

Cette activité et le rapport correspondant constituent une première étape dans l'accomplissement de la mission du Centre d'expertise sur les technologies de consultation en direct. Cette mission consiste à :

- ***approfondir*** l'expérience et les connaissances existantes dans les ministères et à l'extérieur;
- ***recenser*** les outils efficaces pour la participation en direct du grand public;
- ***documenter*** le type de soutien que le personnel des ministères juge essentiel pour pouvoir relever le défi exceptionnel de la consultation en direct;
- ***enquêter*** sur les nouvelles méthodes permettant de faire participer les citoyens et le gouvernement à la communication en direct;
- ***partager*** les pratiques exemplaires, en transférant les connaissances entre les ministères.

# « Des applications pratiques de la consultation électronique », Innovatec, les 23 et 24 février 2004

## Avant-propos

Le Centre d'expertise sur les technologies de consultation en direct a organisé, sur le thème « *Des applications pratiques de la consultation électronique* », une conférence de deux jours en s'inspirant du succès remporté pendant la semaine de l'exposition de septembre 2003, pour démontrer, grâce à des exemples pratiques, que la consultation électronique peut améliorer la communication entre les gouvernements et les citoyens, de même qu'entre les ministères. Cette conférence prévoyait quatre séances d'une demi-journée, portant sur chacun des thèmes suivants :

- **la modération en direct : plus qu'une question technique!**  
On croit généralement que l'animateur en direct joue un rôle essentiellement technique. Cet atelier a permis de préciser les nombreux autres aspects de l'animation et de se demander comment – et dans quel contexte – les fonctionnaires peuvent jouer ce rôle.
- **les questions portant sur le bilinguisme : la dualité d'un langage double**  
La technologie a donné naissance à de nombreux outils qui permettent de répondre à la demande croissante de traduction instantanée. Dans cet atelier, on a présenté un certain nombre d'outils et de méthodes permettant de tenir en direct des consultations bilingues.
- **la gestion des intervenants : beaucoup de perspectives et de confusion**  
Dans la gestion des intervenants, les technologies nouvelles ont eu pour effet d'accroître les attentes en ce qui concerne l'utilité de ces systèmes dans le processus de consultation en direct; or, ce processus suscite la confusion dans la terminologie et dans les relations entre les divisions.
- **la participation électronique des jeunes : la « génération Web » dans son élément**  
Puisque la première génération de l'information est dans la fleur de l'âge, l'environnement en direct prend une importance grandissante. Cet atelier a permis d'examiner les pratiques exemplaires auxquelles on fait appel pour réaliser un rapprochement entre les jeunes et les processus et programmes du gouvernement, grâce à la participation en direct.

Bien que l'atelier de septembre 2003 ait permis de faire la démonstration de la technologie offerte sur le marché pour la consultation en direct et les processus de participation en direct, la conférence intitulée « *Des applications pratiques de la consultation électronique* » donnait l'occasion de regrouper et d'interfêconder les idées et les connaissances portant sur ce thème. Les participants – des professionnels du secteur public et du secteur privé, dont la plupart avaient déjà collaboré à la conception et à la mise en œuvre d'une consultation en direct – ont pu faire

part de leurs connaissances et s'enrichir de nouveaux points de vue grâce à une mise en commun des connaissances dans ce domaine.

Le lecteur trouvera dans les pages suivantes de ce rapport la synthèse des sujets, des idées, des questions, des problèmes et des solutions exposés dans cet atelier riche d'information. L'appendice comprend des précis sur les différents exposés évoqués dans ce rapport.

## Introduction

Le réseau Internet devient rapidement un outil privilégié grâce auquel les citoyens peuvent faire connaître leurs opinions au gouvernement. Les dernières statistiques recueillies grâce au sondage mené sur le thème « Repenser l'engagement des citoyens » nous apprennent que 62 % des citoyens canadiens croient que les gouvernements devraient prévoir les moyens permettant de les consulter à propos des enjeux importants sur le réseau Internet.<sup>1</sup> Voilà pourquoi la fonction publique s'intéresse de plus en plus à cette question, en ce qui concerne non seulement la consultation en direct sur les politiques, mais aussi les services offerts aux citoyens canadiens.

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) a pour objectif d'élaborer des services parfaitement adaptés aux besoins des services de TI dans l'ensemble du gouvernement. Dans son initiative portant sur sa Vision pour la prestation des services destinés aux Canadiens, ce ministère s'est penché sur la création de services partagés; le Groupe de travail sur les services partagés a recommandé d'adopter, entre autres, une plate-forme commune pour la participation des citoyens, afin de profiter de la masse critique créée par la « vue d'ensemble » de la participation électronique. En outre, TPSGC a travaillé en étroite collaboration avec les responsables de la vision de la prestation de services pour la participation des Canadiens et avec le Groupe de travail sur la commercialisation et les responsables de différents services liés au Gouvernement en direct ont étudié un modèle de participation avec leurs intervenants. Pour TPSGC, l'étape suivante consiste à rédiger une analyse de rentabilisation pour l'adoption d'une plate-forme commune. Deux groupes ont demandé à TPSGC de leur apporter un concours pour les consultations ou la collaboration en direct : le Réseau des consultations fédérales et la collectivité du Gouvernement en direct.

À l'heure actuelle, TPSGC examine la possibilité d'offrir un service central en réalisant les objectifs suivants :

- déterminer le type d'outils et de services de consultation et de collaboration en direct que les ministères souhaitent adopter et définir les points communs parmi les ministères qui souhaitent investir dans ces outils et services;
- recenser les ministères qui sont prêts à investir dans une plate-forme commune de consultation et de collaboration électroniques et établir l'importance des investissements qu'ils sont prêts à y consacrer;

---

<sup>1</sup> Référence.

- recenser les outils de consultation et de collaboration électroniques développés par d'autres ministères et en faire une première évaluation.

Dans les nombreuses entrevues qui ont eu lieu dans le cadre de ce projet, deux points ressortent clairement : les clients ont besoin d'information à propos des processus, et souvent, la transformation opérationnelle que ces technologies obligent à effectuer est un obstacle dans leur mise en œuvre.

## **La modération en direct : plus qu'une question technique!**

Dans le secteur public, l'animation est toujours considérée comme une fonction technique. Dans la planification des programmes de consultation en direct, on a tendance à mettre en sourdine le rôle de l'animateur. On fait appel au groupe de soutien des TI pour jouer ce rôle. Les animateurs devraient posséder les compétences techniques nécessaires; or, leur concours devrait essentiellement consister à faire preuve de charisme.

Les fonctionnaires hésitent beaucoup à jouer le rôle d'animateur. Ceux qui participent à des discussions en direct parlent souvent de la crise d'identité qu'ils vivent. Le fonctionnaire qui intervient à titre d'animateur ne sait pas vraiment s'il est un porte-parole ministériel, un particulier ou un observateur passif. En outre, sans égard à la conception qu'il se fait de sa participation, le fonctionnaire ne peut pas avoir la certitude que le grand public s'en fera la même idée. Les fonctionnaires canadiens qui ont pu transcender leur rôle de « bureaucrate anonyme » et travailler dans une fonction aussi inconfortable et indéfinie en jouant le rôle d'intermédiaire entre les citoyens et le gouvernement du Canada ne sont guère nombreux.

L'expérience vécue jusqu'à maintenant montre que des modèles se font jour. Certains modèles comportent une collaboration étroite avec un organisme externe. Les processus et les outils élémentaires donnent encore de bons résultats. Toutefois, le parcours qui mène à la socialisation en direct sans tension avec les bureaucrates reste long et accidenté.

L'expérience des praticiens permet de réunir de l'information essentielle à propos des moyens que l'animateur adopte pour préserver le fil directeur de la discussion et pour connaître le mode d'animation à adopter. Ceux et celles qui sont intervenus à titre d'animateurs en direct ont une riche expérience qui peut nous aider à définir ce rôle. De plus, leurs réflexions permettent d'étoffer les processus de promotion de la socialisation en direct, pour aider les participants à s'adapter à leur nouvel environnement électronique.

