



Fiche Technique No. 4 : Outils intégrés de gestion des intervenants

Aperçu

Les outils de gestion des intervenants permettent de gérer l'information relative aux contacts, y compris les coordonnées, la correspondance et les renseignements.

Ces outils ont une fonction administrative puisqu'ils permettent de rédiger des lettres, de réaliser des opérations de publipostage et d'assurer la gestion générale des contacts. De plus, ils appuient directement les activités de consultation puisqu'ils constituent le principal outil de désignation des intervenants lors de l'établissement de listes d'invitations et de la définition des questions importantes.

Points important

- Ils facilitent les activités de consultation en direct et traditionnelles.
- Ils facilitent la création et la mise en œuvre de lexiques de mots clés pour décrire les activités et les intérêts des intervenants.
- Ils s'intègrent harmonieusement aux autres outils et pratiques de consultation.
- Ils permettent de faire aisément le suivi de la participation aux consultations.
- Ils facilitent l'invitation d'intervenants à participer aux activités de consultation.
- Ils offrent un certain degré d'interactivité : l'accès Web à certains écrans de données permet aux intervenants de voir et de mettre à jour en direct leurs propres coordonnées, ce qui aide l'organisation à maintenir sa base de données à jour.
- Ils permettent aux utilisateurs d'obtenir de l'information plus approfondie sur une organisation, par exemple en comprenant non seulement le nom du directeur, mais aussi celui du gestionnaire de projet ou de l'agent de programme qui pourrait s'être intéressé à un

domaine de consultation ou à un point stratégique précis.

- Ils assurent une consultation plus efficace des intervenants puisqu'une meilleure compréhension de ces derniers permet aux administrateurs de fournir de l'information sur mesure aux groupes d'intervenants.

Quelques défis

Au cours des dernières années, les technologies utilisées pour ces bases de données ont considérablement évolué, à un point tel que certains fournisseurs font la promotion de leur système en indiquant qu'il est en mesure de recueillir « toute information, ou presque ». Il est donc difficile de distinguer l'information pertinente et utile de celle qui ne l'est pas. Parce que les outils sont de plus en plus perfectionnés, les processus de gestion de l'information deviennent essentiels.

Avant de se lancer dans une entreprise de gestion des intervenants, il est important de définir clairement ce qu'*est* un intervenant dans le cadre de l'exercice et d'établir ou de limiter la portée de ce qui constitue de l'information pertinente.

Parler le même langage

La valeur d'utiliser le même vocabulaire.

L'expérience vécue jusqu'à maintenant montre qu'il est difficile de définir les intervenants et le type d'information qu'on doit réunir. La représentation, les commentaires anecdotiques des employés et les résultats des activités antérieures sont autant d'éléments qu'il peut être utile de conserver dans les dossiers. Dans le choix de l'information à conserver et des renseignements dont on doit se défaire, tout dépend du secteur d'activité dans lequel intervient le responsable de la collecte des données et de la raison pour laquelle l'organisation s'en remet aux intervenants. Les raisons peuvent être nombreuses : soit qu'on veuille enregistrer l'information de base sur les personnes-ressources à contacter, soit qu'on entende gérer la description détaillée des enjeux qui intéressent les personnes ou les organisations et de l'information qu'elles ont fournie au gouvernement auparavant.

Le vocabulaire contrôlé devient un atout considérable dans la gestion des intervenants. Pour mettre à la disposition des intervenants compétents l'information nécessaire, il est important de connaître les mots clés qu'ils pourraient utiliser dans une recherche sur Internet. À l'heure actuelle, le thésaurus du gouvernement ne donne pas de détails sur tous les termes employés dans les ministères. Certains ministères déposent leur thésaurus auprès de la Bibliothèque nationale. On peut ainsi établir un lexique plus universalisé, à partir duquel on peut extraire le vocabulaire le plus efficace. Une méthode valable pour connaître les mots clés utilisés dans le grand public consiste à suivre le registre des recherches qui se sont révélées vaines et à recenser les habitudes ou les points communs parmi les termes qui n'ont pas produit de résultat de recherche.

Application

Les contributions des intervenants peuvent influencer l'élaboration, l'orientation et la programmation des objectifs opérationnels. Leur expérience et leur expertise aident à élaborer des politiques et des programmes adéquats.

C'est pendant les étapes intermédiaires du processus de consultation, lorsqu'il faut collecter de l'information, discuter et faire participer les intervenants, que les outils de gestion des intervenants sont les plus utiles.

Les outils de gestion des intervenants peuvent contribuer à établir les bases pour les étapes ultérieures de l'élaboration de politiques car ils permettent de cerner correctement les intervenants compétents et d'établir des liens avec ceux-ci. Ils peuvent également permettre aux administrateurs de déterminer les intervenants qui devraient participer dans une plus grande mesure.

Exemple d'utilisation

En 2003, les consultations internes au sein de Santé Canada ont favorisé la création du Système de gestion des informations sur les intervenants. Ce système a pour objectif d'offrir des services, des occasions, de l'information et des contacts pour soutenir des activités importantes de participation du public. Il permet le développement de liens entre les groupes d'intervenants et l'offre de conseils au personnel du programme sur les personnes à faire participer aux activités d'engagement de la population.

La mise en œuvre de ce système s'est révélée extrêmement fructueuse et a provoqué beaucoup de réactions positives. Par exemple, les participants ont indiqué que le logiciel avait permis d'obtenir plus de profils d'intervenants adéquats, qu'il avait été utile pour centraliser et coordonner l'information sur les intervenants, qu'il leur avait donné un meilleur aperçu des activités en cours au moment de la

consultation et qu'il avait facilité la communication en direct et le suivi des intervenants.

Outils complémentaire

Serveur de liste de diffusion

Les serveurs de listes utilisent une même adresse courriel pour différents utilisateurs et permettent de distribuer des mises à jour à des groupes intéressés par certains sujets ou certaines questions. Comme ces outils sont simples, certains ministères ont pu développer des systèmes de gestion des intervenants très efficaces. Les serveurs de listes de diffusion définissent des groupes types, ce qui permet aux gestionnaires de programme d'établir un plan d'action et de prendre des décisions sur les étapes à suivre.

Gestion du contenu

Le vocabulaire contrôlé devient un atout important dans la gestion des intervenants. Pour leur fournir de l'information pertinente, il est important de connaître les mots clés qu'ils pourraient utiliser dans une recherche sur Internet.

Outil de réseautage

Ces outils qui, à l'origine, servaient de réseau social de loisir aux jeunes adultes, se sont récemment transformés en outils opérationnels. Un logiciel populaire permet aux membres de se créer un profil personnel et de bâtir un catalogue de leurs amis. Ainsi, l'utilisateur peut créer un réseau grâce aux amis de ses amis, aux amis des amis de ses amis, et ainsi de suite. L'utilisateur peut également visualiser son réseau personnel grâce à des diagrammes qui paraissent à l'écran.

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

