planification et de la conception. Si on recrute les animateurs à



l'extérieur du ministère, on doit leur donner des droits administratifs d'accès aux outils, pour s'assurer qu'ils pourront gérer efficacement la consultation.

*Intégration des politiques sur la sécurité, l'utilisation acceptable et le mandat, entre autres.* Il faut faire connaître aux participants les politiques et les mandats du contexte de la consultation dans leur intégration avec les procédures d'animation et leur donner l'occasion de faire des commentaires en conséquence.

*Évaluation et adaptation continues des plans et des éléments techniques en fonction de la rétroaction des participants et des objectifs de la consultation.* Après avoir lancé la consultation, on doit intégrer, dans la mesure du possible, la rétroaction et les évaluations des participants pour améliorer l'outil, le contenu, le processus d'animation ou les méthodes de diffusion appliquées. Tous les outils en direct devraient comporter des fonctions de rétroaction et d'évaluation, pour permettre aux participants d'exprimer leur avis.

*Figure 2.2 – Technologies à l'étape de la mise en œuvre de la consultation*

Étape du processus de consultation	Principaux éléments de la planification	Technologies en direct à déployer
<p><b>Mise en œuvre de la consultation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnalisation des outils</li> <li>• Personnalisation et traduction de l'ensemble du contenu et des interfaces et intégration des outils dans les sites Web du ministère et des participants</li> <li>• Mise en œuvre des processus de diffusion et d'animation</li> <li>• Intégration des politiques sur la sécurité, l'utilisation acceptable et les mandats, entre autres</li> <li>• Évaluation et révision en fonction de la rétroaction des participants et des objectifs de la consultation</li> </ul>	<p><i>Outils de consultation en direct du grand public</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulaire de présentation en direct</li> <li>• Listes publiques d'adresses de courriel</li> <li>• Outils de discussion et d'échange de documents sur le Web</li> <li>• Système de gestion du contenu (SGC)</li> <li>• Conversation interactive</li> <li>• Sondages en direct</li> <li>• Manuels interactifs</li> <li>• Audio-vidéo conférence en continu</li> <li>• Diffusion en direct sur le Web</li> <li>• Technologie sans fil (WAP)</li> </ul>



#### **Étape 4 : synthèse, analyse et intégration des données**

Il faut établir, pendant l'étape de la planification et de la conception, des protocoles sur le traitement de l'information et des données de la consultation et les mettre en œuvre durant l'étape de l'analyse. Les procédures d'analyse de la consultation doivent définir clairement l'incidence des exigences des lois sur les archives, la conservation de l'information, la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information, entre autres. Les protocoles d'analyse de la consultation doivent également définir les modalités selon lesquelles il faut intégrer ou lier aux données de la consultation en direct les présentations déposées selon les procédures « hors ligne » pertinentes, par exemple dans les discussions en table ronde ou les audiences.

Dans une large mesure, le volume, le nombre et la nature des commentaires des participants et le plan de consultation déterminent la complexité de l'analyse. On peut gérer les résultats quantitatifs en faisant appel à un logiciel d'analyse statistique. On lance également sur le marché des solutions d'analyse de données qui permettent de trier, de catégoriser et d'analyser les présentations quantitatives et les présentations qualitatives plus complexes. Enfin, on doit aussi faire appel aux technologies pour gérer les données résiduelles découlant de la consultation, par exemple l'information sur les responsables à contacter auprès des intervenants ou les documents déposés. Voici les tâches essentielles à accomplir à l'étape de l'analyse, ainsi que les outils en direct pertinents à déployer pour les exécuter.

*Mesures adoptées pour s'assurer que les procédures de gestion de l'information des participants respectent la sécurité, la protection des renseignements personnels et les objectifs de la participation.* Pendant l'analyse, il faut traiter l'information sur les participants en respectant les renseignements personnels à leur sujet, conformément à la politique sur la consultation, en tenant compte comme il se doit de tous les commentaires exprimés, en s'assurant que l'analyse tient compte de l'opinion des participants et en veillant à ce que les conclusions soient exactes et adaptées à cette analyse.

*Personnalisation des registres de données ou des résultats de l'analyse pour les intégrer dans le logiciel statistique ou d'analyse et dans les sommaires consolidés.* La consolidation permet de réduire le volume, de diminuer la redondance et d'encourager l'avancement de la consultation, lorsqu'on présente l'information aux participants sous la forme de sommaires et de comptes rendus. Dans les cas élémentaires, on peut recenser les intrants (en comptant les bulletins de votes ou en pondérant les sondages). Les technologies de sondage ou de manuels interactifs devraient permettre d'établir des sommaires « en direct » sur les données quantitatives, qu'on pourra mettre à la disposition des administrateurs de sites pour les diffuser parmi les participants, dans les cas nécessaires.



*Mesures prises pour s'assurer qu'on dispose de données qualitatives pour l'analyse, la synthèse et la diffusion.* Tout l'art consiste à rechercher les technologies qui permettent d'automatiser la consolidation de l'information et l'établissement de sommaires pour les présentations qualitatives complexes. Ces technologies doivent permettre de faire la synthèse d'un volume considérable de données (qui pourraient être déstructurées) et doivent être adaptées aux problèmes de traduction, de contexte et de culture. À l'heure actuelle, les sites de consultation ont tendance à éviter ces problèmes, en faisant appel à des technologies élémentaires d'établissement de sommaires et de regroupement et en laissant à des analystes hors ligne le soin de faire l'analyse et la synthèse des données. Bien qu'on s'en remettra toujours aux connaissances des analystes des politiques et des experts en communication dans les travaux complexes d'analyse et de synthèse, il faut mettre au point les technologies de consultation en direct pour enregistrer et classer intelligemment les données qualitatives.



Figure 2.3 – Technologies à l'étape de la synthèse, de l'analyse et de l'intégration des données

Étape du processus de consultation	Principaux éléments de la planification	Technologies en direct à déployer
Analyse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesures adoptées pour s'assurer que les procédures de gestion de l'information sur les participants respectent les principes de sécurité, de protection des renseignements personnels et d'authentification</li> <li>• Personnalisation des registres de données ou des résultats de l'analyse pour les intégrer dans le logiciel statistique ou d'analyse</li> <li>• Mesures prises pour s'assurer qu'on dispose de données quantitatives pour l'analyse, la synthèse et la diffusion</li> <li>• Intégration, le cas échéant, avec les données et les processus de consultation hors ligne</li> </ul>	<p><i>Outils de synthèse, d'analyse et d'intégration des données</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intégration des résultats de l'analyse des données avec les statistiques détaillés sur le nombre de participants, en fonction de caractéristiques particulières comme la région, l'âge ou la langue</li> <li>• Accès à des données « brutes » ou à des fichiers de registres pour les intégrer dans d'autres applications</li> <li>• Intégration des résultats de l'analyse des données avec l'analyse statistique de données quantitatives, notamment avec des outils de préparation de graphiques</li> </ul>

### **Étape 5 : rétroaction et suivi**

Les participants à la consultation s'attendent à ce qu'on tienne compte des avis qu'ils expriment et à ce que leurs efforts soient reconnus. L'étape de la rétroaction et du suivi permet de s'assurer que l'organisme qui tient la consultation rend compte, aux participants, de l'application du processus. La rétroaction est la première étape à réaliser pour s'acquitter des obligations de comptes rendus. On encourage les participants et l'organisme qui organise la consultation à donner une rétroaction sur l'efficacité et l'efficience du processus, qui fait l'objet du rapport final sur la consultation. L'équipe responsable de la consultation remercie les participants du concours qu'ils ont apporté et leur fait savoir qu'on a tenu compte des avis exprimés dans les recommandations portant sur la politique, le programme, le service ou l'initiative visées par la consultation. Voici les tâches essentielles à accomplir à l'étape de la



rétroaction et du suivi, de même que les outils en direct pertinents à déployer pour les exécuter.

*Soutien de la consultation grâce au nouveau contenu, à des documents connexes, aux sommaires sur la rétroaction et à l'animation pratique, conformément au plan.* Les consultations se fondent sur un contexte, une collectivité et un contenu. Il est impératif que les processus de consultation s'en remettent à du contenu comme des documents connexes, des énoncés de politique, des travaux de recherche antérieure ou l'actualité pertinente. Bien que la plus grande partie du travail de préparation du contenu doive se dérouler à l'étape de la mise en œuvre de la consultation, il se peut aussi que dans une consultation en direct qui prévoit la rétroaction et les questions des participants, on doive ajouter un contenu contextuel pendant toute la durée de cette consultation. Il peut s'agir simplement d'une FAQ pour échanger l'information, mais aussi d'une rétroaction de sommaires sur les efforts de consultation, notamment les résultats des sondages, les sommaires des discussions ou les émissions diffusées sur le Web et archivées. On peut ajouter ce contenu pendant toute la durée du processus, pour encourager les participants à poursuivre leur délibération. Tous les outils d'analyse de données permettant de réunir des statistiques « en direct » et d'effectuer une analyse limitée peuvent être très utiles, tout autant que les condensés hebdomadaires sur le contenu diffusé par courriel dans les outils d'un système de gestion du contenu, afin de constituer une boucle de rétroaction constante.

*Mesures adoptées pour susciter la rétroaction des participants et pour leur demander d'évaluer la consultation pendant toute la durée du processus.* L'étape de la rétroaction et du suivi permet de s'assurer que l'institution rend compte du processus aux participants. On encourage les participants à faire des commentaires sur l'efficacité et l'efficacé du processus, qui fait l'objet du rapport final de consultation. Chaque volet technique de la consultation doit comporter des mécanismes permettant de réunir les commentaires et de faire une évaluation. On doit réunir ces commentaires avant, pendant et après le déroulement de ce processus.

*Moyens adoptés pour fournir aux participants des renseignements sur les étapes suivantes.* L'institution ou le ministère qui parraine la consultation doit remercier les participants de leur collaboration et leur faire savoir qu'on a tenu compte de leur avis dans l'élaboration de la politique, du programme, du service ou de l'initiative faisant l'objet de la consultation. Le cas échéant, on doit encourager les participants à collaborer à des consultations éventuelles, en se servant d'un serveur de liste distribution pour les tenir au courant des étapes suivantes.

*Diffusion des rapports finaux de consultation.* Le cas échéant, on doit diffuser les rapports finaux de consultation parmi tous les participants. Dans toute la mesure du possible, on doit diffuser largement ces rapports au sein du ministère qui organise la consultation, de même que dans l'ensemble des collectivités d'intérêts des intervenants et parmi les médias.