### **Préoccupations**

Dans le modèle de la fonction publique proposé par Whitehall, les représentants élus sont le visage public du gouvernement. Le fonctionnaire qui travaille en coulisse est simplement une silhouette.<sup>2</sup> Toutefois, la consultation en direct augmente le nombre de circuits directs de communication entre le gouvernement et les citoyens, ce qui place les fonctionnaires qui interviennent à titre d'animateurs sous les feux de la rampe.

Il existe de nombreux documents de recherche sur l'ambiguïté et la complexité des enjeux de l'identité électronique. Par exemple, l'absence d'intonation et d'expression dans de nombreuses formes de communication en direct complique le développement de l'identité électronique.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Référence : modèle de Whitehall.

<sup>3</sup> Référence : Nancy White.

Cette ambiguïté constitue un problème pour les fonctionnaires comme pour les représentants élus et les citoyens. Dans une conversation en direct, tous les participants éprouvent obligatoirement le même malaise, qui rappelle celui que l'on connaît lorsqu'on entend sa voix sur un magnéscope pour la première fois. De nombreux fonctionnaires parlent d'un malaise précis, comme employés de l'État. À leurs yeux, leur rôle consiste à appuyer le programme du gouvernement, ce qui les empêche de participer librement à une discussion et ce qui les confine dans une fonction d'observateur, à moins qu'ils interviennent à titre de porte-parole officiels.

Or, les éléments de preuve anecdotiques dont fait état, par exemple, Condition féminine Canada (CFC) montrent que les participants s'attendent à ce que certains fonctionnaires interviennent, à titre d'animateurs ou de participants. Ils souhaitent que des représentants du gouvernement prennent acte de leurs commentaires, posent des questions et apportent leur concours dans l'orientation du débat, directement ou en transmettant leurs commentaires par l'entremise de l'animateur.

La Politique de la Loi sur l'accès à l'information (PLAI) constituait le principal motif de préoccupation des représentants du gouvernement. Pour dissiper cette préoccupation, on a diffusé que les noms des ministères participants, plutôt que les noms des différents employés qui ont collaboré à la discussion; il n'empêche que les adresses électroniques permettent d'identifier l'auteur des observations. L'intégration progressive des relevés de consultation en direct dans les dossiers officiels des ministères aura pour effet d'accroître les préoccupations à l'égard de la protection des renseignements personnels. Il faut donc préciser la politique ou son interprétation en ce qui a trait aux incidences des besoins relatifs à la PLAI.

## **Perspectives**

L'environnement électronique a eu pour effet de modifier spectaculairement le rôle de coordination du gouvernement. Tout à coup, les intervenants peuvent devenir de vrais partenaires, puisqu'il existe un lieu où la collaboration peut se dérouler en temps réel. Les gestionnaires de programmes peuvent s'acquitter de leurs fonctions en se rapprochant de la collectivité des groupes d'intervenants, au sein du gouvernement et à l'extérieur. L'objectif du gestionnaire de programmes consiste à mettre en œuvre des politiques officielles qui donnent de bons résultats; ce gestionnaire peut donc faire appel à l'environnement électronique pour compléter les échanges directs et les autres méthodes de communication lorsque les distances sont importantes.

Toutefois, cela crée des attentes à propos des activités qu'on peut exercer dans l'environnement électronique. L'expérience montre que pour que la consultation en direct soit enrichissante, il faut miser sur le sentiment de communauté qui existe déjà, et qui se fonde le plus souvent et très facilement sur un échange direct. En outre, les partenaires ne collaborent pas nécessairement avec efficacité simplement parce qu'il existe un lieu où ils peuvent le faire.

## **Modèles**

On assiste à la naissance de différents modèles de socialisation en direct. Ces modèles permettent de comprendre le rôle des fonctionnaires dans leur nouvelle mission. Le lecteur trouvera ci-après la définition de certains modèles nouveaux parmi les plus populaires.

### **Coanimation**

CFC a adopté un modèle de coanimation. Dans ce modèle, un fonctionnaire a travaillé en étroite collaboration avec le représentant d'une organisation non gouvernementale (ONG). Cette formule constituait « le meilleur de deux mondes » : un fonctionnaire harmonisait ses connaissances et sa mission avec la capacité de libre expression du représentant de l'ONG, sans craindre qu'on le prenne comme porte-parole de l'ensemble de la fonction publique. La coanimation a permis de valider les détails de la planification, par exemple l'encadrement et la « cadence » des questions. Ce modèle a aussi permis de partager le rôle de surveillance qui accompagne cette fonction. Il y a des récalcitrants partout, et parfois, il faut les rappeler à l'ordre : deux « surveillants » valent mieux qu'un!

### **Rôles fractionnés**

Des ministères ont également décidé de fractionner les rôles. Dans le cadre du Dialogue national sur la politique étrangère, on a dressé la liste des rôles que se partagent de nombreux individus, dont les fonctionnaires et les volontaires. Entre autres, les animateurs doivent intervenir pour relancer les discussions lorsque les entretiens en direct commencent à se ralentir, d'autres animateurs prennent des décisions sur l'information qu'on peut ou non diffuser sur un site, un cyberbibliothécaire doit réunir l'information nécessaire, et des analystes doivent compiler les données apportées par les réponses à des questions générales.<sup>4</sup> Sur le site Culturescope.ca, l'Observatoire culturel canadien adopte un principe comparable : il est nécessaire de jouer un certain nombre de rôles généraux pour s'occuper des politiques, de la conception et de la maintenance des technologies, des questions juridiques (par exemple, la protection des renseignements personnels et du droit d'auteur), de l'animation et de la formation. Dans ces deux cas, les fonctionnaires continuent de travailler en coulisses, en donnant des directives et en faisant connaître les règles.

### **Sous-traitance**

En s'inspirant des règles et des objectifs élaborés clairement par la fonction publique, certains ministères ont produit de bons résultats en faisant appel à des animateurs externes, que l'on jugeait plus neutres. Certains laissent entendre que lorsque la conversation doit être axée sur un échange entre les citoyens, il est préférable de recourir à un animateur externe.

### **Chefs d'équipe**

La méthode échelonnée, qui prévoit une collaboration étroite avec les chefs d'équipe, a donné de bons résultats dans la consultation qui a porté sur la conception du Portail des jeunes. L'animateur a travaillé avec un groupe de 16 personnes qui jouaient le rôle de chef d'équipe.

---

<sup>4</sup> Référence : exposé de Liss Jeffrey.

Chaque chef d'équipe était responsable d'une partie d'un groupe plus nombreux de jeunes participants. Il servait d'intermédiaire entre les membres de son équipe et les fonctionnaires qui tenaient la consultation. De plus, chaque équipe devait se donner un nom et adopter un logo; puis, les équipes devaient participer à des concours amusants, par exemple une chasse au trésor en direct, pour promouvoir leur identité électronique et créer un sentiment de communauté.

### **Comité de rédaction**

Un comité de rédaction constitué de hauts fonctionnaires peut exercer un encadrement discret et impartial. Ce modèle s'est révélé fructueux à l'Observatoire culturel canadien, dont le comité de rédaction est constitué de membres du personnel de cet organisme, ainsi que de représentants de la collectivité des professionnels de la culture, parmi lesquels on trouve des dirigeants de cercles de réflexion, des experts-conseils du secteur privé, des experts en politiques et des employés chargés de la promotion des groupes d'intérêts.

Le comité de rédaction doit s'assurer que le processus de sélection du contenu est équitable et qu'il n'est pas exclusivement déterminé par le gouvernement; en outre, il apporte un point de vue extra-gouvernemental aux discussions. Parce que tous les secteurs du processus de rédaction existent essentiellement sous différentes formes nuancées, le comité peut, grâce au large éventail de connaissances et d'expérience qu'il réunit, proposer des solutions équitables et représentatives. On soumet actuellement à des essais un modèle comparable au ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), où un comité de rédaction spécial, constitué de hauts fonctionnaires, a le dernier mot en ce qui concerne les documents stratégiques diffusés pour commentaires dans le grand public sur le site Web des politiques stratégiques de la Politique étrangère du Canada.

