



Fiche Technique No. 3 : La modération des consultations en direct

Idées à intégrer aux pratiques de votre ministère

Dans le secteur public, la modération d'une discussion en ligne est encore perçue comme une fonction technique. Souvent, la tâche est confiée à une personne spécialisée en TI. Cependant, des données anecdotiques provenant de consultations en direct révèlent que les participants s'attendent à une plus grande participation des employés de la fonction publique aux discussions. **De nouveaux modèles de modération des consultations en direct** font leur apparition.

Co-modération

Le partage du rôle de modérateur entre un employé de la fonction publique et un autre intervenant offre plusieurs avantages. La connaissance qu'a le fonctionnaire des politiques est mise à contribution, tandis que l'autre modérateur peut s'exprimer librement sans être perçu comme représentant l'ensemble de la fonction publique. Il est souvent préférable de partager le rôle d'agent de police inhérent à celui de modérateur.

Partage des rôles

Individuellement, les fonctionnaires sont souvent plus à l'aise lorsqu'ils participent de façon limitée, en fonction de leurs atouts particuliers. Les nombreuses fonctions du modérateur peuvent être dissociées et déléguées aux divers membres de l'équipe. À titre d'exemple, l'Observatoire culturel canadien a défini les rôles suivants pour l'encadrement du site Culturescope.ca :

- Analyste, pour traiter des questions ouvertes
- animateur, pour promouvoir la discussion et maintenir celle-ci sur le sujet débattu
- Cybérien, pour recueillir de l'information
- Facilitateur, pour saisir la situation dans son ensemble et élaborer des tactiques
- Hôte, pour aider les participants qui pourraient avoir de la difficulté
- Modérateur, pour déterminer quels messages seront affichés
- Télédiffuseur, pour enregistrer les événements
- Observateur, pour donner une rétroaction en arrière-scène
- Producteur, pour gérer les questions techniques
- Fournisseur de soutien technique
- Chercheur
- Rédacteur, pour produire des articles, etc.
- Traducteur.

Impartition

Certains ministères ont obtenu de bons résultats en faisant appel à des modérateurs externes dont l'intervention est encadrée par des règles et des objectifs clairement définis par les fonctionnaires. La perception d'une plus grande neutralité peut

être utile notamment lorsque l'interaction de citoyen à citoyen est l'objectif premier de la consultation en direct.

Chefs d'équipe

Au cours d'une consultation en direct, les fonctionnaires responsables peuvent souvent profiter de l'apport des participants. Une approche ponctuelle risque d'être difficile à gérer. On peut mettre en place une structure en nommant des chefs d'équipe qui travailleront auprès de groupes de participants tout en communiquant avec les fonctionnaires.

Comité de rédaction

Pour faire en sorte qu'une diversité de points de vue entre dans l'élaboration d'une orientation ou d'une politique, des hauts fonctionnaires et d'autres intervenants tels que des parties intéressées, des consultants et des spécialistes peuvent être invités à siéger à un comité de rédaction. Un large éventail de savoir et d'expérience concourt à des décisions équitables et représentatives, tout en faisant en sorte que le processus ne soit pas dirigé essentiellement par le gouvernement.

Consultation bilingue en direct

Facilitation à l'aide d'une application miracle ou en faisant appel à une personne compétente?

Les consultations face-à-face se déroulent habituellement dans des forums distincts pour l'anglais et le français. Cette approche est moins efficace dans un forum en ligne, parce que les participants bilingues peuvent intervenir dans les deux langues et s'attendent peut-être plus à y trouver un processus de fécondation réciproque. Mais il est difficile pour les participants unilingues de suivre la discussion dans un forum où une combinaison de langues apparaît au même écran, particulièrement dans les conversations en temps réel. Le Bureau des traductions a géré un forum bilingue en temps réel en faisant appel à un traducteur pour traduire verbalement les interventions des participants, lesquelles étaient ensuite entrées au clavier par une autre personne. Jusqu'à maintenant, c'est la seule solution qui existe. Les progrès des outils techno-linguistiques s'appuient sur la mémoire traductionnelle, la traduction informative et l'internationalisation pour produire des traductions approximatives et en améliorer la qualité; néanmoins, un véritable outil de traduction en temps réel n'existe pas encore. Lorsque la traduction en temps réel n'est pas indispensable, un modérateur bilingue qui connaît bien le sujet et la technologie peut constituer une ressource précieuse, en donnant aux participants des deux groupes linguistiques une idée de ce qui se déroule dans l'autre langue.

