



## **Rejoindre un micro-public**

Compte rendu de conférence :  
Outils de communication pour la  
communauté *moderne* des services d'information

**Le 22 juin 2004**

Mis à jour le 20 août 2004



## Compte rendu de conférence

### Aperçu

*Outils de communication pour la communauté moderne des services d'information* est une conférence d'une journée du Centre d'expertise sur les technologies de consultation en direct qui s'est déroulée le 22 juin 2004 au centre Innovatec, à Gatineau. Dans le cadre de cette conférence, on a présenté des exemples pratiques de la manière dont les carnets Web et les bulletins électroniques peuvent être utilisés en tant que moyens efficaces pour atteindre les objectifs organisationnels. La conférence, qui s'adressait aux fonctionnaires des domaines des communications et des nouveaux médias, comprenait une séance en avant-midi et une autre en après-midi, et a fourni de l'information pertinente sur les sujets suivants :

- **Carnets Web**

Les carnets Web sont une méthode de diffusion de l'information en direct qui présente l'information sous la forme d'un journal. Les carnets Web sont plus simples que le courriel ou les groupes de discussion en direct et plus attrayants sur le plan visuel que les listes de courriels. Ils peuvent représenter un excellent outil de communication au sein des groupes. Ils sont maintenant utilisés dans des contextes politiques, dans les médias et même dans les groupes de recherche. La récente popularité grandissante des carnets Web est attribuable aux nombreux outils de création en direct qui sont offerts gratuitement sur le Web.

- **Bulletins électroniques**

Les ministères du gouvernement du Canada (GC) sont de plus en plus confrontés à des problèmes lorsqu'il s'agit de diffuser des bulletins électroniques à un public cible. La prolifération du pourriel a entraîné la promotion des systèmes de filtrage du courriel, qui peuvent empêcher la diffusion de l'information du gouvernement en direct ou par courriel. En réponse à cette situation, les ministères du gouvernement doivent mettre en application des techniques sophistiquées pour veiller à ce que les publics cibles reçoivent des mises à jour périodiques.

Le rapport qui suit contient un résumé des sujets, des idées, des questions, des problèmes et des solutions dont il a été question pendant cet atelier d'information. L'Annexe comprend un résumé des exposés qui ont été présentés et auxquels on fait référence dans le rapport.





## Introduction

Pour la quatrième année consécutive, le Canada occupe le premier rang parmi les 22 pays qui ont été évalués sur les plans de la maturité du gouvernement en direct et de la présence du gouvernement en ligne.<sup>1</sup> Pour les communicateurs du GC, cette maturité s'illustre par une augmentation de l'utilisation d'Internet en tant que moyen efficace pour la diffusion de l'information entre la fonction publique et les citoyens canadiens. L'environnement de réseau a préparé les communicateurs à traiter des enjeux plus divers et a amélioré leur trousse d'outils.<sup>2</sup> Le succès de l'utilisation d'Internet comme outil de communication alimente le développement continu dans ce domaine. Le développement s'accroît au même rythme que le nombre de forums d'information que l'on peut utiliser au moyen d'Internet. À l'heure actuelle, il existe plusieurs raisons de considérer Internet comme un moyen de communication principal, car il offre aux citoyens des options interactives et à jour qui font appel à leur participation et que d'autres moyens n'offrent pas. Les ministères devraient examiner les capacités des nouvelles tendances dans le domaine des communications et élaborer des stratégies particulières pour susciter l'intérêt des marchés cibles.

La révolution du domaine des communications, appuyée par Internet, a eu une incidence importante sur l'industrie des relations publiques. Les communicateurs du GC informent le public canadien au moyen de plans de communication adaptés à des médias précis, dans le but de susciter l'intérêt et la participation du public en ce qui a trait aux questions d'ordre gouvernemental. L'engagement des jeunes envers les questions gouvernementales est devenu une initiative pertinente, comme il est indiqué dans le discours du Trône de 2004 : « Nous devons amener les citoyens à s'engager davantage dans la vie politique de leur pays. » La participation des jeunes aux questions gouvernementales est désormais une nouvelle préoccupation très importante d'un grand nombre de communicateurs, et l'utilisation de méthodes nouvelles et inventives pour rejoindre les jeunes du Canada a mis à l'épreuve les limites de l'échange d'information au cours des dernières années. Par exemple, les communicateurs ont accès à une grande quantité d'opinions publiques au moyen des salons de clavardage, des babillards électroniques, des sites Web personnels et, de plus en plus, des carnets Web.