### **L'importance décisive du rôle de l'animateur**

L'animateur doit mettre les participants à l'aise et donner un sentiment de sécurité aux fonctionnaires. L'animateur idéal peut conjuguer adroitement le rôle de l'agent de surveillance en direct et le rôle d'agent provocateur, en faisant preuve de « charisme virtuel », comme on le dit parfois.<sup>5</sup> Si on reprend la métaphore de la soirée cocktail, l'animateur est le centre d'attraction, puisqu'il a le style et les idées les plus attrayants et qu'il a un caractère charmant. Qu'elle soit confiée en sous-traitance, partagée, fractionnée ou assurée par un comité, la consultation en direct doit être confiée à un responsable, pour que les participants aient l'assurance que le contenu de la consultation est structuré et que les règles sont respectées.

### **Une « journée dans la vie » de l'animateur**

Sans égard au modèle adopté, les fonctionnaires ont un rôle à jouer.

---

<sup>5</sup> Référence : Evan Medley.

### **En coulisses**

Les fonctionnaires doivent élaborer les objectifs de la consultation, ainsi que le calendrier, le contenu, les questions et l'évaluation. Ils interviennent aussi pour assurer la liaison avec le personnel technique, en veillant à ce qu'on apporte rapidement des solutions aux problèmes techniques. Une partie du travail d'élaboration du contenu consiste notamment à prendre des décisions sur les renseignements généraux qu'il faudrait mettre à la disposition des participants. On semblait généralement s'entendre pour dire qu'il est préférable de donner beaucoup plus d'information qu'il le faut, mais qu'il est également important de s'assurer que cette information est pertinente et est relativement concise, afin d'éviter de surcharger les participants. Le cahier de travail<sup>6</sup> est un outil qui est de plus en plus populaire pour les consultations sur les politiques. Ce cahier, qui permet de diffuser l'information, comporte certaines tâches dans lesquelles cette information est très pertinente et utile.

### **Sur les devants de la scène**

S'ils interviennent comme animateurs ou coanimateurs, les fonctionnaires animent les discussions ou jouent le rôle de médiateur. Ils pourraient donc être appelés à résoudre des conflits avec certains participants et à dissiper les malentendus hors ligne. Les fonctionnaires doivent faire connaissance avec les intervenants pour pouvoir faire fructifier au maximum leur participation. En outre, les fonctionnaires qui jouent le rôle d'animateurs doivent éviter de rester sur la défensive lorsque le débat devient épineux.

### **Fil directeur du contenu**

Les messages gouvernementaux conjuguent adroitement l'information ponctuelle et les questions pertinentes. Une conversation continue – qui s'étend souvent sur un certain nombre de semaines – doit suivre un fil directeur régulier; on doit donner des lignes directrices pour mobiliser les participants et éviter les « creux ». Poser la bonne question devient un art. Chaque question devrait être assez précise pour susciter une réponse, sans toutefois être tellement exclusive qu'elle appelle une seule réponse. Sur le site de Culturescope.ca, par exemple, une question comme « Quelle orientation devrait-on adopter dans le cadre de la politique culturelle du Canada? » est probablement trop vaste, alors qu'une question comme « Existe-t-il des solutions de rechange pour corriger le déficit du financement du secteur cinématographique? » est assez précise pour donner un point de départ aux participants, tout en étant assez vaste pour susciter différentes idées, diverses opinions et, éventuellement, différentes solutions.<sup>7</sup>

### **Sommaire**

Grâce à un sommaire régulier du contenu d'une discussion en direct, les participants peuvent suivre le fil directeur, se concentrer et garder le rythme. Le sommaire permet aussi de montrer aux participants qu'on valorise leur opinion, ce qui les encourage à participer plus souvent à la discussion. On doit préparer les sommaires selon les périodes naturelles, qu'elles soient déterminées par le contenu ou le calendrier. Le sommaire peut aussi donner lieu à des problèmes de droit d'auteur. Plus le sommaire est fidèle aux déclarations d'un participant, plus il est

---

<sup>6</sup> Le gouvernement de l'Écosse diffuse un exemple récent de cahier de travail sur le site suivant : <http://www.scotland.gov.uk/library5/government/foisa-00.asp>.

<sup>7</sup> Référence : Evan Medley.

préférable de demander l'autorisation de publier une citation directe ou une paraphrase. Selon le collaborateur, on peut considérer les commentaires personnels comme des conseils professionnels. Cette affirmation se vérifie en particulier lorsqu'on fait appel à des experts. Il en va de même du texte traduit dans une autre langue ou converti dans un autre format.<sup>8</sup>

### **Activités de collaboration**

Certaines consultations – en particulier celles qui portent sur l'élaboration des services – s'inscrivent dans le cadre d'une collaboration. On peut demander aux intervenants leur opinion sur la création d'une taxonomie, par exemple. L'aspect pratique de la consultation intéresse de nombreux intervenants et fait appel à la mentalité de volontaire associée au réseau Internet. Le plan pourrait comporter des récompenses et des mesures d'incitation. Il pourrait être avantageux de prévoir certaines occasions permettant de réunir les commentaires, autrement que dans une discussion structurée. On pourrait entre autres lancer des sondages ou prévoir un point d'échange informel. Cela est particulièrement important lorsque l'on consulte des jeunes. Le jeu et les autres activités en direct sont essentiels pour établir l'identité électronique et pour bâtir la confiance. En outre, ces activités permettent aux employés d'être à l'aise dans l'environnement électronique comme médium de travail et de communication.

### **Communication**

On s'inquiète généralement de l'« avalanche de courriels » qui déferle sur les plans de consultation électronique. Bien que cette inquiétude soit fondée, elle ne devrait pas faire oublier le fait que de nombreuses consultations électroniques n'attirent pas un achalandage suffisant. Généralement, plusieurs semaines s'écoulent avant que la discussion décolle vraiment. On oublie souvent les techniques de marketing dites « virales » : par exemple, l'adresse URL de la consultation électronique peut être reproduite dans la signature du courriel, ou on peut diffuser des liens sur les sites Web de nombreux intervenants afin d'attirer les participants. En principe toutefois, il faut du temps pour que les gens prennent connaissance de l'existence de la consultation et pour qu'ils soient à l'aise avec l'environnement électronique.

Certains gestionnaires de programmes ont évoqué la nécessité de faire appel à un « agent provocateur » pour stimuler la discussion. D'autres affirment que la discussion en direct devient beaucoup plus animée après un événement public majeur sur la question ou lorsque les intervenants ont eu l'occasion de se réunir en personne.

De plus, l'animateur doit savoir que les participants ne travaillent pas tous au même endroit. Il se produit alors un phénomène qu'on appelle parfois le « temps de chute du flocon de neige »<sup>9</sup>; chaque flocon de neige a sa propre trajectoire et sa propre durée de chute; de même, dans une consultation électronique, chaque participant a son rythme de travail et d'apprentissage. À cause de ce phénomène, il est encore plus nécessaire que l'animateur diffuse des sommaires. Ces

---

<sup>8</sup> Référence : Evan Medley.

<sup>9</sup> Nancy White, *op.cit.*

sommaires servent à ponctuer la consultation en direct et permettent à tous les participants de suivre le même fil directeur.

Il existe un lien solide entre le processus de consultation et la stratégie de communication générale. Les représentants du gouvernement devraient s'attendre à ce que les citoyens profitent de l'occasion pour s'exprimer pendant la consultation; ils ont besoin de renseignements valables et doivent pouvoir s'en servir; on doit aussi faire connaître clairement les attentes dans le cadre de la consultation.

## **Logiciels**

Il existe mille et un logiciels, soit aussi bien des programmes permettant de tenir les discussions les plus élémentaires que les plates-formes mixtes, comportant des séances de bavardage et des sondages.

Pour les petites collectivités d'intervenants, on a laissé entendre qu'il était préférable de recourir à un minimum de fonctions, notamment des moteurs de recherches, des fils directeurs multiples, une fonction d'avis par courriel et une fonction de bibliothèque de base, permettant de créer des catégories de documents.