*Figure 2.4 – Technologies à l'étape de la rétroaction et du suivi*



Étape du processus de consultation	Principaux éléments de la planification	Technologies en direct à déployer
<p><b>Rétroaction et suivi</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En plus du plan de gestion du contenu établi à l'étape de la mise en œuvre, il se peut qu'on doive ajouter un nouveau contenu, des documents connexes et des sommaires de rétroaction au processus de consultation, en plus de faire appel à des méthodes d'animation pratiques.</li> <li>• Mesures adoptées pour encourager les participants à faire des commentaires et à évaluer la consultation pendant toute la durée du processus</li> <li>• Mesures prises pour donner aux participants de l'information sur les étapes suivantes</li> <li>• Diffusion des rapports finaux de consultation</li> </ul>	<p><i>Outils d'administration de la consultation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intégration des outils de rétroaction et d'évaluation pendant le déroulement de la consultation</li> <li>• Intégration de répondeurs automatiques de courriel</li> <li>• Intégration des solutions de gestion des intervenants avec les fonctions de regroupement du courrier, de serveur de liste et de production de lettres-formulaires</li> <li>• Intégration des résultats de l'analyse des données et des statistiques diffusées en direct sur le Web à propos du nombre de participants selon les caractéristiques particulières comme la région, l'âge ou la langue</li> <li>• Intégration d'outils d'animation et de communication à différents niveaux dans les systèmes de gestion des données et des intervenants</li> </ul>

### **Étape 6 : évaluation**

Il faut établir une stratégie d'évaluation assez longtemps avant la consultation et l'exécuter pendant toute la durée de l'étape de la mise en œuvre de cette consultation. Il faudra apporter des remaniements à la planification de la consultation selon les résultats de l'évaluation continue. À la fin du processus, il est essentiel d'évaluer les résultats dans l'ensemble et de



consigner par écrit les leçons apprises. L'efficacité, l'efficience et les répercussions de la consultation sont des éléments essentiels qu'il faut évaluer continuellement et dont il faut faire la synthèse à cette étape finale. Voici les tâches essentielles à accomplir à l'étape de la préparation, de même que les outils en direct pertinents à déployer pour les exécuter.

***Évaluation du processus et des résultats et description des leçons apprises.*** On ne doit pas attendre cette étape finale pour consigner par écrit les difficultés, les meilleures pratiques et les leçons apprises; il faut plutôt les suivre et les enregistrer pendant tout le cycle de planification de la consultation. Pour faciliter ce travail, on fait appel en particulier à un outil de discussion en direct pour gérer les problèmes de planification et de déroulement de la consultation au fur et à mesure qu'ils se produisent.

La mesure du succès d'un processus est déterminée essentiellement pendant l'étape de la préparation, lorsqu'on définit des objectifs clairs et mesurables pour la consultation. À ce point de jonction final, on évalue le processus pour connaître l'importance du succès remporté dans la réalisation des objectifs planifiés. Les entrevues, les réunions structurées ou les séances de remue-méninges avec les participants, la rétroaction des évaluateurs indépendants qui connaissent bien le contenu de la consultation, les sondages, les groupes de discussion et les études de cas constituent notamment les outils qui permettent d'évaluer l'efficacité et de mesurer les résultats finaux de la consultation. On peut améliorer et étoffer toutes ces méthodes d'évaluation en faisant appel aux outils en direct utilisés pour la planification, la collaboration et l'administration de la consultation.

***Échange et diffusion des résultats de l'évaluation au gouvernement et parmi les partenaires de la consultation, dans les cas nécessaires.*** À la fin de l'évaluation et lorsqu'on a terminé la collecte et la synthèse de l'information formelle et informelle sur la consultation, l'échange de cette information avec votre propre ministère et le Bureau du Conseil privé permettra d'enrichir l'ensemble des connaissances et des compétences du gouvernement dans la consultation en direct. Le déploiement stratégique des outils de planification et de collaboration peut faciliter ce processus, dans les cas où les parties intéressées décident de s'échanger l'information à titre de groupes de travail en direct. Lorsqu'il est prêt, le rapport final de consultation peut être diffusé sur le site Web ([www.consultingcanadians.gc.ca](http://www.consultingcanadians.gc.ca)).

***Figure 2.5 – Technologies à l'étape de l'évaluation***

Étape du processus de consultation	Principaux éléments de la planification	Technologies en direct à déployer
Évaluation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluation du processus et des résultats et échange des</li> </ul>	<i>Outils de planification et de collaboration et d'administration de la</i>



Étape du processus de consultation	Principaux éléments de la planification	Technologies en direct à déployer
	<p>leçons apprises</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Échange et diffusion des résultats d'évaluation au gouvernement et parmi les partenaires de la consultation, dans les cas nécessaires</li> </ul>	<p><i>consultation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intégration de la rétroaction et des outils d'évaluation dans l'ensemble de la consultation</li> <li>• Outil de sondage en direct</li> <li>• Outil de gestion des responsables à contacter et des intervenants</li> <li>• Outil de discussion et de gestion des documents sur le Web</li> <li>• Solution d'analyse des données</li> </ul>

## Description des outils et caractéristiques générales

### *Listes de distribution*

Il s'agit de la plus vieille technologie de consultation en direct. En règle générale, ces listes sont établies de deux manières : sous la forme de bulletin d'information, dans laquelle les utilisateurs reçoivent un message, sans toutefois pouvoir y répondre, ou sous la forme de listes de distribution comme outil de discussion, dans laquelle tous les messages et toutes les réponses sont transmis à tous les abonnés inscrits dans ces listes. La liste de distribution était auparavant la méthode la plus populaire pour faire participer des groupes importants à des consultations en direct; toutefois, de plus en plus, les applications Web se substituent à ces listes. Les listes de distribution sont abordables et très accessibles, elles nécessitent une faible largeur de bandes et peuvent être déployées à l'aide d'un logiciel de courriels de base. Les participants qui utilisent des logiciels pour les personnes ayant une déficience visuelle peuvent également utiliser les listes de distribution sans difficulté. Voici les caractéristiques de ces listes et d'autres considérations à ce sujet.

- le logiciel de liste doit permettre de traiter les versions de texte et html des mêmes messages;
- les utilisateurs doivent être en mesure de s'abonner ou de se désabonner grâce à une interface Web;
- le système doit permettre d'archiver facilement ou automatiquement les anciens articles dans une page Web;



- le logiciel doit permettre de traiter les listes pour les consultations animées et non animées;
- les listes de distribution doivent permettre d'extraire automatiquement le contenu provenant d'autres sources d'information (par exemple les tableaux de discussion grâce à la notification électronique des nouveaux articles ou à des condensés sur les activités à venir selon un calendrier interactif des activités de consultation sur le Web).

En mai 2000, Condition féminine Canada (CFC) a lancé un processus de consultation en deux volets pour connaître l'avis des organismes représentant les femmes et d'autres organismes revendiquant l'égalité sur un document des Nations Unies à négocier en juin 2000 à la séance spéciale de l'assemblée générale des Nations Unies à New York (séance qu'on a généralement appelée « Beijing +5 »). CFC a décidé de consulter les femmes par courriel. Son expérience lui a appris qu'il fallait planifier les changements de personnel, se familiariser avec l'administration de la liste avant de lancer la consultation et planifier l'archivage des messages conformément aux exigences de la Politique sur l'accès à l'information.

### ***Outils de discussion et d'échange de documents sur le Web***

On tient depuis de nombreuses années des discussions sur le Web, dans la foulée des babillards électroniques mis au point lorsque Internet a vu le jour. L'une des grandes caractéristiques de la discussion sur le Web est son caractère asynchrone, qui permet aux utilisateurs de participer à des conversations à partir de textes, sans avoir à ouvrir en même temps une session de communication. Ces discussions offrent également des options supérieures de recherche et d'archivage à celles des listes de distribution. Voici les fonctions et les principales considérations de ces options :

- le logiciel doit permettre de mener de front plusieurs discussions;
- il peut se révéler nécessaire de prévoir différents niveaux de protection par mot de passe et d'animation;
- il faut mettre à la disposition des autres participants, dans le cadre des discussions, les profils des utilisateurs;
- les utilisateurs doivent pouvoir personnaliser les fonctions de l'interface de discussion;
- il faut prévoir un site distinct, protégé par mot de passe, pour les administrateurs; ce site doit être doté d'options pour ce qui est du niveau d'accès d'animateur à certaines discussions;
- le système doit permettre de tenir des discussions selon un fil directeur et d'étoffer ou de comprimer ce fil pour la gestion et l'archivage d'information;
- les utilisateurs doivent être en mesure de connaître facilement les nouveaux articles et le nombre total d'articles dans un même fil directeur;
- les utilisateurs doivent pouvoir recevoir des courriels visant à leur faire connaître les nouveaux articles. Ces courriels devraient permettre de rappeler les nouveaux articles et d'établir des liens directs avec ces articles;
- il se peut qu'on doive associer à différents messages les fichiers téléchargés dans différents formats;



- les types de fichiers doivent être limités aux types couramment utilisés afin d'éviter la propagation des virus;
- les utilisateurs doivent avoir accès à une fonction de recherche leur permettant de faire des recherches à partir des dates, des mots clés et des titres des fichiers.

Bien que les outils de discussion sur le Web facilitent effectivement l'échange des documents, ils constituent des logiciels beaucoup plus puissants, spécialisés dans la gestion des documents pour la collaboration en direct. Ce type de logiciel comprend les fonctions suivantes :

- types d'objets de connaissances;
- objets de connaissances structurés selon une taxonomie de contenus;
- indexation et catalogage des documents;
- vérification des documents;
- préaffichage des documents sommaires.

Le recours à un animateur en direct pour guider les discussions sur le Web s'est révélé un facteur essentiel au succès de la participation à partir d'un dialogue. Le ministère du Patrimoine canadien a fait appel avec succès à des animateurs en direct pour encourager la participation, résumer les articles, diffuser le contenu pour le rendre plus accessible et souligner la contribution des utilisateurs. Le recours à des animateurs bilingues indépendants ou de l'extérieur s'est révélé utile, puisque ces derniers ont aidé les participants à prendre part aux discussions. L'évaluation de ce projet a révélé qu'il fallait prendre conscience des efforts substantiels consacrés à l'animation d'un dialogue bilingue en direct.