En raison de la vague de nouvelles activités médiatiques, l'environnement de travail des communicateurs du GC évolue rapidement. Ils se situent entre deux éléments en changement : la multiplicité des publics cibles et la crise d'identité découlant du besoin de redéfinir leurs paramètres de travail. Par conséquent, les agents des communications doivent trouver des activités novatrices pour stimuler l'intérêt du public et s'adapter à la gestion du changement au sein du secteur public. Il peut être difficile de trouver un équilibre entre ces deux activités, toutefois, un grand nombre de nouveaux outils de communication permettront aux communicateurs de mieux encourager le public à utiliser les outils de communication Internet qui sont conviviaux et qui possèdent des capacités élargies.

<sup>1</sup> Accenture, *eGovernment Leadership: High Performance, Maximum Value*, mai 2004.

[http://www.accenture.com/xdoc/ca/locations/canada/insights/studies/egovernment\\_leadership.pdf](http://www.accenture.com/xdoc/ca/locations/canada/insights/studies/egovernment_leadership.pdf)

<sup>2</sup> Elisabeth Richard, *Les archétypes de l'ère des réseaux : articuler la réalité nouvelle de la fonction publique*, Forum des politiques publiques, 2003, p. 43





Le Centre d'expertise sur les technologies de consultation en direct mène des recherches sur les nouvelles technologies et leur incidence sur la socialisation et le milieu de travail. Il permet aux employés du GC d'apprendre et d'élargir leur trousse d'outils grâce à des ateliers d'information comme *Outils de communication pour la communauté moderne des services d'information*, qui s'est déroulé en juin 2004.

## La conférence

La conférence **Outils de communication pour la communauté moderne des services d'information** portait sur les outils de communication Internet. Le Centre d'expertise sur les technologies de consultation en direct a fait connaître aux participants les outils qui peuvent être mis en œuvre facilement dans le cadre d'une trousse de communication. Il a été question de l'avènement d'un nouveau cyberphénomène, les carnets Web, et d'un aperçu des pratiques exemplaires pour la mise en œuvre des bulletins électroniques. Le présent document donne un aperçu des principales connaissances qui ont été acquises au cours des activités de la journée.

## Carnets Web

Lorsque les carnets Web ont fait leur première apparition à la fin des années 1990, ils étaient considérés comme des outils réservés aux développeurs Web pour discuter de leur vie personnelle et de leurs recherches. De nos jours, les carnets Web sont plus perfectionnés et gagnent rapidement de la popularité, non seulement pour l'utilisation personnelle, mais aussi dans les secteurs des opérations, de la recherche, des médias et de la politique. Les leaders et les personnes qui souhaitent exprimer leur opinion sur une vaste gamme de questions adoptent l'idée et mettent sur pied leur propre carnet Web.

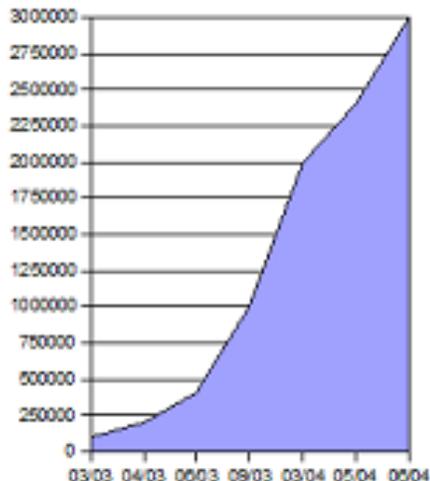
Comme il est illustré dans le diagramme suivant, la popularité des carnets Web augmente rapidement, ce qui fait d'eux l'un des meilleurs moyens de communication, d'échange d'information et de développement de la collectivité dans le cyberspace. L'accroissement de leur popularité est en grande partie attribuable à l'avènement de nombreux outils Web qui aident les carnetiers débutants à publier de manière instantanée leur information sur le Web. De plus, les carnets Web représentent un espace social où les carnetiers peuvent interagir.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Sébastien Pacquet, Weblogs and Webfeeds in the Wild, page 11





## Croissance des carnets Web



### STATISTIQUES

**3 000 445** carnets Web observés

**428 373 425** liens repérés

Source : [seb.notforlong.com](http://seb.notforlong.com)

Carnets Web observés par Technorati

Les carnets Web, qui sont plus attrayants sur le plan visuel que les listes de courriels, peuvent être décrits plus simplement comme des journaux personnels ou intimes en ligne qui sont mis à jour régulièrement. On peut aussi les décrire comme des messages instantanés affichés sur le Web. Ces messages contiennent habituellement un résumé du sujet, un lien vers l'article ou la ressource en référence dans l'entrée et les commentaires ou les impressions de l'auteur sur le sujet en question. Chaque entrée compte généralement un ou deux paragraphes et les entrées sont énumérées en ordre chronologique inverse, la plus récente entrée se trouvant donc au début.