## **Au delà de l'environnement électronique**

Hormis son perfectionnement, l'environnement électronique comporte des limites comme médium de communication. On favorise une certaine expérience kinesthésique, pour veiller à ce que les participants soient à l'aise. Les spécialistes de la collaboration en direct suggèrent de faire parvenir à tous les participants des balles anti-stress avant le début de la consultation ou de s'entendre pour diffuser une trame sonore apaisante commune pendant une séance de bavardage. Ces deux exemples reprennent aussi l'idée de l'expérience commune; en sachant que les autres participants manipulent eux aussi des balles anti-stress ou écoutent la même trame sonore, on peut réduire les appréhensions et accroître le sentiment de communauté.

## **Les questions portant sur le bilinguisme : la dualité d'un langage double**

Les technologies et les langues se conjuguent pour faire du gouvernement du Canada un chef de file dans le domaine des services technolinguistiques. C'est ainsi que récemment, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) a lancé sa boîte d'outils technolinguistiques, pour simplifier la production des documents électroniques en français. Depuis l'avènement d'Internet, les méthodes ingénieuses adoptées par le gouvernement du

Canada pour transposer notre culture bilingue dans le cyberspace font de notre pays un chef de file à l'échelle mondiale. Or, tous les succès comportent leur part de difficultés.

Il faut en effet personnaliser considérablement la plupart des applications de consultation électronique pour respecter les exigences relatives à l'uniformité de la présentation et de l'exploitation. Toutefois, il semble que les attentes de citoyens et des fonctionnaires débordent le cadre des règles existantes. Lorsqu'ils réfléchissent aux pratiques exemplaires de bilinguisme, nos collègues pensent souvent à des applications de pointe. Les technologies évoluent rapidement. Elles offrent un large éventail de possibilités, qu'il s'agisse de fonctions absolument nécessaires ou dont on peut se passer et de solutions souhaitables ou réalistes.

### **La technolinguistique : perspectives**

Parce que les traducteurs doivent connaître le contexte de la matière qu'ils traduisent, la traduction automatique est toujours une illusion; or, la technolinguistique a créé des perspectives à la fois nombreuses et nouvelles pour la communication bilingue et pour l'accélération et la simplification du processus de traduction. La technolinguistique est en fait une série de principes qui regroupent les compétences linguistiques et techniques pour produire un large éventail de solutions innovantes sur le Web, dont la localisation, l'internationalisation, ainsi que la traduction et la rédaction sur ordinateur.<sup>10</sup>

#### **Mémoire de traduction**

La mémoire de traduction est une technologie d'assistance qui permet de réduire la traduction répétitive en faisant concorder les nouveaux segments de textes à traduire avec les segments existants et identiques de textes déjà traduits. Ainsi, la traduction électronique est plus exacte et efficiente. On y fait appel dans la traduction de différents types de textes, dont le contenu dynamique des sites Web. Parce que la mémoire de traduction donne d'excellents résultats dans les textes répétitifs, par exemple les manuels d'instructions, elle ne peut guère s'appliquer à la consultation, dans laquelle on exprime de nombreuses opinions différentes.

#### **Condensé textuel**

Il s'agit du terme qui désigne la traduction automatique littérale d'un texte à l'ordinateur. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une traduction normale, le condensé textuel peut souvent donner une idée générale du contenu d'un texte. Certains services gouvernementaux, par exemple le Guichet emplois<sup>11</sup>, font appel à cette application.

#### **Rédaction contrôlée**

Bien que les fonctionnaires qui participent à la consultation en direct n'exercent aucun contrôle sur la manière dont les citoyens rédigent leurs réponses, la méthode de la rédaction contrôlée pour les documents d'information générale permet de mieux utiliser la mémoire de traduction et

---

<sup>10</sup> Référence : Lucie Langlois.

<sup>11</sup> <http://www.jobbank.gc.ca>

les outils de condensé textuel. Il est beaucoup plus facile de traduire les textes simples, par exemple les manuels d'entretien, parce qu'ils ne sont pas ambigus. Dans la rédaction contrôlée, on rédige les textes selon des règles qui favorisent l'intelligibilité.

### **Bavardage bilingue en temps réel**

Certains représentants élus ont fait appel à des séances de bavardage en direct. Toutes les « leçons apprises » mettent en évidence le problème de la traduction. À cause de la présence de différentes langues sur le même écran, il est souvent difficile, pour des citoyens unilingues, de suivre le déroulement de la discussion. Une solution consiste à organiser deux activités distinctes, ce qui peut toutefois susciter des inquiétudes : en effet, on peut privilégier une langue par rapport à l'autre. En séparant les deux langues, on se prive également des possibilités d'interfécondation des idées, ce qui modifie le résultat de la consultation.

Dans une séance de bavardage bilingue en temps réel, le traducteur traduit de vive voix les commentaires des participants, pendant qu'un opérateur de traitement de textes les enregistre. Ces traductions presque instantanées offrent un éventail de possibilités pour la communication en temps réel dans laquelle la langue n'est pas un obstacle. Le Bureau de la traduction a fait appel à ce processus pour interpréter avec succès des séances de bavardage pendant la discussion en temps réel multilingue qui a eu lieu en 2003 à l'occasion du Parlement virtuel des Amériques. Il s'agit d'une nette amélioration par rapport au délai de traduction de 48 heures pendant la Consultation en direct sur le Régime de pensions révisé du Canada.

Voici les opérations de base que comporte une séance multilingue de bavardage en temps réel :<sup>12</sup>

1. chaque participant a une équipe constituée d'un traducteur et d'un opérateur de traitement de textes pour chaque langue représentée, ainsi que d'un opérateur de traitement de textes pour lui-même;
2. le participant pose une question à haute voix; son opérateur de traitement de textes enregistre sa question à l'ordinateur;
3. chaque traducteur lit la question et la traduit à haute voix; l'opérateur de traitement de textes du traducteur enregistre la traduction à l'ordinateur;
4. toutes les traductions sont ensuite diffusées en direct, ce qui permet aux participants de répondre à la question dans la langue de leur choix. (Leur équipe de traducteurs traduit ensuite leurs réponses dans toutes les langues.)

### **Internationalisation et localisation des logiciels**

L'internationalisation consiste à adapter les logiciels pour qu'on puisse s'en servir éventuellement presque n'importe où, alors que la localisation consiste à les doter de fonctions précises pour permettre de s'en servir dans un contexte précis.

Dans le domaine des logiciels, l'internationalisation consiste à séparer le code de programmation et le contenu pour permettre de programmer le même logiciel afin de pouvoir faire appel à des langues différentes. La conception et la mise en œuvre de ce processus peuvent être laborieuses à

---

<sup>12</sup> Référence : Lucie Langlois.

l'étape initiale; elle permet toutefois de réaliser des économies de 30 % en temps, en financement et en travaux de maintenance, puisqu'il n'est pas nécessaire de modifier le code de programmation en fonction de chaque langue. Ce processus permet d'éviter les difficultés de conception qui peuvent surgir lorsqu'on garde la traduction pour la fin, par exemple pour finalement se rendre compte que les cases d'option des pages Web conçues à l'aide de mentions anglaises sont trop petites pour les équivalents français.

### **Discussions asynchrones**

Si on ne fait pas appel aux processus technolinguistiques les plus récents, la consultation électronique asynchrone apporte beaucoup de souplesse dans la traduction. Elle offre un meilleur délai pour la traduction et augmente considérablement la viabilité de la consultation bilingue. Les sommaires produits par les animateurs et qui reprennent les faits saillants traduits à partir des messages diffusés dans d'autres langues permettent aux participants unilingues de bien comprendre toutes les idées exprimées pendant la discussion.

### **Animateurs**

La formule gagnante de l'animateur peut s'enrichir grâce au bilinguisme, comme nous l'avons vu ci-dessus. L'animateur qui connaît bien la technologie et l'objet du débat et qui peut faire preuve de « charisme virtuel » dans les deux langues est un collaborateur très précieux. Toutefois, on peut faire appel à trois modèles d'animation dans les deux langues :

#### **1. un animateur bilingue et un forum bilingue**

Pour les participants bilingues, ce modèle apporte de la cohésion à la discussion. Toutefois, les participants unilingues qui font appel à ce modèle peuvent avoir de la difficulté à suivre le fil directeur de la conversation.