### ***Outils des systèmes de gestion du contenu (SGC)***

Les systèmes de gestion du contenu facilitent la création et la publication du contenu sur le site Web sans faire appel à l'aide technique de développeurs en langage HTML ou de concepteurs de sites Web. Les gestionnaires de contenu ont accès à des utilitaires qui permettent de publier sans difficulté des documents sur des sites Web individuels ou groupés. Dans la plupart des cas, on enregistre le contenu sur des formulaires Web, que l'on archive dans une base de données dorsale. Le système sert ensuite le contenu sur les sites Web. Les outils de collaboration en direct (comme SITESCAPE) sont des exemples de systèmes de gestion du contenu. Les calendriers d'événements, les forums de discussion, les conversations interactives, les bibliothèques de ressources et les sondages en direct sont les applications courantes qu'on trouve dans un SGC. Voici les principales considérations à cet égard :

- on doit pouvoir extraire facilement les données pour les analyser;
- les outils doivent être adaptés à des utilisateurs anonymes et enregistrés (protection par mot de passe);
- ils doivent comporter différents niveaux d'autorisation pour les utilisateurs (dans une fonction de gestion du contenu aussi bien que dans une fonction administrative);
- il doit être facile de personnaliser la présentation et l'exploitation des collectivités sans avoir une vaste connaissance du langage HTML;



- si un SGC comporte une suite d'outils, il doit offrir des options permettant de les désactiver dans les cas nécessaires, selon la conception de l'activité de consultation.

Étant donné le nombre d'applications différentes qu'ils comprennent, ces outils peuvent être utiles dans la création d'un site Web général de consultation.

### **Clavardage**

Grâce à un système de clavardage, deux utilisateurs ou plus peuvent participer à une discussion texte synchrone ou en temps réel. Les clavardages peuvent se dérouler entre deux personnes, entre une personne et de nombreux interlocuteurs ou parmi de nombreux intervenants; toutefois, leur utilité dans les groupes très nombreux est limitée. Voici certaines fonctions essentielles et certains points importants dont il faut tenir compte :

- les systèmes de clavardage peuvent être indépendants ou regroupés dans des outils de discussion Web ou dans des SGC;
- ils peuvent parfois obliger les utilisateurs à télécharger le logiciel pour participer à la discussion;
- les systèmes de clavardage doivent permettre de tenir des séances animées. Les animateurs doivent contrôler le débit des messages et diffuser des messages au moment voulu. Les conversations animées sont importantes lorsqu'un invité « spécial » (par exemple, un ministre) y participe;
- il faut s'assurer que les résultats des séances de sont faciles à enregistrer pour l'archivage et permettent d'en faire l'analyse dans une certaine mesure (en triant, par exemple, les articles en fonction des participants);
- les utilisateurs doivent pouvoir consulter la liste des participants dans la « salle » de conversation et inviter d'autres interlocuteurs à participer à des discussions en petits groupes. Dans l'application des outils globaux de SGC, les utilisateurs doivent pouvoir savoir comment on entre en communication avec la collectivité et inviter d'autres interlocuteurs à des conversations tenues à l'improviste ou organisées;
- enfin, ces solutions comportent des problèmes d'accès; les outils de clavardage sont souvent inutilisables pour ceux et celles qui ont une déficience visuelle; de plus, certains organismes empêchent leurs employés de participer à des séances de conversation interactive, en leur interdisant de télécharger des logiciels exécutables ou en bloquant les sites Web communs de conversation interactive.

Bien que les conversations interactives soient parfois stériles, surtout lorsque le nombre de participants augmente, la technologie de communication en direct se généralise, surtout parmi les jeunes Canadiens et Canadiennes. On peut à juste titre supposer que de plus en plus de citoyens canadiens seront à l'aise avec le clavardage dans un proche avenir.

Le Dialogue rural, parrainé par le Secrétariat rural, a tenu une séance de clavardage synchrone avec le Secrétariat d'État au développement rural et un groupe de jeunes. Les messages étaient animés (c'est-à-dire prévisualisés et édités avant d'être diffusés), pour permettre aux jeunes des



quatre coins du pays de participer à la discussion sur un pied d'égalité. Le bilinguisme constitue une difficulté pour la technologie de clavardage.

### ***Outils de sondage en direct***

Les sondages en direct constituent souvent un aspect essentiel de la consultation. Ces sondages (diffusés par courriel ou sur le Web) sont de plus en plus faciles à mettre en œuvre, puisque certaines entreprises commercialisent des outils de rédaction de sondage. Grâce à ces outils, vous pouvez définir non seulement le libellé des questions, mais aussi la nature des questions que vous poserez (réponses courtes, choix multiples, barème de cotation, et ainsi de suite). On peut acheter la plupart de ces outils de sondage sous la forme de progiciels sous licence ou de sondage payant (PSA).

- Les outils de sondage doivent être adaptés à différentes plates-formes de sondage, dont le courriel de texte, le site Web de courriel html et l'ordinateur portatif (Palm OS et Pocket PC).
- Il est important de prévoir un large éventail de types de questions.
- Il faut employer une interface facile à utiliser pour préparer les sondages. (Le personnel non technique doit être en mesure de se servir des outils avec un minimum de formation et de soutien.)
- Il faut prévoir une fonction d'invitation par courriel à l'intention des participants.
- Il faut faire un suivi auprès des participants (pour savoir qui a répondu au sondage et qui n'y a pas donné suite, entre autres).
- Le sondage doit avoir un certain caractère permanent. (Les participants doivent pouvoir cesser d'y répondre et le reprendre ultérieurement.)
- Le logiciel d'analyse intégré doit être doté d'une fonction d'exportation permettant de transférer le sondage dans un fichier facile à importer (par exemple, CSV).
- Ramification des questions (possibilité d'omettre des questions ou des sections du sondage d'après une réponse)
- Correspondance entre les questions (On peut se servir, dans un sondage ultérieur, d'une réponse apportée à un sondage.)

La plupart de ces progiciels sont dotés d'un outil intégré qui permet d'analyser les réponses; toutefois, pour les besoins de la consultation en direct, il faut s'assurer qu'on peut extraire les données dans un fichier de base de données qu'on peut reconnaître couramment.



## ***Cahiers de travail interactifs en direct***

Il s'agit d'un type de sondage délibératif en direct. Alors que le sondage vise à obtenir un instantané des points de vue des répondants, le cahier de travail interactif présente l'information à la suite des questions. Ainsi, les répondants peuvent modifier leurs réponses d'après la nouvelle information qui leur est présentée au fur et à mesure qu'ils avancent dans le cahier. La plupart des caractéristiques des bons sondages en direct sont également valables pour les cahiers de travail en direct. Voici certaines considérations essentielles à ce sujet.

- Ramification perfectionnée des questions : les réponses déterminent à la fois l'information dont on doit tenir compte et les questions posées ensuite.
- En règle générale, les cahiers de travail demandent beaucoup plus de temps qu'un simple sondage; il faut donc essentiellement s'assurer que la « permanence du sondage » est une fonction de l'application, pour permettre aux répondants de sortir du cahier de travail et de le reprendre au moment qui leur convient.
- L'analyse des données sera probablement plus complexe que dans le sondage en direct; par conséquent, les données dorsales doivent être présentées sur un support utilisable pour tous les outils d'analyse auxquels on pourra faire appel.

La Commission Romanow s'est servie d'un cahier de travail délibératif en direct dans le cadre d'un site Web global pour l'étape de la consultation dans le cadre de ses travaux. Plus de 16 000 Canadiens ont complété ce cahier de travail, qui était diffusé en direct. On a analysé les données qualitatives à l'aide d'un logiciel offert dans le commerce. On a réuni et exporté, dans ce logiciel, des ensembles de données. L'analyse des données quantitatives s'est faite de deux façons. On a créé des statistiques sommaires et des rapports cumulatifs au fur et à mesure que les participants complétaient les cahiers de travail en direct. Puis, après les avoir réunies, on a exporté les données dans un logiciel statistique normalisé pour les analyser. Les outils en direct permettaient d'exporter les données selon des normes ouvertes pour la migration des données.

## ***Outils intégrés de gestion des intervenants***

Les outils de gestion des intervenants répondent à un double objectif. D'une part, ils constituent des moyens administratifs permettant de rédiger des lettres, de réaliser des opérations de publipostage de masse et de gérer l'ensemble des responsables à contacter. L'autre fonction permet d'appuyer directement les activités de consultation, puisqu'elle constitue l'outil principal de désignation des intervenants dans l'établissement des listes d'interlocuteurs à inviter. Voici les principales considérations à ce titre :

- ces outils permettent de créer et de mettre en œuvre un lexique de mots clés pour décrire les activités et les intérêts des intervenants;
- ils s'intègrent harmonieusement avec d'autres outils et pratiques de consultation;
- ils permettent de suivre la participation aux consultations;



- ils permettent d'inviter des interlocuteurs à participer aux activités de consultation et aux délibérations;
- il est important d'avoir accès à certaines données sur le Web, pour permettre aux intervenants de mettre à jour l'information dont ils disposent et pour que les employés de l'État qui tiennent les consultations aient accès aux données lorsqu'ils ne peuvent avoir accès aux réseaux ministériels.

Ces outils permettent d'exercer des activités de consultation en direct et traditionnelles.

Il semble que l'application de la technologie de gestion des intervenants se limite aux systèmes ministériels existants, par exemple le courriel et d'autres outils employés sur les réseaux intranet. Les travaux de recherche effectués pour établir ce rapport révèlent par exemple que la gestion des intervenants est généralement laissée au hasard et qu'on s'en remet aux différents membres du personnel pour réunir l'information sur les responsables à contacter et pour tenir des listes sur différents supports, soit aussi bien des carnets d'adresses de courriel que des fichiers en WordPerfect. Dans les entrevues complémentaires, certains répondants ont fait savoir qu'il fallait dresser des listes plus complètes de personnes à inviter et à contacter, pour assurer le rayonnement et la promotion de leurs consultations.

Le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international a développé un système pour faire le suivi des intervenants qui ont participé à des consultations avec ce ministère. À l'heure actuelle, une base de données en SQL exploitée sur le réseau intranet de ce ministère comprend plus de 2 000 notices de données. Les employés peuvent faire un suivi des invitations, de la participation aux consultations et des renseignements essentiels des responsables à contacter, de même que de l'information à propos de la rétroaction des intervenants sur certaines questions. Ce système permet aussi de dresser des listes publiques et d'autres listes confidentielles, afin de protéger les renseignements à caractère plus personnel sur les participants. Il reste toujours difficile de tenir ces données à jour et de veiller à ce qu'elles soient utiles en permanence. On a signalé que la difficulté réside non pas dans la technologie, mais plutôt dans les protocoles de saisie, de consultation et de mise à jour des données.