Les carnets Web peuvent servir à divers usages :

- Les **carnets Web personnels** peuvent donner à certains auteurs – y compris les mères, les adolescents et les romanciers potentiels – la possibilité d'exercer leur créativité. Ils leur permettent d'exprimer leurs sentiments et leurs émotions en conservant un certain anonymat, étant donné qu'il n'y a pas d'interaction face à face entre l'auteur et les lecteurs, même si le sujet de discussion peut être assez personnel. Grâce à leurs carnets, les auteurs peuvent obtenir les commentaires des lecteurs et tirer une certaine fierté ou gagner de l'assurance, tout en étant une source d'inspiration. Dans le cas des carnets Web personnels, les carnetiers intégreront probablement des liens vers les sites d'autres carnetiers qui vivent une situation semblable ou avec qui ils ont une certaine affinité. Ces carnets Web sont habituellement mis à jour quotidiennement, comme un journal.
- Les **carnets Web scientifiques ou de recherche** peuvent servir de source d'information ou de référence en matière de recherche pour une communauté d'intérêts. Les auteurs sont souvent des professeurs, des chercheurs, des spécialistes d'un domaine particulier et même des journalistes. Ils affichent des liens vers des articles, des documents et des sites Web qui ont trait à leur domaine de compétence. Certains carnetiers prennent le temps d'indiquer leurs commentaires sur la pertinence et l'application de l'information citée en référence, tandis que d'autres fournissent seulement une description de deux lignes. Ces carnetiers sont fiers du nombre de liens qu'ils sont en mesure de fournir, car ceux-ci les





aident à forger leur statut de source de connaissances. Certains carnetiers mettent leur site à jour dès que de la nouvelle information est découverte – parfois même toutes les cinq minutes!

- D'autres carnets Web sont du type **collaboratif**. Ils sont aussi connus sous le nom de sites Wiki. Dans le cadre de ce type de carnet, une collectivité de carnetiers met à jour un carnet Web en y ajoutant de l'information pertinente et en faisant des commentaires directement sur ce que les autres participants affichent. Dans un contexte opérationnel, ce type de carnet Web peut favoriser l'échange de connaissances et d'information, tout en aidant à traiter des situations particulières. Cet outil peut être très utile dans les cas où les employés sont répartis dans différents endroits. De plus, les sites Wiki permettent souvent à de petits groupes de communiquer d'une manière plus simple et plus rapide à suivre qu'un courriel ou qu'un groupe de discussion.

Grâce à l'avènement d'un grand nombre d'outils de rédaction de carnets Web gratuits et faciles à manipuler, n'importe qui peut créer un carnet Web en quelques minutes. Toutefois, il n'est pas aussi facile de se conformer aux restrictions du GC en matière de Normalisation des sites Internet. Jusqu'à présent, les carnets Web n'ont pas encore été approuvés en tant que forme de communication qui peut être consultée par le public, par contre il serait possible de créer un carnet Web pour une utilisation à l'interne.

### Les cinq pratiques exemplaires

Un exposé présenté par Ray Valdes du groupe Gartner Research a aidé les participants à comprendre les pratiques exemplaires de base qui devraient être mises en application pour que les attentes relatives aux carnets Web ne dépassent pas leur fonctionnalité. Les participants étaient enchantés de découvrir les cinq pratiques exemplaires touchant la rédaction des carnets Web <sup>4</sup>:

1. **Concentrer** le contenu du carnet Web : Lors de la rédaction d'un carnet Web, il n'est pas nécessaire de décrire une idée en entier ou de la rendre totalement compréhensible. Un carnet Web n'est pas censé être lu comme un rapport, mais plutôt comme un brin d'information, qui fournit au lecteur les idées du carnetier et non tout le contexte relatif au sujet.
2. Tenir le carnet Web **à jour** : Il est recommandé de mettre à jour le carnet Web tous les jours ou toutes les heures pour susciter l'intérêt du lecteur et permettre au carnetier de présenter ses idées de manière continue afin de stimuler davantage les discussions et les débats publics.
3. Ne jamais perdre de vue le **contexte** du carnet Web : Le carnet Web est un moyen de communication qui doit se lire comme un journal et non comme un article de recherche complet. Il s'agit plutôt de donner une interprétation brève et simple de l'idée seulement dans le but de maintenir l'intérêt des lecteurs.