#### **2. deux animateurs et deux forums (un dans chaque langue officielle)**

Il s'agit du modèle qu'on applique traditionnellement dans les consultations directes. D'une manière ou d'une autre, les normes sont différentes dans le cyberenvironnement; cette formule est possible, puisque les citoyens bilingues peuvent naviguer entre les discussions et s'attendre à ce que les animateurs puissent en faire autant. Une collaboration étroite entre deux coanimateurs constitue une solution de rechange.

#### **3. un animateur bilingue et deux forums (un dans chaque langue officielle)**

Il s'agit du modèle idéal pour la discussion asynchrone. Un animateur bilingue peut résumer le déroulement d'un forum à l'intention des participants à l'autre forum. Si on permet aux participants à un forum de comprendre ce qui se déroule dans l'autre forum, on peut interféconder les idées et produire des résultats dans une consultation mieux concertée.

## **La gestion des intervenants : beaucoup de perspectives et de confusion**

Les intervenants apportent des renseignements stratégiques sur un certain nombre de programmes, de services et de politiques qui permettent de façonner l'organisation. Pour de nombreux ministères, il est devenu essentiel de suivre les intervenants.

Les bases de données constituent un bon point de départ pour gérer efficacement les intervenants. Grâce aux bases de données, l'organisation peut archiver électroniquement l'information pertinente, pour pouvoir la consulter sans difficulté et mettre à jour ses données. En peu de temps, les technologies qui sous-tendent ces bases de données ont évolué considérablement, à tel point que certains fournisseurs vantent aujourd'hui leurs systèmes comme le « nec plus ultra » de la gestion des intervenants, en faisant valoir qu'on peut y archiver « toute l'information, ou presque ». Il est difficile de tracer la ligne de démarcation entre l'information pertinente et utile et celle qui ne l'est pas. Parce que les outils deviennent plus perfectionnés, les processus de gestion de l'information sont aujourd'hui indispensables.

Toutefois, la gestion des intervenants se rapporte d'abord à des personnes. Grâce à des outils et à des processus efficaces, les organisations gouvernementales peuvent promouvoir les relations avec les personnes qui apportent toutes les données dont elles ont besoin. Voilà pourquoi il faut adopter de nouveaux processus d'échange de l'information, afin de pouvoir utiliser efficacement ces outils.

### **Publics cibles**

On peut tirer un excellent parti des systèmes de gestion de l'information en analysant les données pour établir un terrain d'entente parmi les intervenants et les directions des ministères. Les intervenants participent de plus en plus à certains dossiers. C'est pourquoi il faut faire appel à des méthodes plus efficaces de gestion des intervenants, pour s'adapter à cette progression. Les systèmes de gestion des intervenants permettent de recenser facilement les différents publics cibles intervenant dans un dossier – en plus de définir les meilleurs moyens et le meilleur moment pour les consulter.

Nombreux sont les intervenants qui sont passés maîtres dans la création de coalitions en direct en faisant appel à des bases de données pour suivre les enjeux. De nombreux intervenants sont parfois disposés à intervenir dans des questions se rapportant à l'enjeu principal qui intéresse leur organisation. Grâce à des renseignements valables sur les intervenants, on peut définir les similitudes latérales et recenser les coalitions externes existantes et possibles. Un système de gestion des intervenants peut aussi permettre de recenser les directions qui ont des intervenants en commun.

## **Définitions et caractéristiques**

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.

Il se peut également qu'on ne connaisse pas suffisamment bien les règlements sur la protection des renseignements personnels. Lorsqu'on enregistre l'information sur les intervenants, de nombreuses questions restent toujours sans réponse en ce qui concerne les données que l'on peut ou non réunir. De plus, on peut mal interpréter le contenu si on ne dispose pas de toute l'information sur le contexte; il faut donc utiliser un langage clair et un système normalisé d'enregistrement.

L'expérience montre qu'on est disposé à s'échanger l'information sur la gestion des intervenants au sein des différents secteurs d'un même ministère. Toutefois, l'ambiguïté des définitions nuit à l'efficacité de l'échange de l'information. Pour éviter la « fatigue des mises à jour », les intervenants comme les employés du gouvernement pourraient préférer un système centralisé de gestion des intervenants.<sup>13</sup> Grâce à ce type de système, les intervenants pourraient apporter une mise à jour à leur information dans un système central qui serait accessible à de nombreux ministères différents. Quoi qu'il en soit, on recommande d'adopter des données exportables, qui dissocient le contenu et la programmation, pour que l'information puisse être partagée et soit facile d'accès pour tous dans les deux langues officielles.

Bien qu'on puisse vraiment avoir besoin d'un système plus vaste pour la gestion des personnes-ressources, la gestion des intervenants porte sur un groupe défini d'intervenants et d'utilisateurs de système. Le terme « intervenants » s'entend de toutes les parties qui s'intéressent à un enjeu ou à une organisation. Les utilisateurs de système peuvent se définir comme les employés du gouvernement qui sont appelés à gérer le système.

---

<sup>13</sup> À Toronto, l'Annuaire des pages bleues 211 est un exemple de système dans lequel les catégories sont déjà définies et dans lequel les participants doivent mettre à jour leur information.

## **Gestion de l'information sur les intervenants**

Certains ministères font massivement appel au réseau Internet pour réunir des données et diffuser de l'information sur différents sujets, d'intérêt général ou particulier. On échange l'information avec ces intervenants grâce à des méthodes formelles et structurées, par exemple des serveurs de listes postales, des sondages permettant d'établir le profil des utilisateurs et des études de marchés, et à des méthodes informelles et moins rigoureuses, par exemple des forums de discussions.

### **Serveurs de listes postales**

Les bonnes vieilles listes électroniques et postales constituent un autre aspect essentiel de la gestion des intervenants. Ces listes, qui comportent une même adresse de courriel pour différents utilisateurs, permettent d'actualiser l'information sur les groupes intéressés par certaines questions ou certains enjeux. Grâce à la simplicité de ces outils, certains ministères ont mis au point des systèmes de gestion des intervenants qui remportent un franc succès. Les serveurs de listes postales définissent les groupes de discussions, ce qui permet aux gestionnaires de programmes d'adopter une ligne de conduite et de prendre des décisions sur les étapes suivantes.

Parce que les serveurs de listes sont organisés par sujets et que les participants s'abonnent de leur plein gré à ces sujets, Statistique Canada peut joindre des clients dont il ne connaissait pas l'existence. L'expérience de Statistique Canada met également en relief certains renseignements intéressants à propos de l'adaptation de l'information aux besoins particuliers des clients. Le Quotidien, diffusé par courriel et sur Internet auprès d'une vaste clientèle, a été conçu pour permettre à des publics cibles très précis d'avoir accès à l'information sur mesure provenant de différentes sources. Pour ce faire, on fait appel à une base de données qui archive l'information sur les relations et qui comprend des codes de désignation établissant des liens avec l'information archivée dans le Système canadien d'information socio-économique (CANSIM). À l'origine, cette tâche paraissait laborieuse et lourde, puisqu'il fallait définir tous les codes de désignation; en définitive, elle s'est toutefois révélée très utile, puisqu'elle a permis de produire une base de données consultable permettant de mettre au jour des trésors d'information en explorant différentes couches de données.

### **Gestion du contenu**

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.

## **Outils de réseautage social**

Les outils de réseautage social lancés sur Internet constituent un autre perfectionnement intéressant qui pourrait être utile dans la gestion des intervenants. Au début, il s'agissait d'un réseau social de loisirs pour les jeunes adultes; récemment, ces outils se sont transformés pour devenir des outils d'affaires. Le logiciel de réseautage social le plus populaire est peut-être Friendster, qui permet aux membres du réseau de 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 donc visualiser sa place et celle de ses amis dans le réseau grâce à des diagrammes qui paraissent à l'écran.