### ***Outils d'analyse et de gestion des données***

La capacité d'analyser les données quantitatives et qualitatives est essentielle à la conception des consultations. Il faut au moins concevoir les sondages en direct, les systèmes d'enregistrement des participants et les formulaires de présentation pour permettre d'exporter et d'intégrer les données dans des systèmes d'analyse des données statistiques (par exemple SPSS). De plus, il faut concevoir les données qualitatives comme les commentaires présentés, les articles de discussion en direct ou le contenu des serveurs de liste en mettant au point des mécanismes automatisés pour réunir, structurer et diffuser ces données en fonction des objectifs de la consultation, à l'aide d'un logiciel d'analyse de données. Le cas échéant, les participants devraient aussi pouvoir prélever des échantillons pour l'analyse des données pendant toute la durée utile de l'activité de consultation.



## ***Tendances dans l'orientation des technologies de consultation et des outils de délibération en direct***

### ***Audio-vidéo conférence en continu et diffusion en direct sur le Web***

L'audio-vidéo conférence en continu et la diffusion en direct sur le Web dans le domaine des consultations en sont toujours à leurs premiers balbutiements. On ne sait pas encore exactement comment on doit faire fructifier ces technologies. Voici quelques considérations à cet égard.

On pourrait diffuser en direct les présentations audio ou vidéo enregistrées dans le cadre des consultations. Il faudrait diviser les enregistrements en « tranches assimilables », pour les adapter aux utilisateurs qui ont accès à une largeur de bande plus faible. Il faut cataloguer et indexer, en employant les mots clés pertinents, les enregistrements audio et vidéo pour en faciliter la consultation.

L'utilisation du Web comme support de diffusion offre un certain nombre d'avantages. Parce qu'un système de vidéo conférence fermé constitue une solution de rechange relativement onéreuse, Internet laisse entrevoir la possibilité de réduire les frais. Des entreprises privées offrent des logiciels sous licence qui facilitent la vidéo conférence sur le Web en faisant appel au matériel du client; généralement, elles vendent ces logiciels en fonction du nombre d'utilisateurs parallèles projeté. Le prix initial de ces logiciels est relativement élevé; en outre, les participants doivent toujours se doter d'un équipement spécial (dont des caméras et des microphones) pour prendre part aux consultations. Bien que l'évolution de cette technologie permette de croire qu'on n'aura plus besoin de systèmes exclusifs et de salles de vidéo conférence spécialement équipées, il n'est pas encore possible de déployer facilement la diffusion en direct sur le Web pour les consultations.

### ***Messagerie sans fil et technologie WAP***

La généralisation de la technologie sans fil pour l'accès à l'information (sans transmission de la voix), par exemple le téléphone cellulaire, laisse entendre que cette technologie pourrait trouver des applications dans les consultations en direct, à savoir :

- les sondages rapides;
- les invitations téléchargeables sous forme de message texte à l'intention des participants;
- la promotion des activités de consultation;
- des rappels aux participants pour ce qui est des échéances.



## ***Technologie des jeux électroniques***

On procède actuellement à des expériences très préliminaires, en faisant appel au jeu comme méthode de consultation. En Colombie-Britannique, la municipalité régionale de Whistler a fait appel à un logiciel de jeu qui s'apparente au populaire logiciel SIM City afin d'expliquer aux résidents l'impact des changements sur la planification municipale à l'occasion d'une assemblée spéciale sur l'avenir de Whistler. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une consultation en direct (sur Internet), cet exemple montre qu'on peut adapter à la consultation des technologies qui n'ont en apparence aucun lien avec cette activité. La technologie des jeux pourrait s'appliquer en particulier à la participation des jeunes ou des étudiants dans le cadre des activités de consultation en direct.

## **Conclusion**

Les travaux de recherche, les sondages et les entrevues effectués dans le cadre de ce rapport révèlent que le gouvernement du Canada accomplit des progrès considérables dans le domaine de la consultation en direct. L'examen des technologies Internet utilisées par les ministères fédéraux nous apprend que les outils de sondage en direct, de discussion sur le Web et d'échange de documents, les systèmes de gestion du contenu et les listes de distribution pour les discussions et pour la diffusion des messages et de l'information constituent les outils les plus couramment utilisés pour la consultation en direct.

Parce que les ministères tâchent d'intégrer la technologie en direct dans leurs travaux de consultation, ils doivent continuellement répertorier les outils et les solutions logicielles qui leur permettront de surmonter les défis propres à la consultation et la participation en direct des citoyens. Une suite regroupée d'outils souples, puissants et personnalisés à intégrer dans l'ensemble des ministères fédéraux offre des perspectives très prometteuses pour répondre à ce besoin. Il faut effectuer un complément d'étude, de recherche et de test bêta pour déterminer les caractéristiques techniques et les impératifs de personnalisation de cette suite d'outils.

Toutefois, au-delà des considérations essentiellement techniques, les ministères tâchent également d'adopter une méthode plus concertée de planification, de conception, de mise en œuvre, de diffusion et d'évaluation des activités de consultation et de participation en direct. On doit donc également faire un complément d'étude et de recherche sur le meilleur modèle à adopter pour la mise en œuvre et la prestation concertée de services de consultation en direct dans l'ensemble du gouvernement fédéral.

À cet égard, un organisme gouvernemental central, doté des compétences et des ressources nécessaires pour aider les ministères dans ce domaine, offrirait des avantages, dont des économies de coûts considérables et la réduction du recoupement des efforts. Ce modèle permet aussi de profiter des compétences nouvelles et de l'évolution continue de l'expérience acquise par les ministères dans leurs percées dans le domaine de la consultation en direct. Cette base de connaissances centralisée favoriserait l'apprentissage latéral et l'échange des



connaissances entre les ministères. La création d'un organisme central, doté des compétences nécessaires pour développer et personnaliser les outils de consultation en direct, permettrait aussi de mieux se concerter et d'entretenir une relation plus durable avec les développeurs de logiciels du secteur privé qui mettent au point des produits innovants dans ce secteur. Enfin et par-dessus tout, une passerelle ou un portail centralisé, permettant de répondre aux impératifs d'utilisabilité et d'accessibilité les plus rigoureux dans le domaine de la consultation en direct, constituerait pour les citoyens un meilleur moyen d'avoir des échanges avec leur gouvernement et permettrait d'accroître l'efficacité et la capacité d'adaptation de la démocratie canadienne.



## **Travaux publics et Services gouvernementaux Canada Services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique Rapport sur les technologies de consultation en direct**

### **Appendice A : Projet sur les technologies de consultation en direct Tour d'horizon et examen**

#### **Introduction**

Dans le cadre de la phase du tour d'horizon et de l'examen du projet, Meta Strategies a passé en revue un certain nombre d'articles et de rapports portant sur les enjeux et les défis actuels de la cyberconsultation au gouvernement fédéral du Canada et ailleurs dans le monde. Le lecteur trouvera ci-après un sommaire annoté des principaux documents examinés, qui fera l'objet d'un nouvel appendice du mémoire technologique révisé sur la consultation en direct.

Bien que la plupart des articles examinés portaient sur un large éventail de questions, nous les avons commandés selon les trois catégories suivantes :

- documents sur le contexte et la planification de la cyberconsultation;
- évaluation de la cyberconsultation;
- sélection des outils de cyberconsultation.

*Remarque importante* : nous avons signalé au moyen de trois astérisques (\*\*\*) , avant le titre, les articles ayant pour thème certains outils et qui seront particulièrement utiles dans l'élaboration d'un cadre pour le recensement et l'évaluation des outils de consultation en direct.

#### **Documents sur le contexte et la planification de la cyberconsultation**

**Titre** : The Challenge of E-democracy for Political Parties, Grant Kippen et Gordon Jenkins

**Document produit par** : conférence « Prospects for Electronic Democracy », parrainée par le Community Connections Project de l'Institute for the Study of Information Technology and Society, H.J. Heinz III School of Public Policy and Management, université Carnegie Mellon, 2002

**Source** : pour un résumé de cet article pour savoir comment le commander, veuillez consulter le site suivant : <http://www.hillwatch.com/publications/politicschallenge.htm>.

**Sommaire** : l'objectif de ce document consiste à examiner le défi de la cyberdémocratie pour les partis politiques. Les auteurs se sont inspirés essentiellement de deux sources d'information : les entrevues effectuées avec des députés, des représentants de partis politiques au Canada et aux États-Unis, le directeur général des élections du Canada, des hauts fonctionnaires du Parliamentary Centre et de la Congressional Management Foundation et des particuliers qui



interviennent dans la prestation de services destinés aux candidats politiques aux États-Unis dans le cadre de campagnes menées sur Internet; les auteurs ont également examiné des ouvrages, des études, des articles et d'autres publications connexes à propos de la cyberdémocratie, de l'impact du réseau Internet sur les partis politiques, ainsi que du commerce électronique et du cybergouvernement. Cet article consiste à faire un tour d'horizon des tendances et des faits nouveaux dans le domaine du commerce électronique et du cybergouvernement, de même qu'à faire état des défis et des perspectives de la cyberdémocratie pour les partis politiques. Bien qu'il n'y soit pas question d'outils en particulier, cet article est utile, puisqu'il permet de prendre connaissance des obstacles et des difficultés qu'on relève dans l'adaptation de la consultation en direct par les partis politiques et les députés; on peut aussi y lire des citations et des témoignages utiles, qui renferment des renseignements généraux et définissent le contexte.

**Titre :** E-Citizenship « The State of E-Democracy in European Cities, Alaisdar Mangham

**Document produit par :** EVE E-Democracy : Scenarios for 2010, table ronde n° 1

**Source :** on peut consulter cet article sur le site suivant :

<http://www.eve.cnrs.fr/Round%20Table%20WEB.pdf>.

**Sommaire :** Telecities est un organisme qui réunit 120 administrations locales importantes dans 20 pays d'Europe. Cet organisme vise à échanger les résultats d'expériences vécues et à élaborer des solutions pratiques pour réaliser une société d'information globale et promouvoir le cybergouvernement et la cybercitoyenneté pour tous, à l'échelon local et dans toute l'Europe. Le groupe de travail sur la cyberdémocratie a procédé à un sondage auprès de 20 membres de Telecities. L'objectif consistait à réunir l'information sur l'expérience des pratiques courantes dans les villes d'Europe dans le domaine de la cyberdémocratie et à stimuler l'intérêt à l'égard de la cyberdémocratie. L'auteur y examine également certaines questions relatives à la définition de la cyberdémocratie, en particulier à la lumière de la refonte des services publics partout en Europe.

**Titre :** E-Government – Connecting Efficient Administration and Responsive Democracy

**Document produit par :** The Bertelsmann Foundation et Booz, Allen et Hamilton, 2001

**Source :** on peut consulter la version pdf de cet article sur le site suivant :

<http://www.begix.de/en/studie/studie.pdf>.