---

<sup>4</sup> Ray Valdes, *Corporate Blogging: Technologies, Tools, Best Practices*. Gartner Inc., juin 2004, page 10





4. Ne pas oublier que le carnet Web est l'élément qui **relie** les personnes entre elles : Un carnet Web tisse une toile d'interprètes de confiance et de spécialistes de la mise en contexte en fournissant un espace qui permettra l'interaction. Un carnet Web peut aussi faire référence, notamment, à des ressources plus exhaustives qui donnent le contexte entier, à des articles connexes, à des auteurs et à des commentateurs.
5. Maintenir la **continuité** et l'**uniformité** du carnet Web au fil du temps : Les lecteurs de carnets Web découvrent le point de vue du carnetier et deviennent fidèles à certains sites, ce qui favorise la confiance envers le carnetier et l'authenticité du contenu qui est affiché.

## Les carnets Web au gouvernement

Même si la plus grande partie des carnets Web qui sont créés de nos jours sont des carnets personnels, la conférence a examiné les manières dont le GC pourrait les utiliser dans des contextes de recherche et de collaboration pour diffuser de l'information et promouvoir l'échange des connaissances au sein des équipes. De plus, les participants se sont penchés sur les différentes façons dont les carnets Web pourraient être utilisés efficacement pour les relations avec les clients, les activités de liaison, le marketing et les communications internes en fournissant du contenu aux clients et aux intervenants.<sup>5</sup> Les participants sont d'avis qu'il serait difficile de mettre en œuvre une telle initiative à l'externe pour diffuser l'information au public, en raison des processus, des lignes directrices et des politiques liées aux communications du GC. Les participants croyaient aussi qu'étant donné que les carnets Web deviennent un moyen pour le public de faire connaître ses idées et ses opinions en profitant d'une grande visibilité, ils deviennent aussi une tendance importante que la collectivité des services d'information a intérêt à suivre de près.

Jusqu'à ce jour, le carnet Web a peu été utilisé en tant qu'outil de communication au sein du GC. Toutefois, comme on l'a constaté lors de la conférence du 22 juin, le carnet Web peut s'avérer un moyen très utile de créer des réseaux en ligne au sein du GC pour communiquer, échanger des connaissances, créer une mémoire institutionnelle et discuter des nouvelles et de l'information ayant trait au personnel. Au sein du GC, les carnets Web pourraient porter sur la recherche, la science ou la collaboration, comme il est décrit dans la section précédente.

Plutôt que d'utiliser de longues listes de diffusion du courriel pour discuter de projets, d'idées ou de réunions avec les collègues en utilisant toujours la fonction « Répondre à tous », le carnet Web est un moyen de communication moins imposant. En effet, les listes de sujets répertoriés permettent une consultation immédiate, simple et plus officielle, tout en étant assez personnelles pour permettre aux collègues d'avoir des discussions. Des rapports entiers peuvent être rédigés au moyen d'un carnet Web en affichant les idées par sections écrites, tout en développant les relations de groupe.<sup>6</sup> Cette forme de rédaction de carnets Web en équipe peut surmonter les frontières géographiques et permettre de saisir les ordres du jour des réunions et les notes connexes, d'établir des liens vers des ressources importantes, d'entretenir un dialogue simple

---

<sup>5</sup> John Stevenson, *Blogging the Government*, page 22

<sup>6</sup> John Stevenson, *Op. Cit.*, page 23





entre les employés ainsi que de présenter toutes les étapes d'un processus et des leçons apprises.<sup>7</sup> Les carnets Web possèdent un caractère permanent qui permet à l'information d'être répertoriée et consultée rapidement, contrairement au courriel, qui nécessite que les lettres importantes soient archivées dans un amas de dossiers. Cette manière compréhensible et plus systématique de diffuser l'information peut représenter une source de connaissances précieuse pour tous les fonctionnaires.

On trouve un exemple de carnet Web utilisé au GC sur le site intranet du Centre de recherches pour le développement international. Ce carnet Web est utilisé pour les communications internes dans le but de fournir aux équipes et aux personnes un espace pour échanger de l'information, bâtir la mémoire institutionnelle, présenter des nouvelles et de l'information de manière plus dynamique qu'une page Web statique et discuter de différentes idées<sup>8</sup>.