## **Les jeunes et la participation en direct : la « génération Web » dans son élément**

La régression de la participation des jeunes générations aux élections semble permettre de conclure que ces derniers sont apathiques lorsqu'il s'agit des enjeux du gouvernement. Or, ces générations participent massivement aux activités volontaires et aux causes sociales, ce qui est loin de révéler qu'elles sont apathiques. Selon les chercheurs, le réseau Internet peut permettre de rétablir le contact avec les générations appartenant à ces catégories d'âges, qui représentent un potentiel essentiellement inexploité de participation civique. La génération de l'ère de l'information<sup>14</sup> utilise le réseau Internet pour avoir des échanges avec les communautés de groupes d'intérêts et pour les mobiliser. On peut considérer que l'environnement électronique est le domaine de la plupart des jeunes aujourd'hui : c'est dans cet environnement qu'ils ont des échanges; ils y sont à l'aise; en outre, il s'agit d'un moyen de communication qu'ils savent utiliser.

S'il n'y a pas de présence Internet pour les accueillir, il y a un risque, puisque la dissension actuelle des jeunes pourrait s'accroître. Souvent, l'environnement électronique permet de créer, pour les jeunes, une sorte de chambre d'écho, dans laquelle ils s'échangent simplement les partis pris attribuables à leur inexpérience et à leur manque d'information. Par conséquent, les jeunes n'entendent que l'écho de leurs propres opinions et n'apprennent rien de nouveau. Cet environnement comporte un risque, puisque sans information adéquate, les jeunes ne font que s'isoler davantage, se sentir plus frustrés et se méfier encore plus du gouvernement. Cela les incite à résoudre leurs problèmes en militant contre le gouvernement, au lieu de rechercher des solutions en collaboration avec ce gouvernement. L'intervention du gouvernement permettrait d'éliminer – ou au moins de réduire – l'effet de chambre d'écho et de faire de l'environnement électronique un lieu d'information.

L'intervention du gouvernement auprès des jeunes dans l'environnement électronique permettra d'éliminer le point de vue des clans irréconciliables, selon lequel la bureaucratie est considérée comme un système. De même, le gouvernement peut profiter des opinions et des idées des

---

<sup>14</sup> D-code?

jeunes, en leur permettant de participer à la mise au point des solutions à apporter aux problèmes qui les touchent. La consultation en direct peut devenir une méthode efficace non seulement pour informer les jeunes, mais aussi pour leur offrir un moyen positif et productif de faire connaître leur dissension.

La fonction d'autopublication – sous la forme de registres Web (les « chroniques Web »)<sup>15</sup>, de wikis<sup>16</sup> et de sites Web personnels – donne aux jeunes un sentiment d'autonomie. Ils peuvent s'attendre à pouvoir intervenir. L'expérience montre qu'ils participent beaucoup : la conception des logos, les architectures d'information et les taxonomies sont des exemples de tâches accomplies en direct par des équipes virtuelles de jeunes.

### **Des outils fructueux**

Tout cela laisse entendre qu'il existe quelques ingrédients. La génération de l'ère de l'information s'est habituée à la précision. Elle est passée maître dans l'art de filtrer l'information et de trouver le message. Selon des études récentes, le soutien apporté aux techniques des campagnes électroniques évolue : les techniques de « traction » du contenu, par exemple la publication des courriels ou des chroniques Web, se substituent aux techniques promotionnelles de « pulsion », par exemple les messages hebdomadaires sous forme de textes et les banderoles dont le contenu est général.<sup>17</sup> À cause du foisonnement de l'information sur Internet, il a fallu adopter des « indicateurs logiques ». Certains dirigeants politiques ont compris cette nécessité et ont créé des chroniques Web très fructueuses et arrêtées dans leurs opinions, grâce auxquelles les lecteurs peuvent comprendre les messages.

---

<sup>15</sup> En règle générale, les registres Web ou « chroniques Web » sont des sites Web personnels, actualisés tous les jours et qui regroupent généralement des commentaires rédigés à la première personne, des liens Web, des images et des coupures de presse. Les rubriques sont présentées dans l'ordre chronologique inverse.

<sup>16</sup> Les wikis sont des chroniques Web rédigées en collaboration.

<sup>17</sup> Référence : étude CERCLE.

## **Anecdotes de réussite**

Ces deux études de cas mettent en évidence des avantages comparables.

1. Le réseau Internet est un lieu idéal, puisque les jeunes y sont à l'aise lorsqu'ils s'en servent.
2. Les jeunes peuvent avoir accès n'importe quant à la collectivité électronique, à partir de n'importe quel endroit équipé de moyens d'accès à Internet. Cela est particulièrement utile, puisque les jeunes ont un horaire varié et peuvent visiter les sites au moment qui leur convient. En outre, ils peuvent discuter d'une question ou travailler en collaboration dans le cadre d'un projet sans avoir à orchestrer une réunion qui donne lieu à des frais de déplacement ou qui oblige à travailler dans les différents fuseaux horaires du pays.
3. La communication asynchrone donne du temps aux traducteurs, de sorte que l'environnement de travail bilingue est plus viable.

On peut facilement améliorer l'expérience électronique des jeunes en agrémentant l'espace de travail. Dans le cadre du projet, directionjeunesse.ca, les équipes devaient rivaliser d'adresse, par exemple dans des chasses au trésor électroniques, pour promouvoir la collectivité électronique et bâtir des identités en direct. Grâce à des prix modestes, on a pu encourager les jeunes à donner de leur temps dans le cadre de projets à long terme. Récemment, le Secrétariat des jeunes en milieu rural a organisé un concours de conception de logos qui encourageait la participation des jeunes et leur donnait l'occasion de contribuer à la conception d'un projet.

## **Inquiétudes**

On a exprimé des inquiétudes à propos des moyens permettant de rejoindre les jeunes marginalisés – soit les jeunes canadiens et canadiennes qui n'ont pas l'équipement, les connaissances de l'ordinateur ou le niveau d'alphabétisation nécessaires pour participer à un forum en direct. On a signalé que malgré le faible pourcentage d'accès à Internet dans les foyers des zones rurales, les jeunes peuvent quand même avoir accès au Web dans les écoles, les bibliothèques et les centres communautaires. La diffusion sur le Web et les téléconférences constituent d'autres moyens efficaces de rejoindre les jeunes qui ne peuvent normalement pas participer à des consultations en personne.

On s'est également demandé avec inquiétude jusqu'à quel point les jeunes faisaient preuve de jugement lorsqu'il s'agit de sécurité et de protection des renseignements personnels sur le Web. Se préoccupent-ils des renseignements personnels qu'ils donnent sur le réseau Internet et savent-ils comment on pourrait s'en servir? La plupart des jeunes connaissent sans doute très bien les technologies nouvelles; toutefois, on s'inquiète encore vivement des limites de leurs connaissances et des moyens à prendre pour rejoindre les étudiants qui sont relégués aux oubliettes.

## Conclusion

Pour la quatrième année consécutive, le Canada s'est classé au premier rang parmi les 22 pays évalués par le cabinet *Accenture* pour ce qui est de la maturité du gouvernement électronique ou du niveau auquel le gouvernement s'est doté d'une présence en direct. Selon l'une des tendances signalées dans ce rapport, « on s'intéresse de plus en plus aux services personnalisés à offrir aux différents citoyens. En cernant et segmentant la collectivité des citoyens et des utilisateurs, les gouvernements peuvent offrir aux citoyens des services et des renseignements plus pertinents – plus rapidement et économiquement ».<sup>18</sup> Ces dernières années, les agents de consultation et les communicateurs du gouvernement du Canada ont constaté un accroissement dans l'utilisation d'Internet comme outil de communication efficace qui peut servir de moyen plus personnalisé d'échange de l'information entre la fonction publique et le citoyen canadien. Les premiers succès remportés dans l'utilisation d'Internet comme outil de communication expliquent le développement continu de ce secteur, en particulier dans le domaine de la consultation en direct. Plus Internet se développe, plus on peut faire appel, sur ce réseau, aux différents forums d'information possibles.

La conférence intitulée « *Des applications pratiques de la consultation électronique* » a permis de préciser le rôle du cyberanimateur, de même que les questions de bilinguisme électronique, de technolinguistique et d'outils de gestion des intervenants. Les pratiques exemplaires et les définitions adoptées dans le cadre de cette conférence seront très utiles, puisqu'elles permettront de façonner le service d'animation en direct, qui fera partie intégrante du Centre d'expertise sur les technologies de consultation en direct.