**Sommaire :** The Bertelsmann Foundation a réalisé une étude internationale pour définir les critères de réussite et le rendement du cybergouvernement dans l'administration locale et gouvernementale. Cette étude vise à définir des assises solides pour une définition prospective de la notion de « cybergouvernement de qualité ». Le deuxième objectif de cette étude consiste à décrire les éléments d'une stratégie qui permettra aux administrateurs et au secteur privé de mettre en application les services électroniques et les possibilités offertes par la démocratie numérique. Cette étude ne comprend pas d'analyse propre aux outils; elle fait tout de même état des pratiques courantes stratégiques utiles pour l'intégration de la cyberdémocratie, ainsi que des services en direct et de l'administration électronique.



**Titre :** *Electronic Democracy and Young People*, Ann Macintosh, Edmund Robson, Ella Smith et Angus Whyte, université Napier

**Document produit par :** *Social Science Computer Review*, vol. 21, n° 1, printemps 2003, 43-54

**Source :** on peut se procurer sur demande la version PDF de cet article. On peut consulter un article comparable rédigé par Ann Macintosh dans le cadre du même projet de recherche sur le site suivant : [http://itc.napier.ac.uk/ITC\\_Home/Documents/youth-sweden.pdf](http://itc.napier.ac.uk/ITC_Home/Documents/youth-sweden.pdf).

**Sommaire :** les auteurs de ce document examinent les mesures à prendre pour triompher de l'apathie des jeunes envers le processus démocratique et la vie politique en général. Ils se penchent sur la possibilité de généraliser la cyberdémocratie pour favoriser une participation démocratique plus vaste, en faisant appel aux TIC pour faire participer les jeunes. Dans ce document, ils décrivent deux systèmes de cyberdémocratie utilisés en Écosse et qui permettent aux jeunes de participer à la prise de décisions et de comprendre ce processus en démocratie. Cet article porte essentiellement sur la gestion du contenu et sur l'animation des cyberconsultations auprès des jeunes.

**Titre :** *E-Participation in Local Government*, Ian Kearns, Jamie Bend et Beatrice Stern

**Document produit par :** *The Institute for Public Policy Research*, Londres, 2002

**Source :** on peut consulter cet article sur le site suivant :

<http://www.ippr.org.uk/research/files/team34/project80/eparticipation.pdf>.

**Sommaire :** ce rapport sur la participation en direct au gouvernement local suscite un nouveau débat sur la politique en matière de cyberdémocratie, en présentant de nouvelles preuves essentielles dans la recherche sur l'envergure et la nature des pratiques actuelles de participation en direct dans les administrations locales en Angleterre et au pays de Galles. Cet article vise à évaluer ces pratiques par rapport à un ensemble de lignes directrices sur les règles de l'art et expose une nouvelle justification stratégique pour amener les gouvernements locaux et nationaux à prendre plus au sérieux la politique sur la cyberdémocratie. De plus, les auteurs présentent des propositions stratégiques nouvelles et ambitieuses, qui s'adressent aux administrations locales, aux organismes de soutien de ces administrations et aux gouvernements centraux et qui visent à transformer le paysage de la cyberdémocratie.

**Titre :** *Impliquer les citoyens en ligne pour une meilleure prise de décision*

**Document produit par :** OCDE, *Information sur les politiques*, mars 2003

**Source :** on peut consulter cet article sur le site suivant :

<http://www.oecd.org/pdf/M00039000/M00039857.pdf>.

**Sommaire :** ce document, publié par l'Organisation pour la coopération et le développement économiques (OCDE), comprend des sommaires clairs sur les pratiques courantes adoptées à ce jour, sur un ensemble de principes et sur la ventilation du processus d'élaboration des politiques. En outre, l'auteur fait état des outils qui seront sans doute utiles pour la participation à chacune des étapes de ce processus. Cet article comprend aussi la description d'une méthode pour l'évaluation des travaux relatifs à la participation en direct.

## Évaluation de la cyberconsultation

**Titre :** *Analysis and Evaluation of E-Consultations*, Angus Whyte et Ann Macintosh



**Document produit par :** E-Services Journal, Indiana University Press, 2003

**Source :** on peut se procurer sur demande la version PDF de cet article. On peut consulter un article comparable d'Ann Macintosh sur l'évaluation des projets de cyberconsultation sur le site suivant :

[http://itc.napier.ac.uk/ITC\\_Home/Documents/Youth\\_Summit\\_Evaluation.pdf](http://itc.napier.ac.uk/ITC_Home/Documents/Youth_Summit_Evaluation.pdf).

**Sommaire :** cet article porte sur la nécessité d'évaluer les cyberconsultations et sur les difficultés que comporte cette évaluation. Les auteurs proposent une méthode d'évaluation et attirent l'attention sur les obstacles dont il faut triompher. Il s'agit d'un excellent article, qui ne porte toutefois pas vraiment sur les outils de cyberconsultation. Ceci dit, les auteurs démontrent l'utilité de l'évaluation et du choix des outils dès le début du projet, au lieu d'attendre à la toute fin.

**\*\*\*Titre :** E-Citizenship « A Roadmap for 2010 », Laurence Monnoyer-Smith et Pierre-André Merlin

**Document produit par :** EVE E-Democracy : Scenarios for 2010, table ronde n° 1

**Source :** on peut consulter cet article sur le site suivant :

<http://www.eve.cnrs.fr/Round%20Table%20WEB.pdf>.

**Sommaire :** l'un des objectifs d'EVE consiste à présenter les différents modèles de citoyenneté remis en question par l'utilisation des outils électroniques, de même qu'à étudier l'évolution de ces modèles. L'application de la technologie dans le domaine de la cyberdémocratie pourrait en fait renforcer certains types de modèles aux dépens d'autres modèles. Cet article porte sur les modalités d'application de la technologie dans ces modèles et sur l'impact des différentes expériences réalisées en Europe et aux États-Unis sur la cybercitoyenneté. Les auteurs exposent un modèle de citoyenneté axé sur les outils dans une grille établie d'après le modèle de participation, le modèle de prise de décisions, le modèle de citoyenneté, le modèle de décision et les principales technologies employées, ce qui permet d'instituer un cadre utile pour les études de cas et l'évaluation des projets.

**Titre :** Working Groups Summary of Findings and Perspective for Further Progress

**Document produit par,** EVE document de principe, v3.0, le 12 septembre 2002

**Source :** on peut consulter cet article sur le site suivant :

<http://www.eve.cnrs.fr/restricted/EVE%20WGs%20Common%20Position%20Paper%20v30.pdf>.

**Sommaire :** le groupe de travail sur les technologies s'est penché sur une question essentielle : parmi les technologies déjà mises à l'épreuve et appliquées dans différents secteurs d'activité économiques, quelles sont celles qui sont plus difficiles ou plus faciles à mettre en œuvre ou qui sont simplement différentes, dans le contexte de la cyberdémocratie? Les sections les plus pertinentes de ce rapport portent sur la technologie WG3, qui permet effectivement ou potentiellement de promouvoir la cyberdémocratie, de même que sur l'expérience acquise grâce à différents travaux de mise en œuvre; les annexes 7 (qui porte sur l'évaluation), 10 (*Segmentation of the Generic Structure Components of ICT used*) et 11 (*Mapping of EVE Cluster Projects According to Generic Structure*) sont également très pertinentes.

## Sélection des outils de cyberconsultation



**\*\*\*Titre : Consultation et participation des Canadiens : lignes directrices pour la consultation et la participation en direct**

**Document produit par :** Bureau du Conseil privé et Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

**Source :** ces lignes directrices font partie d'un ensemble de directives portant sur la consultation et la participation des citoyens et diffusées sous le titre « Politique du gouvernement du Canada sur la consultation et la participation des Canadiens et des Canadiennes ». Révisées en septembre 2001, ces lignes directrices sont toujours provisoires; on peut toutefois se les procurer sur demande en s'adressant au Bureau du Conseil privé. Pour de plus amples renseignements, veuillez contacter Debbie Cook à l'adresse suivante : [dcook@pco-bcp.gc.ca](mailto:dcook@pco-bcp.gc.ca).

**Sommaire :** étant donné le développement rapide de la technologie et l'évolution constante de l'environnement du gouvernement électronique, il faut considérer comme un document évolutif les lignes directrices de cet appendice de la *Politique du gouvernement du Canada sur la consultation et la participation des citoyens*. Ces lignes directrices visent à permettre aux gestionnaires de la fonction publique d'utiliser les nouvelles technologies de l'information pour consulter et faire participer les Canadiens et les Canadiennes. Ces lignes directrices s'adressent essentiellement aux gestionnaires de politiques, de programmes et de services; toutefois, elles s'appliquent également aux gestionnaires des technologies de l'information. Elles comprennent quatre sections. La première section décrit les principes de fonctionnement et les principales considérations dans la planification et la mise en œuvre des processus de consultation et de participation des citoyens en direct. La deuxième section expose les cinq étapes d'un processus de consultation ou de participation des citoyens en direct et constitue une liste de vérification facile à consulter et résumant les tâches essentielles de chaque étape. La troisième section, qui renferme l'évaluation des outils en direct et qui traite de leur application, comprend des lignes directrices sur la sélection des technologies adaptées à la réalisation des objectifs précis de la consultation ou de la participation en direct. La quatrième section donne un aperçu des lois, ainsi que des politiques et des lignes directrices du gouvernement du Canada dans le domaine des activités de consultation en direct. Des exemples de pratiques de consultation et de participation des citoyens en direct au Canada et à l'étranger et d'autres documents de référence complètent cette section. Les auteurs de cet article proposent des lignes directrices et des pratiques courantes utiles dans la planification des activités de consultation en direct dans le contexte global de la consultation et de la participation des Canadiens et des Canadiennes pour l'ensemble des ministères fédéraux. La grille de sélection des meilleurs outils pour la consultation ou la participation en direct est toujours utile pour les besoins de la planification et de l'évaluation; elle doit toutefois être mise à jour en fonction de l'évolution récente des technologies.