La modération des consultations en direct

Idées à intégrer aux pratiques de votre ministère

Conseils pour devenir un modérateur hors pair

Plus qu'un observateur, le fonctionnaire habile dans la modération d'une discussion en direct parvient à maintenir un équilibre entre la fonction d'agent de la circulation et celle d'agent provocateur. Il doit donner aux participants l'impression que le contenu est structuré et que les règles sont respectées afin qu'ils soient à l'aise, tout en permettant aux fonctionnaires de participer aux débats en toute confiance.

Contexte

Familiarisez-vous avec les participants afin de les engager réellement dans la discussion. De bons outils de gestion de l'information sur les intervenants permettent de connaître les intérêts particuliers des participants, d'identifier les coalitions existantes et de favoriser la formation de relations nouvelles.

Donner le coup de départ

De nombreuses consultations en direct souffrent d'un manque de participation. Faites connaître l'URL de la consultation en direct dans les signatures de courriel ainsi que sur les sites Web des intervenants et du Ministère. Il faudra un certain temps avant que les gens prennent connaissance de l'occasion qui s'offre. Un événement public organisé sur le même thème ou une occasion offerte aux intervenants de se réunir suscitera souvent de l'intérêt.

Diffusion du contenu

Affichez des questions qui stimulent la discussion. Les questions devraient être suffisamment précises pour inviter une réponse tout en étant formulées assez largement pour évoquer une variété d'opinions, d'idées et de solutions possibles.

Interaction

Attendez-vous à ce que les citoyens saisissent l'occasion pour exprimer leurs doléances. Une bonne information et des lignes directrices claires sur ce que l'on attend du processus aideront à maintenir un juste équilibre. Soyez conscient que chaque participant travaillera et apprendra à un rythme différent. Évitez d'être sur la défensive lorsque la discussion prend une tournure délicate. Surtout dans les échanges avec des jeunes, il y a risque que des préjugés circulent d'une façon qui renforce les opinions déjà formées en accentuant le niveau de frustration, d'isolement et de méfiance. Pour contrer une telle situation, le forum en ligne doit alors devenir un lieu d'éducation.

Sommaires

Résumer le contenu des discussions incite les participants à demeurer engagés en leur montrant que leurs opinions sont prises en compte. Un sommaire peut aussi aider les gens à rattraper la discussion sur une question particulière. Lorsque des forums distincts sont organisés en anglais et en français, des sommaires des discussions dans l'autre langue peuvent être essentiels à une compréhension commune et complète. Rédigez un sommaire lors d'une interruption prévisible — en attendant la publication d'un rapport ou lorsque les participants sont en vacances, par exemple. Au moment de produire un sommaire, rappelez-vous que vous pourriez devoir obtenir l'autorisation d'un spécialiste avant de reproduire ou de paraphraser ses remarques.

Parfois, l'improvisation est nécessaire

En planifiant une consultation en direct, on ne peut prévoir toutes les éventualités — internes et externes — qui pourraient influencer sur la discussion. Soyez prêt à recourir à une technologie et à des outils différents selon l'évolution de la situation. Ainsi, une simple discussion en continu pourrait faire naître le besoin de tenir un scrutin. Ou encore, une initiative nouvelle pourrait nécessiter la mise en place d'un cahier pour aider les participants à bien comprendre et à évaluer les répercussions. Il est important de disposer d'une plate-forme technique de consultation suffisamment robuste pour accueillir toute la gamme des outils dont vous pourriez avoir besoin.

Les idées présentées dans ce feuillet de renseignements sont tirées de la conférence Innovatec « Des applications pratiques de la consultation électronique », qui a eu lieu en février 2004. Le rapport complet est disponible auprès du

**Centre d'expertise sur les technologies
de consultation en direct**

www.consultationendirect.gc.ca