La participation des jeunes aux enjeux gouvernementaux est devenue une activité pertinente, comme l'indique le discours du Trône de 2004 : « Nous devons amener les citoyens à s'engager davantage dans la vie politique de leur pays » (discours du Trône, 2004). Comme nous l'avons vu dans cette conférence, la consultation en direct constitue un moyen à la fois significatif et puissant qui permet de faire participer les jeunes à l'élaboration des politiques et aux programmes mis au point par le gouvernement fédéral à leur intention.

Le Centre d'expertise sur les technologies de consultation en direct continuera de suivre les initiatives et les outils nouveaux qui font appel aux techniques naturelles de participation électronique de cette génération. Nous diffuserons sur le site Web de ce centre ([www.tpsgc.gc.ca/econsultation](http://www.tpsgc.gc.ca/econsultation)) de plus amples renseignements, ainsi que les nouvelles portant sur les activités exercées dans ce domaine.

---

<sup>18</sup> *eGovernment Leadership: High Performance, Maximum Value*, Accenture, avril 2004.  
[http://www.accenture.com/xdoc/en/industries/government/gove\\_egov\\_value.pdf](http://www.accenture.com/xdoc/en/industries/government/gove_egov_value.pdf).

## PRÉCIS

### *L'ANIMATION*

Titre :

Exposé présenté par : Evelyn Drescher

Format : document en Word

Précis : compte rendu de la table ronde électronique Beijing + 5 organisée en 2000 par Condition féminine Canada. Cet exposé porte sur des questions comme les réponses apportées aux inquiétudes des participants à propos de la protection de la vie privée, la collaboration avec les ONG, les difficultés de l'adaptation « électronique », les avantages de la coanimation avec les ONG, l'inconfort des fonctionnaires en ce qui concerne la participation active à des consultations en direct avec les ONG et le rôle des consultations en personne comme complément de l'interaction électronique. Ce compte rendu comprend également la liste détaillée des leçons apprises dans le cadre de ce projet. Il n'est disponible qu'en anglais.

Disponibilité : veuillez contacter le Centre d'expertise.

Titre : Youth.gc.ca

Exposé présenté par : Ryan Palmer

Format : Power Point

Précis : description du projet Direction jeunesse, consultation en direct permettant de faire participer, aux quatre coins du Canada, les jeunes à la conception du site Web de la Direction jeunesse (aujourd'hui, Youth.gc.ca). Dans cet exposé, l'auteur décrit les équipes centrales et virtuelles de jeunes et le rôle de l'animateur virtuel, en mettant l'accent sur la création d'un espace de travail amusant, grâce à des récompenses, à des mesures d'incitation et à des séances de développement de l'esprit d'équipe. Cet exposé n'existe qu'en anglais.

Disponibilité : veuillez contacter le Centre d'expertise.

Titre :

Exposé présenté par : Liss Jeffrey

Format :

Précis : cet exposé porte sur l'expérience du MAECI dans la consultation des citoyens sur les affaires étrangères. On y décrit le projet et on y présente les difficultés qu'il a fallu résoudre et les solutions qui y ont été apportées. On y trouve aussi un aperçu de chacune des fonctions exercées dans le cadre de cette consultation. Cet exposé n'existe qu'en anglais.

Disponibilité : exposé non disponible

Titre : Des applications pratiques de la consultation électronique : animation

Exposé présenté par : Evan Medley

Format : Power Point

Précis : cet exposé, qui fait état de l'expérience vécue dans le développement et la mise à jour de Culturescope.ca, précise qu'il est nécessaire de définir attentivement les fonctions et les politiques dans un environnement électronique. Il porte sur le rôle des représentants de l'État et des professionnels extragouvernementaux dans le développement, l'animation et la gestion d'un forum en direct. Cet exposé est disponible en français et en anglais.

Disponibilité : veuillez contacter le Centre d'expertise.

Titre :

Exposé présenté par : Nancy White

Format :

Précis : cet exposé fait état des pratiques exemplaires pour l'établissement d'une identité électronique. L'environnement électronique peut rendre la communication difficile, puisque souvent, les utilisateurs ne peuvent pas voir ou entendre leurs interlocuteurs. Dans cet exposé, on examine aussi la capacité d'adaptation de certains utilisateurs d'Internet, en plus d'insister sur l'importance d'en tenir compte dans la conception de la consultation. Cet exposé n'existe qu'en anglais.

Disponibilité : exposé non disponible

## ***LE BILINGUISME***

Titre : Participation en direct – Que peut-on traduire?

Exposé présenté par : Lucie Langlois

Format : Power Point

Précis : cet exposé, créé par les Services technolinguistiques du Bureau de la traduction, porte sur différents problèmes de traduction et de participation en direct. On fait le point sur la situation des services de traduction au Canada, en plus de donner de l'information sur les outils de traduction qui pourraient s'appliquer à la participation en direct et de présenter un principe selon lequel on pourrait intégrer le bilinguisme dans les consultations en direct. Il s'agit d'un exposé bilingue.

Disponibilité : veuillez contacter le Centre d'expertise.

Titre :

Exposé présenté par : Evelyn Drescher

Format : document en Word

Précis : compte rendu de l'expérience vécue dans le cadre de la table ronde électronique Beijing + 5, organisée en 2000 par Condition féminine Canada. Cet exposé porte sur les difficultés de la consultation en direct bilingue avec des ONG francophones et anglophones. On y donne aussi un exemple de coanimation par un fonctionnaire et une ONG, pour proposer une solution au problème du bilinguisme. Cet exposé n'existe qu'en anglais.

Disponibilité : veuillez contacter le Centre d'expertise.

Titre : Des applications pratiques de la consultation électronique : bilinguisme

Exposé présenté par : Evan Medley

Format : Power Point

Précis : dans cet exposé, l'auteur examine les avantages et les inconvénients de l'animation bilingue et des discussions bilingues par rapport à la formule de la coanimation, qui prévoit deux discussions distinctes. On évalue le logiciel « Simplify » de Tomoye pour sa fonctionnalité comme logiciel bilingue. L'information réunie par l'auteur provient de l'expérience vécue dans le cadre du projet Culturescope.ca. Cet exposé est disponible en français et en anglais.

Disponibilité : veuillez contacter le Centre d'expertise.

Titre : Bilingual E-Consultation Challenges

Exposé présenté par : Joseph Peters

Format : PDF

Précis : dans cet exposé, l'auteur pèse les avantages et les inconvénients des activités électroniques synchrones (ou « en temps réel ») et des activités électroniques asynchrones (ou « en différé ») en ce qui a trait aux problèmes de bilinguisme. Il propose aussi de remplacer le tableau d'affichage électronique ou la séance de bavardage par la méthode réelle de la discussion en table ronde, en petits groupes. Cet exposé n'existe qu'en anglais.

Disponibilité : veuillez contacter le Centre d'expertise.

Titre :: INAC: Innovatec Panel Presentation on Practical Applications of E-Consultation

Exposé présenté par : Ross McNaughton

Format : document en Word

Précis : en 2000, Affaires indiennes et du Nord Canada (AINC) a tenu une vaste consultation avec les citoyens des Premières nations, en faisant appel à des outils électroniques comme moyens de participation. Cet exposé porte sur cette consultation; l'auteur indique comment la sélection des outils permet de résoudre les problèmes de bilinguisme dans les consultations en direct. Cet exposé n'existe qu'en anglais.

Disponibilité : veuillez contacter le Centre d'expertise.

## ***LA GESTION DES INTERVENANTS***

Titre : Stakeholder Information Management: A Case Study for Health Canada

Exposé présenté par : Kim Hannah

Format : Power Point

Précis : en 2003, Santé Canada a réalisé une étude en collaboration avec MetaStrategies Inc. pour savoir comment ce ministère réunit et gère l'information sur les intervenants, dont il s'inspire pour consulter l'opinion publique. Cet exposé fait état des principales constatations de cette étude : nature de l'information réunie, objectifs poursuivis et systèmes exploités pour l'enregistrer, difficultés et perspectives dans la gestion de l'information sur les intervenants. Cet exposé n'existe qu'en anglais.