**\*\*\*Titre : Deliberative Discourse Research Project – Phase 1: Specification for Online Environment Platform**

**Document produit par :** Berkman Center for Internet & Society at Harvard Law School Online, 2000

**Source :** on peut consulter cet article sur le site suivant : <http://cyber.law.harvard.edu/projects/deliberation/>.



**Sommaire** : dans le cadre des efforts consacrés à l'administration The Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN), le Berkman Center for Internet & Society se penche sur la délibération et la gouvernance en direct, en proposant un modèle ou une norme générale qui permettra de mettre en œuvre les technologies. Les auteurs de cet article, qui proposent une configuration particulière des outils pour atteindre cet objectif, veulent également diffuser cette information pour susciter une discussion sur le développement des délibérations en direct en général. Cet article est utile, puisqu'il renferme des détails sur les caractéristiques des outils de dialogue et de délibération, en plus de présenter des principes directeurs et des justifications qui donnent matière à réflexion en ce qui concerne les caractéristiques des logiciels pour le discours délibératif. Cet article décrit dans les moindres détails un outil de dialogue et de délibération qui permet d'enregistrer la rétroaction qualitative et les résultats de la participation. Ceci dit, les auteurs parlent effectivement de la nécessité d'intégrer les procédures de scrutin et les contrôles administratifs finaux liés à une base d'utilisateurs authentifiés, ce qui permet d'enregistrer certaines données quantitatives. Enfin, les auteurs proposent une méthode asynchrone dans la communication parmi plusieurs interlocuteurs, non seulement pour la diffusion de l'information, mais aussi pour la gouvernance elle-même. Dans cet article, les auteurs réclament également une certaine transparence, ce qui obligerait à transformer considérablement les méthodes du gouvernement fédéral en matière de consultation en direct. Il est utile de revoir les bienfaits particuliers de chacun des aspects techniques et vectoriels de ces caractéristiques, dans une analyse comparative détaillée des outils de discussion sur le Web, surtout en ce qui a trait à l'architecture de contrôle et à la résolution des conflits en direct.

**\*\*\*Titre : Mémoire technologique des partenariats gouvernementaux et technologiques (SGTI) : technologies de consultation en direct, Al Mennie**

**Document produit par** : Services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, août 2001

**Source** : on peut consulter cet article sur le site suivant :

<http://www.comnet-it.org/egovernment/onlineconsultation.pdf>.

**Sommaire** : ce recensement, pour 2001, des sites de consultation en direct et des technologies connexes permet de constater qu'il n'y a guère eu d'innovation dans le domaine de la consultation en direct. Les auteurs constatent plutôt que les sites ont généralement adapté, à leurs besoins en consultation, les technologies Internet les plus récentes. Dans les cas où on a analysé ou appliqué les technologies nouvelles, on a recensé ces perfectionnements dans des domaines connexes, par exemple les technologies de collaboration (logiciels de groupe, enseignement et conférences), de profilage et de localisation (collectivités en direct), de gestion du contenu (GC) (création de sites Internet, circuits de travail, gestion des répertoires et archivage), de soutien des décisions et d'exploitation de données (systèmes d'exploitation de données) et de catégorisation (produits relatifs au langage XML). Les auteurs ont également constaté que les technologies actuelles sont adaptées aux consultations en direct élémentaires (par exemple les scrutins, les sondages et les pétitions). Ils ont généralement relevé les limites de ces technologies dans les secteurs de la sécurité, de la protection des renseignements personnels et de l'établissement des environnements des participants. Bien qu'il constitue un cadre important de comparaison et un modèle de cyberconsultation générique, on doit mettre à jour



ce document pour tenir compte des effets et des progrès plus récents dans la cyberconsultation et dans la participation en direct des citoyens au Canada.

**\*\*\*Titre : Supporting communities of practice: a survey of community-oriented technologies – How to make sense of this emerging market, understand the potential of technology and set up a community platform, Etienne Wenger**

**Document produit par :** Etienne Wenger, avec le concours de la General Services Administration du gouvernement des États-Unis, 2001

**Source :** on peut consulter ce rapport partagiciel sur le site suivant :

<http://www.ewenger.com/tech>.

**Sommaire :** ce rapport se veut un guide dans la sélection et l'assemblage d'une plate-forme technologique pour appuyer les collectivités de praticiens dans les grands organismes. En comparant et en mettant en opposition un certain nombre d'outils d'élaboration, Wenger conclut que « Le système idéal au prix le plus avantageux n'existe pas encore; toutefois, certains systèmes sont très proches du système idéal. Or, il existe huit catégories de produits voisins qui pourraient être utiles et qui pourraient constituer un bon point de départ. L'analyse de ces catégories de produits permet non seulement de faire un tour d'horizon des solutions, mais aussi de comprendre les différents aspects de la stratégie de gestion des connaissances fondée sur les collectivités de praticiens ». Cet article très complet et bien rédigé décrit et passe en revue les produits, en plus de donner des exemples d'outils dans une série de catégories utiles d'outils en direct, en en comparant la valeur à un ensemble de 13 éléments essentiels qui déterminent le succès des collectivités de praticiens que les technologies peuvent toucher.

**Titre : The « Virtual Agora Project » – Project Description**

**Document produit par :** InSITEs, avec le concours de la H.J. Heinz III School of Public Policy and Management de l'université Carnegie Mellon

**Source :** on peut consulter cet article en direct sur le site suivant :

[http://insites.heinz.cmu.edu/focus\\_areas/e-governance.html/agora.html](http://insites.heinz.cmu.edu/focus_areas/e-governance.html/agora.html).

**Sommaire :** le « Projet d'Agora virtuelle » s'inscrit dans le cadre d'un travail pluridisciplinaire qui vise à savoir comment on peut faire fructifier au maximum les technologies de l'information dans le cadre de la « démocratie électronique » et à démontrer la valeur de la communication assistée par ordinateur pour bâtir une collectivité politique vaste et globale. En faisant appel à une équipe de chercheurs principaux, les responsables de ce projet prévoient de développer et de tester des logiciels grâce auxquels un nombre considérable de citoyens pourraient utiliser plus efficacement le réseau Internet pour connaître et débattre les problèmes de la collectivité et pour y apporter des solutions. Selon la description de ce projet, le logiciel de l'Agora virtuelle comprendra des éléments vidéo et fera appel à l'audio, ainsi qu'à des tableaux d'affichage de textes, pour permettre aux participants d'échanger leurs points de vue. On pourra consulter le tableau de discussion vidéo et audio à la fois. Ce logiciel permettra aussi de regrouper les participants en « congrès Web » à différents niveaux, dans lesquels de petits groupes de participants choisiront, dès les premières étapes, des représentants pour les étapes ultérieures des délibérations en plénière. Ce logiciel permettra de tenir des réunions de délibérations en temps réel et d'organiser des formes plus vastes de délibérations asynchrones,



par exemple des avis en direct et des périodes de commentaires en ligne pour les projets de politique de l'État. Il sera utile de suivre ce projet, qui permettra de faire l'essai de différents prototypes du logiciel de l'Agora virtuelle et de tenir des expériences contrôlées de congrès Web ou de délibérations en direct avec les participants.



**Travaux publics et Services gouvernementaux Canada  
Services gouvernementaux de télécommunications et  
d'informatique  
Rapport sur les technologies de consultation en direct**

**Appendice B : Travaux publics et Services gouvernementaux  
Canada : Sondage sur l'expérience ministérielle de la  
consultation en direct**

Nom :

Direction générale et ministère :

Titre de la consultation :

Numéro de téléphone :

Adresse de courriel :

Lien avec le site Web de consultation (s'il est toujours disponible) :

**Veillez répondre au plus grand nombre de questions possible.**

1. Quel type de processus de consultation, de participation et de collaboration en direct votre ministère a-t-il réalisé à ce jour?
2. Quels outils avez-vous utilisés dans le cadre de ces travaux? Veuillez préciser les noms des produits et les types d'outils, dans toute la mesure du possible.
3. Veuillez décrire votre expérience dans l'application de ces outils particuliers (en précisant les points forts et les lacunes, entre autres). Veuillez décrire toutes les caractéristiques ou fonctions particulières de ces outils qui ont contribué à l'efficacité du processus ou qui ont suscité des difficultés.
4. Une suite d'outils commune, pour l'ensemble du gouvernement, dans le domaine de la cyberconsultation vous serait-elle utile, à vous et à votre ministère? Expliquez.
5. Quels seraient vos besoins en ce qui a trait aux outils de cyberconsultation ou au soutien technique dans votre ministère (par exemple la formation, les ressources et le soutien technique interne)?
6. Veuillez faire des commentaires ou fournir d'autres renseignements qui pourraient nous permettre de répertorier les outils électroniques efficaces (recherches, évaluations ou données évaluatives).

## Résumé du sondage ministériel sur les technologies de consultation en direct

Description des méthodes de consultation en direct	Appui exprimé pour une suite commune d'outils de consultation en direct
<p>J'ai tenu des consultations dans le cadre d'un processus fondé sur la rétroaction seulement.</p> <p>36 %</p>	<p>Oui</p> <p>80 %</p>
<p>J'ai tenu des consultations dans le cadre d'un processus fondé sur des discussions seulement.</p> <p>20 %</p>	<p>Non</p> <p>8 %</p>
<p>J'ai tenu des consultations dans le cadre de processus fondés sur la rétroaction et les discussions à la fois.</p> <p>36 %</p>	<p>Indécis, parce que l'on avait besoin de plus amples renseignements ou d'autres détails</p> <p>4 %</p>
<p>Participants qui n'ont pas donné de détails sur le processus de consultation ou qui n'ont pas déclaré avoir tenu des consultations en direct</p> <p>8 %</p>	<p>Nombre de participants qui n'ont pas répondu à cette question</p> <p>8 %</p>



Tableau récapitulatif du sondage

Ministères, titres, dates, adresses URL et personnes-ressources	Description des processus	Technologies utilisées	Rétroaction, discussion ou les deux à la fois	Type de soutien demandé	Suite commune d'outils Oui / Non	Autres questions et notes complémentaires
Agriculture et Agroalimentaire Canada Jennifer Vincent <a href="mailto:vincentj@agr.gc.ca">vincentj@agr.gc.ca</a> <a href="http://www.agr.gc.ca/cb/apf/index_f.php?">http://www.agr.gc.ca/cb/apf/index_f.php?</a> <a href="http://www.esommet.ca/rural/Default.as">http://www.esommet.ca/rural/Default.as</a>	- Cadre stratégique pour l'agriculture (CSA) - Les Canadiens peuvent se servir du formulaire en direct ou du clavardage pour communiquer avec le Secrétariat d'État au Développement rural.	- Serveur de listes pour le formulaire en direct et fonction de bavardage en ligne; toutefois, on ne fait appel à ces technologies que dans les activités de consultation traditionnelles.	Rétroaction et dialogue	- Il faudrait prévoir de la formation et des ressources humaines et financières supplémentaires pour répondre aux impératifs accrus en ce qui concerne le personnel et les connexions avec les réseaux.	- Oui. Le travail collectif permet au ministère d'économiser des ressources; les utilisateurs apprécieraient l'uniformité.	- AAC a participé au projet pilote sur les technologies de dialogue. Ce projet pilote a permis de prendre conscience de la nécessité de mettre l'accent sur les outils de consultation électronique par rapport à la cybercollaboration.
Patrimoine canadien Projet pilote de Démocratie en ligne (Agora numérique) de Patrimoine canadien Craig Taylor <a href="mailto:Craig_Taylor@pch.gc.ca">Craig_Taylor@pch.gc.ca</a>	- Portail pilote de discussion en direct sur la Démocratie en ligne	- Plate-forme sur les lieux de réunion dans le cadre du site Culture d'aujourd'hui ( <a href="http://www.culturetoday.ca">www.culturetoday.ca</a> )	Discussion			
ACDI Ian Darragh, <a href="mailto:ian_darragh@acdi-cida.gc.ca">ian_darragh@acdi-cida.gc.ca</a> Lien avec la consultation <a href="http://www.acdi-cida.gc.ca/psdconsultation">http://www.acdi-cida.gc.ca/psdconsultation</a>	- Courriel, serveur de listes et forums de discussion	- Lotus Notes (dorsale)	Discussion et rétroaction		- Suite <b>inutile</b> ; nous avons tous des environnements de TI différents pour la dorsale.	- Toutefois, une interface graphique cohérente faciliterait probablement la tâche de



Ministères, titres, dates, adresses URL et personnes-ressources	Description des processus	Technologies utilisées	Rétroaction, discussion ou les deux à la fois	Type de soutien demandé	Suite commune d'outils Oui / Non	Autres questions et notes complémentaires
						l'utilisateur.
Citoyenneté et Immigration Canada Jill Finlin <a href="mailto:Jill.finlin@CIC.gc.ca">Jill.finlin@CIC.gc.ca</a>	- Consultations en direct sur la gestion des coûts avec différents établissements de CIC dans la RCN et à l'étranger	- On a organisé les séances en faisant appel à un service offert par Placeware.com	Discussion	- Les personnes-ressources en TI pourraient apporter un soutien technique suffisant aux clients de CIC. Il faut leur donner de la formation sur l'utilisation de ce service.	- Oui. Toutefois, l'information doit être protégée et les services doivent être fiables.	- Ce service comporte un autre avantage, puisqu'il permet d'éliminer les risques inutiles dans l'utilisation des services commerciaux.
Communication Canada Stratégie, politique et évaluation David Myer <a href="mailto:david.myer@communication.gc.ca">david.myer@communication.gc.ca</a>					- Oui	- Le site C.C.gc.ca peut constituer un répertoire commun pour les commentaires et la rétroaction, entre autres.
Communication Canada Ray Zwicker <a href="mailto:Ray.Zwicker@communication.gc.ca">Ray.Zwicker@communication.gc.ca</a> Lien avec la consultation <a href="http://publicaffairs.nonlinear.ca">http://publicaffairs.nonlinear.ca</a>	- Forums de discussion pour les consultations électroniques; toutefois, on s'en sert essentiellement comme outils de consultation des collectivités d'intérêts.	EZsite Forum DEV	Discussion À préciser			



Ministères, titres, dates, adresses URL et personnes-ressources	Description des processus	Technologies utilisées	Rétroaction, discussion ou les deux à la fois	Type de soutien demandé	Suite commune d'outils Oui / Non	Autres questions et notes complémentaires
MDN (ministère de la Défense nationale) Valéry LaBranche <a href="mailto:Labranche.vc@forces.gc.ca">Labranche.vc@forces.gc.ca</a>	- Consultations en direct pour le ministère de la Défense	« Hormis ce qui est évident, le réseau Internet. »	Discussion	- Il semble que nous ayons accès à tous les outils dont nous avons besoin, au moment voulu.	- Je ne le croirais pas.	
Environnement Canada Bureau des changements climatiques Andréa Forget <a href="mailto:Andrea.forget@ec.gc.ca">Andrea.forget@ec.gc.ca</a> Lien avec la consultation: <a href="http://www.climatechange.gc.ca/plan_for_canada/shareviews/index.html">http://www.climatechange.gc.ca/plan_for_canada/shareviews/index.html</a>	- Le Bureau des changements climatiques a tenu des consultations publiques visant à donner au grand public canadien de l'information à propos des principes proposés pour l'application de l'Accord de Kyoto. - On a tenu de vastes consultations auprès des intervenants sur la contribution du Canada en matière de changements climatiques.	- Forums par courriel	Discussion et rétroaction		- Oui. Guichet unique facile à repérer et réservé aux consultations. - On peut ainsi comparer les réponses sur les questions difficiles.	- Souplesse permettant d'uniformiser la présentation et l'exploitation pour assurer un rayonnement particulier. - Il faut prévoir un volet de rétroaction lorsque les ministères s'échangent les rapports après la consultation.



Ministères, titres, dates, adresses URL et personnes-ressources	Description des processus	Technologies utilisées	Rétroaction, discussion ou les deux à la fois	Type de soutien demandé	Suite commune d'outils Oui / Non	Autres questions et notes complémentaires
<p>Environnement Canada Direction du cybergouvernement Dave Goods <a href="mailto:dave.goods@ec.gc.ca">dave.goods@ec.gc.ca</a></p>	<p>On reçoit de 150 à 200 commentaires par jour; ce site sert de moyen de rétroaction ponctuel. - On a tenu des consultations sur les documents relatifs à la stratégie en matière d'eau douce.</p>	<p>- Formulaire de rétroaction par courriel - « Orchestra » de Cross Draw pour le forum</p>	<p>- Rétroaction et discussion</p>		<p>- Oui</p>	<p>- Je crois vraiment que cela serait utile pour Environnement Canada.</p>
<p>Ministère des Pêches et des Océans, Direction des questions stratégiques, Services intégrés Bill Lumsdon <a href="mailto:lumsdonb@dfo-mpo.gc.ca">lumsdonb@dfo-mpo.gc.ca</a></p>	<p>-Processus limité à la rétroaction par courriel en ce qui concerne les documents ministériels diffusés en direct</p>	<p>- Formulaire de présentation des courriels et logiciels HTML, par exemple FrontPage</p>		<p>- Il faudrait recourir à des mécanismes permettant d'éliminer le pourriel, entre autres. - Il faudrait prévoir le matériel et les logiciels nécessaires pour assurer la protection des renseignements personnels et recourir à des outils intégrés pour trier les données qualitatives.</p>	<p>- Oui</p>	<p>- Il faudrait permettre aux différents secteurs du ministère d'avoir accès à des renseignements utiles, dont ils pourraient s'inspirer pour améliorer les services offerts au grand public canadien.</p>



Ministères, titres, dates, adresses URL et personnes-ressources	Description des processus	Technologies utilisées	Rétroaction, discussion ou les deux à la fois	Type de soutien demandé	Suite commune d'outils Oui / Non	Autres questions et notes complémentaires
Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international Christiane Seyer <a href="mailto:christiane.seyer@dfait-maeci.gc.ca">christiane.seyer@dfait-maeci.gc.ca</a>	- Document de travail diffusé dans la section « Consultations » du site « Négociations et accords commerciaux »	Sitescape	Rétroaction et discussion		- Oui. Cela serait très utile, à la condition que l'outil soit souple et puisse être adapté aux impératifs particuliers de la consultation.	- Dialogue électronique avec une vingtaine d'intervenants
Santé Canada Direction des communications Kim Hannah <a href="mailto:kim_hannah@hc-sc.gc.ca">kim_hannah@hc-sc.gc.ca</a>	- Consultation portant sur les documents présentés. - Les questions stratégiques très importantes font l'objet d'une page thématique Web, qui permet de diffuser des documents et de demander des commentaires. - Il est extrêmement rare que l'on se serve du Web pour tenir des forums de discussion animés. - Des experts-		Rétroaction et discussion	- Outils et moyens d'accès aux compétences pour les consultations en direct; il est certain qu'il faut réunir les réponses électroniques et en faire la synthèse à la fin. - La plupart des employés qui tiennent des consultations n'ont pas le soutien ni les connaissances techniques nécessaires pour établir et mettre à jour des listes.		- Les consultations en direct auprès des intervenants externes ne seront pas populaires tant que l'on ne généralisera pas ce mode de consultation parmi les employés du ministère.



Ministères, titres, dates, adresses URL et personnes-ressources	Description des processus	Technologies utilisées	Rétroaction, discussion ou les deux à la fois	Type de soutien demandé	Suite commune d'outils Oui / Non	Autres questions et notes complémentaires
	conseils ont créé le site et ont animé la discussion.					
Santé Canada Sylvie Cantin <a href="mailto:Sylvie_Cantin@hc-sc.gc.ca">Sylvie_Cantin@hc-sc.gc.ca</a>	- BCPP : consultations auprès des intervenants et du grand public sur la politique en particulier.	- Aucune technologie particulière n'a été mentionnée.	Rétroaction		- Oui. Nous avons une suite commune d'outils.	- Le MAECI a été cité comme un modèle à suivre.
Industrie Canada Michèle Laurin <a href="mailto:laurin.michele@ic.gc.ca">laurin.michele@ic.gc.ca</a>	- On crée actuellement un sondage en direct sur la portée des activités du ministère, pour évaluer l'efficacité des réunions individuelles avec le MAECI. - Participation à la stratégie d'innovation - On a demandé l'opinion des intervenants dans l'examen parlementaire de l'ALE (1999).	- Formulaire de courriel : base de données Access sur place (FrontPage, Quickplace, Perseus, Feedback Simplify de Tomoye, Jive Forum et Sitescape)	Rétroaction		- Oui, sous réserve des exigences suivantes : souplesse, simplicité, organisation de l'affichage des sujets, système permettant de faire une analyse croisée et application des règles sur l'uniformité de la présentation et de l'exploitation.	- Infrastructure/ plate-forme Web normalisées : J2EE  - L'outil sélectionné doit obligatoirement être conforme à la norme J2EE. On a besoin d'une solution qui respecte les exigences de la politique du SCT.