Disponibilité : veuillez contacter le Centre d'expertise.

Titre : Stakeholder Management: Challenges and Opportunities

Exposé présenté par : Chris Black and Liz Rykert

Format : Power Point

Précis : dans cet exposé, Metastrategies jette un coup d'œil sur certaines difficultés de la gestion des intervenants, de même que sur les principales possibilités offertes par cette activité. En s'inspirant de l'expérience vécue dans la collaboration à plusieurs initiatives de Santé Canada, l'auteur de cet exposé examine la nécessité de définir l'identité des intervenants et s'interroge sur les prédispositions à échanger l'information sur les intervenants. Il examine également les problèmes de protection de la vie privée et donne des conseils pour lancer cette activité. Cet exposé n'existe qu'en anglais.

Disponibilité : veuillez contacter le Centre d'expertise.

Titre : Stakeholder Information Management System (SIMS)

Exposé présenté par : Tilak Gunawardhane

Format : Power Point

Précis : dans cet exposé, l'auteur se penche sur la mise en œuvre du SIMS (Stakeholder Information Management System) au Bureau de la participation des consommateurs et du public de Santé Canada. Il se penche sur la raison d'être de ce système et sur les méthodes de collecte de l'information employées pour le monter. Il fait état des résultats et des difficultés de l'échange de l'information dans la création du SIMS. Cet exposé n'existe qu'en anglais.

Disponibilité : veuillez contacter le Centre d'expertise.

Titre : The Common Object Registry: Keeping [www.statcan.ca](http://www.statcan.ca) Visitors in Context

Exposé présenté par : Dan McCorkell

Format : Power Point

Précis : le Registre des objets communs (ROC) est une base de données utilisée par Statistique Canada pour gérer le volume considérable du contenu de son site Web. Dans cet exposé, l'auteur explique le mode de fonctionnement du ROC et précise comment ce registre permet de mettre le

contenu en contexte pour les visiteurs. Il examine aussi certains avantages et inconvénients de la base de données. Cet exposé n'existe qu'en anglais.

Disponibilité : veuillez contacter le Centre d'expertise.

Titre : Utilisation des serveurs de listes pour communiquer avec les intervenants

Exposé présenté par : Ernie Boyko

Format : Power Point

Précis : dans cet exposé, l'auteur examine l'exploitation des serveurs de listes comme moyens de communication avec les intervenants. Il donne différents exemples de logiciels de serveurs de listes, ainsi que de leurs fonctions et des activités exercées. Il examine aussi le serveur de listes DLI, utilisé à l'heure actuelle pour les discussions, dans la planification des réunions et dans différentes autres activités. Cet exposé est disponible en français et en anglais.

Disponibilité : veuillez contacter le Centre d'expertise.

Titre : Social Networking

Exposé présenté par : Betty-Jane Horton et Elisabeth Richard

Format : document en Word

Précis : dans cet exposé, les auteurs examinent les applications opérationnelles de Friendster, outil de réseautage social très prometteur. Friendster est un outil Web qu'utilisent les adultes dans la vingtaine pour établir des réseaux grâce à leurs amis. Les auteurs se penchent sur les différentes fonctions du site Web et font état des avantages et des inconvénients de Friendster. Ils examinent aussi les modèles de gestion qui se sont faits jour, par exemple LinkedIn. Friendster, LinkedIn et d'autres programmes comparables constituent des compléments très utiles pour le réseautage social traditionnel : ces programmes permettent d'expliquer visuellement les connexions établies et la place des utilisateurs dans le réseau social. Dans la gestion des intervenants, il est très utile de pouvoir connaître les alliances entre les intervenants. Cet exposé n'existe qu'en anglais.

Disponibilité : veuillez contacter le Centre d'expertise.

### ***LES JEUNES ET LA PARTICIPATION EN DIRECT***

Titre : Youth Path E-consultation Project

Exposé présenté par : Ryan Palmer

Format : Power Point

Précis : l'objectif du site Web de Direction jeunesse (aujourd'hui, Youth.gc.ca) consiste à rendre l'information gouvernementale plus accessible pour les jeunes et par le fait même à accroître leur participation et leur intérêt pour le gouvernement. Dans cet exposé, l'auteur décrit le projet de conception de Direction jeunesse, qui vise à faire participer des centaines de jeunes canadiens et canadiennes à une équipe centrale et virtuelle. On a fait appel à des récompenses et à des mesures d'incitation pour motiver les jeunes volontaires et instituer un environnement amusant. En plus de concevoir le portail en direct du gouvernement du Canada pour les jeunes, ce projet a permis de perfectionner les talents de communication et les compétences technologiques. Dans

cet exposé, on dresse aussi la liste détaillée des « leçons apprises ». Cet exposé n'existe qu'en anglais.

Disponibilité : veuillez contacter le Centre d'expertise.

Titre : The Canadian Rural Partnership

Exposé présenté par : Allen McGuire et Chad Anderson

Format : Power Point

Précis : dans cet exposé, les auteurs décrivent le Secrétariat des jeunes dans les zones rurales et les avantages offerts à ce groupe dans un environnement électronique. Le Secrétariat des jeunes dans les zones rurales fait appel à différents outils, dont un tableau de discussions électronique, un serveur de listes postales, le soutien apporté par le site Web du Partenariat rural canadien et le Service canadien de l'information rurale, de même qu'un site Web indépendant pour le Réseau national de la jeunesse rurale. Ce réseau prévoit de faire plus massivement appel à Internet pour la consultation, la communication et la collaboration. Cet exposé n'existe qu'en anglais.

Disponibilité : veuillez contacter le Centre d'expertise.

Titre : Citizen Re: Generation

Exposé présenté par : Shelley Smith, de d-Code

Format : PDF

Précis : les jeunes ne sont pas apathiques; ils participent de mille et une façons à la société civile. Toutefois, les organismes de la société civile doivent mieux communiquer avec les générations de l'ère de l'information (soit les adolescents et les adultes jusqu'au milieu de la trentaine) et créer des relations plus participatives et significatives, sans exclure qui que ce soit. La consultation électronique est peut-être un moyen qui permet d'établir ces liens. En mesurant la participation active des citoyens grâce à des indicateurs traditionnels, on ne tient pas compte des changements et des incidences de l'ère de l'information, ainsi que des opinions et de l'expérience uniques des générations de l'ère de l'information. Pour améliorer et soutenir la participation de ces générations à la vie civile, nous devons comprendre les liens qui les unissent avec les différents modes de participation civique, qui sont intimement liés (volontariat, activités de bienfaisance, activisme, participation aux élections, vie sociale et loisirs, activités religieuses et emploi) et les incidences de l'ère de l'information (technologies, diversité, mondialisation, médias et étapes de la vie). Il s'agit de la première étude portant sur l'interconnectivité des différents modes de participation des jeunes à la société civile. Cet exposé n'existe qu'en anglais.

Disponibilité : on peut télécharger le texte de ce rapport à partir du site suivant :

[www.d-code.com/citizenregen.html](http://www.d-code.com/citizenregen.html).

Titre : Cutting the Cynicism Cycle

Exposé présenté par : Sunir Shah

Format : document en Word

Précis : la régression de la participation des jeunes générations aux élections semble permettre de conclure que les jeunes sont apathiques lorsqu'il s'agit des enjeux du gouvernement. La hausse des manifestations des jeunes contre les décisions politiques révèle tout le contraire : ces

manifestations semblent indiquer que les jeunes sont mécontents du processus gouvernemental. Dans cet exposé, l'auteur examine comment ces deux phénomènes se renforcent et précise que la participation en direct est la solution idéale, qui permet d'inverser ces deux tendances et de favoriser la communication entre le gouvernement et les citoyens. L'auteur explique aussi que la capacité d'autopublication – sous la forme de chroniques Web, de wikis et de sites Web personnels – donne aux jeunes un sentiment d'autonomie. Il ajoute que l'état actuel de dissension parmi les jeunes représente un danger et que l'environnement Internet peut à la fois exacerber et éliminer ce problème. Cet exposé n'existe qu'en anglais.  
Disponibilité : veuillez contacter le Centre d'expertise.