Ministères, titres, dates, adresses URL et personnes-ressources	Description des processus	Technologies utilisées	Rétroaction, discussion ou les deux à la fois	Type de soutien demandé	Suite commune d'outils Oui / Non	Autres questions et notes complémentaires
Ministère de la Justice Donna Neil / David Dendooven <a href="mailto:donna.neil@justice.gc.ca">donna.neil@justice.gc.ca</a> <a href="mailto:david.dendooven@justice.gc.ca">david.dendooven@justice.gc.ca</a>	- Ce ministère a diffusé des documents de consultation sur son site Web Internet pour inviter le grand public à faire des commentaires. - « ePals » est un sondage visant à connaître l'opinion des jeunes sur la criminalité parmi les jeunes et la <i>Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents</i> .	Formulaire de rétroaction par courriel EPals	- Rétroaction et dialogue avec les jeunes; on ne fait toutefois pas appel à ce processus pour la consultation sur les politiques.		- Oui. Une suite d'outils assurerait l'uniformité des pratiques dans l'ensemble du gouvernement.	- Cette suite serait utile pour le grand public, puisqu'il n'aurait pas à consulter différents sites Web pour obtenir l'information nécessaire.
Commission de la fonction publique Diane Séguin-Lindsay <a href="mailto:diane.seguin-lindsay@psc-cfp.gc.ca">diane.seguin-lindsay@psc-cfp.gc.ca</a>	- Deux petits sondages en direct pour réunir de l'information sur les activités de dotation.	- Sondage Solution XP; courriel; solution de sondage Perseus; Dreamweave	Rétroaction	- Soutien technique du logiciel -Leadership dans la coordination de l'adressage des courriels dans la FPF	- Oui	- La préparation des sondages constitue toujours l'étape la plus importante. Sans égard à l'outil, les questions doivent être efficaces.



Ministères, titres, dates, adresses URL et personnes-ressources	Description des processus	Technologies utilisées	Rétroaction, discussion ou les deux à la fois	Type de soutien demandé	Suite commune d'outils Oui / Non	Autres questions et notes complémentaires
Commission de la fonction publique Jean Dontigny <a href="mailto:jean.dontigny@psc-cfp.gc.ca">jean.dontigny@psc-cfp.gc.ca</a>	- Deux petits sondages en direct pour réunir de l'information sur les activités de dotation.	- Courriel (Groupwise) : solution de sondage Perseus	Rétroaction	- Soutien technique du logiciel - Leadership dans la coordination de l'adressage des courriels dans la FPF	- Oui. Toutefois, la préparation des sondages représente toujours l'étape la plus importante.	- Sans égard à l'outil, les questions doivent être efficaces et efficientes pour que les statistiques soient fiables.
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada Secteur de la rémunération/Direction des services de pensions Pierre Gauthier - <a href="mailto:Pierre.Gauthier@pwgsc.gc.ca">Pierre.Gauthier@pwgsc.gc.ca</a>	- Site Web sur les prestations de pensions; lancement d'un sondage complet sur le Web pour s'assurer que l'on répond aux besoins.	- Outil de « validation Web »	Rétroaction		- Il est difficile de répondre à la question sans connaître les avantages offerts par la suite d'outils.	
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada Ellen Muise <a href="mailto:Ellen.Muise@PWGSC.GC.CA">Ellen.Muise@PWGSC.GC.CA</a>	- Sondage électronique auprès de la clientèle interne de la rémunération sur les normes de services.	Formulaire de courriel	Rétroaction	- Soutien interne sous l'angle technique et en fonction de la validation des questions pour s'assurer que l'on peut convertir les données en statistiques	- Oui, selon les fonctions offertes.	



Ministères, titres, dates, adresses URL et personnes-ressources	Description des processus	Technologies utilisées	Rétroaction, discussion ou les deux à la fois	Type de soutien demandé	Suite commune d'outils Oui / Non	Autres questions et notes complémentaires
				significatives.		
Gendarmerie royale du Canada Direction des initiatives particulières/DPI/GRC Pirth Singh et Peter Macnaughton <a href="mailto:pirth.singh@rcmp-grc.gc.ca">pirth.singh@rcmp-grc.gc.ca</a>	- Sondages internes (auprès des fonctionnaires, du personnel civil et des entreprises) - On a également effectué des sondages sur les besoins en TI, de même que sur les styles d'apprentissage pour établir la stratégie à adopter en matière de formation.		Rétroaction	- Outil facile à utiliser; version bilingue sur Internet et intranet; analyse géographique et démographique de l'information. - Collecte des sondages dans un répertoire central et personnalisation des questions; application des pratiques courantes dans les consultations électroniques.	- Oui, à cause du nombre considérable de sondages.	- Il serait utile d'avoir une suite commune d'outils pour réunir les commentaires et les analyser. - Faire appel à des compétences dans le domaine de la cybercollaboration dans l'ensemble des ministères et des collectivités d'intérêts.
Solliciteur général du Canada Vicki Koshe <a href="mailto:kohsev@sgc.gc.ca">kohsev@sgc.gc.ca</a>	- Sondage en direct (instantané)	- Technologie inconnue	Rétroaction	- On ne le sait pas encore. (On souhaite héberger un site pour les consultations électroniques.)	- Oui. Cela serait plus facile pour les clients, en plus de produire des résultats uniformes.	- Définir les « meilleurs » outils pour répondre à différents besoins. - Partage des coûts ou centralisation des achats
Condition féminine Canada Jessica Gibbs	- CFC a tenu une consultation	Serveur de listes	Discussion		- Oui	



Ministères, titres, dates, adresses URL et personnes-ressources	Description des processus	Technologies utilisées	Rétroaction, discussion ou les deux à la fois	Type de soutien demandé	Suite commune d'outils Oui / Non	Autres questions et notes complémentaires
<p><a href="mailto:Jessica.Gibbs@swc-cfc.gc.ca">Jessica.Gibbs@swc-cfc.gc.ca</a></p> <p>Statistique Canada Bruce Fulcher <a href="mailto:Bruce.Fulcher@statcan.ca">Bruce.Fulcher@statcan.ca</a></p>	<p>électronique sur Beijing.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Table ronde électronique : discussion fermée et animée par courriel.</li> <li>- Les opérations externes de Statistique Canada peuvent être classées dans trois grands groupes de services clés :               <ul style="list-style-type: none"> <li>a) collecte;</li> <li>b) diffusion;</li> <li>c) relations avec les intervenants.</li> </ul> </li> <li>- La chaîne électronique est bien établie et fait partie intégrante de ces trois groupes de services.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le serveur de listes utilise le logiciel <i>Listproc</i> de Cren. On se sert de <i>Survey Pro</i> (Apian) pour créer et gérer les sondages en direct.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sondage et dialogue fondés sur la rétroaction</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un logiciel bilingue doté d'une fonction de mise à jour dynamique constituerait une amélioration utile.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tout dépend des éléments de la plate-forme et de la structure qui en régirait l'utilisation.</li> </ul>	
<p>Transports Canada Joël Comeau, <a href="mailto:ComeaJ@tc.gc.ca">ComeaJ@tc.gc.ca</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Élaboration de normes et de règlements, entre autres, en collaboration.</li> <li>- Évaluation du logiciel et consultation du</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunions Microsoft.net, sites Web de vidéo téléconférence et courriel Outlook (on évalue</li> </ul>	<p>Rétroaction</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les outils de consultation électronique les plus efficaces, de même que les produits et les exemples se trouvent dans votre questionnaire.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oui, si les outils s'intègrent dans l'architecture de GI-TI de TC.</li> <li>- Réduction des frais pour l'utilisation de ces services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exemple de site Web opérationnel pour les consultations, que se partagent TC et le MPO.</li> </ul>



Ministères, titres, dates, adresses URL et personnes-ressources	Description des processus	Technologies utilisées	Rétroaction, discussion ou les deux à la fois	Type de soutien demandé	Suite commune d'outils Oui / Non	Autres questions et notes complémentaires
	grand public sur les modifications à apporter aux lois en faisant appel à des forums sur le Web (code polaire et politique sur les autobus)	actuellement le logiciel Orchestra de Crossdraw).		- Formation, ressources et soutien technique interne - Normalisation pour l'exploitation interministérielle	- L'information enregistrée est transposée dans les dossiers du ministère. - Fonction de sécurité interne seulement	
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada Nancy Girard-Bégin <a href="mailto:nancy.girard-begin@wd.gc.ca">nancy.girard-begin@wd.gc.ca</a>	- Très peu d'activité jusqu'à maintenant dans le domaine de la consultation électronique; il s'agit toutefois d'une activité que nous avons hâte de lancer au cours de cet exercice financier.	Sans objet	Sans objet	- Formation et, éventuellement, ressources	- Oui. Il faut toutefois assurer l'interexploitabilité de l'ensemble des plates-formes technologiques.	- Une plate-forme commune permettrait de rationaliser les coûts des essais et des évaluations.
Chambre des communes/Bibliothèque du Parlement William Young/Peter Niemczak <a href="mailto:youngw@parl.gc.ca">youngw@parl.gc.ca</a> <a href="mailto:niemcp@parl.gc.ca">niemcp@parl.gc.ca</a> Titre de la consultation: Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada  Site web de la consultation : <a href="http://www.parl.gc.ca/disability/home">www.parl.gc.ca/disability/home</a>	-Nous avons tenu une consultation sur l'avenir du Programme de prestations d'invalidité du régime de pensions du Canada pour le sous-comité de la condition des personnes handicapées.	-Trois applications maison ont constitué les trois outils principaux : sondage, témoignages, proposition de solutions	-Rétroaction	-Très peu de ressources sont disponibles à l'interne en matière de consultation électronique. Les faiblesses que nous avons trouvées incluent : les défis que posent les pare-feu, les temps de développement et les répercussions sur les	Non, il est peu probable que le Parlement utilise une suite d'outils fournie par le gouvernement.	Cette consultation est accessible aux citoyens, le sondage est instructif et facile à comprendre, et les témoignages ont constitué une contribution importante et ont permis aux Canadiens de participer d'une



Ministères, titres, dates, adresses URL et personnes-ressources	Description des processus	Technologies utilisées	Rétroaction, discussion ou les deux à la fois	Type de soutien demandé	Suite commune d'outils Oui / Non	Autres questions et notes complémentaires
<a href="#">/index_f.asp?Language=F</a> (il n'est pas opérationnel, mais les résultats sont disponibles)				ressources relatives à l'analyse.		manière jamais vue auparavant. -Il est aussi important que les gens puissent participer au moyen de divers outils.

## Appendice C : Entrevues auprès des ministères dans le cadre du projet sur les technologies de consultation en direct

Des entrevues complémentaires ont eu lieu par téléphone auprès des six personnes suivantes. Ces dernières ont été sélectionnées en fonction de leur participation au sondage.

Dave Thomson, Industrie Canada

Christiane Seyer, MAECI

Ross McNaughton, Affaires indiennes et du Nord Canada

Paula Tozer, Environment Canada

Evan Medley, Patrimoine canadien

Bruce Fulcher, Statistique Canada