### Utilisation ministérielle des carnets Web

Les grandes entreprises comme Microsoft et Gartner Research utilisent les carnets Web plutôt que le courriel ou les sites Web pour diffuser et gérer l'information de manière plus efficace. Au lieu d'écrire de nombreux courriels au personnel et aux clients, le carnetier peut simplement afficher l'information relative à un certain projet dans son carnet Web. Il permet donc aux lecteurs de se tenir au courant des derniers développements, d'effectuer le suivi d'initiatives particulières et de rechercher de l'information précise en cliquant sur les liens fournis par le carnetier.

Les jeunes agents de la United States Army ont lancé un carnet Web collaboratif sur un réseau privé. Ce site, [CompanyCommand.com](http://CompanyCommand.com), est un parfait exemple de la manière dont cet outil de communication peut être utilisé pour diffuser de l'information pertinente aux lecteurs se situant dans n'importe quelle région géographique<sup>9</sup>. L'idée de ce carnet Web est née à la fin des années 1990 lorsque Nate Allen et Tony Burgess, deux commandants de compagnie Américains, se sont rendus compte que leurs conversations non officielles (dans lesquelles ils s'échangeaient de l'information sur la manière de diriger leurs troupes, de composer avec les politiques militaires et de garder leurs troupes le plus possible en sécurité) comportaient une grande valeur éducative. Ils ont donc décidé de partager leurs connaissances avec les autres commandants et ont commencé à afficher leurs trouvailles dans un carnet Web, qui a connu du succès presque instantanément auprès des agents de grade équivalent.

Les commandants Allen et Burgess ont poursuivi leurs recherches sur les réseaux d'échange du savoir pratique et ont fait part de leurs trouvailles à d'autres agents. L'intérêt des autres commandants de compagnie a entraîné l'évolution rapide du carnet Web et, après avoir d'abord été délaissé par les commandants supérieurs, le site est maintenant approuvé et parrainé par la United States Army. Le facteur principal de cette approbation était que le carnet Web est en mesure de saisir de l'information qui est habituellement échangée pendant des conversations qui ont lieu, par exemple, sur le pas de la porte, autour des camps et dans la salle à manger dans le

---

<sup>7</sup> Idem, page 24

<sup>8</sup> Idem, page 36

<sup>9</sup> Greg Searle, *WEBLOGS, Aliveness in Communities of Practice, Case Study: US Army*, Tomoye, juin 2004.





monde entier. Il facilite la conservation des connaissances, la mémoire institutionnelle et l'éducation des nouvelles troupes en ce qui a trait à des dangers particuliers et à des mesures de prévention. Le site offre aussi aux soldats un encadrement et un réconfort en leur fournissant un espace où ils peuvent se laisser aller et apprendre de l'expérience des autres.

L'exemple de la United States Army a aidé les participants de la conférence à comprendre le rôle du carnet Web dans un réseau d'échange du savoir pratique : il s'agit d'un journal de groupe qui est rédigé par toute personne qui partage ses connaissances ou ses conversations avec la collectivité<sup>10</sup>.

En outre, cet exposé a révélé un rôle important du carnet Web dans le contexte d'un réseau d'échange du savoir pratique en direct : le carnet Web qui est mis à jour régulièrement aide le réseau à se tenir à jour ainsi qu'à rester actif et pertinent, car ses entrées indiquent aux visiteurs le niveau de pertinence d'un nouveau document ou d'une nouvelle conversation<sup>11</sup>. Le carnet Web ne fournit pas qu'une liste de liens vers d'autres ressources, mais aussi une application pertinente d'une ressource ou d'une information. Fait intéressant, les lecteurs seront plus poussés à lire un document s'ils savent qu'il a été utile à une personne à laquelle ils font confiance. Dans ce contexte, le carnet Web est utilisé pour :

- présenter un nouveau membre;
- entamer une nouvelle conversation;
- animer davantage une conversation;
- annoncer l'ajout de documents nouveaux;
- promouvoir les réunions à venir;
- ajouter une entrée traditionnelle de carnet Web (article)<sup>12</sup>.

## Rouages des carnets Web

### *Accessibilité*

Étant donné que les carnets Web sont généralement non officiels, les questions liées à l'accessibilité touchent les fonctionnaires qui souhaitent utiliser cet outil de communication. Comme il a été discuté lors de la conférence, les carnetiers ne se conforment habituellement pas aux mêmes règlements sur l'accessibilité que le GC. Par exemple, les logiciels et les technologies disponibles n'entrent pas automatiquement les métadonnées ou les descriptions des images, ce qui rend la lecture des pages Web difficile pour les utilisateurs ayant une déficience visuelle. Étant donné que les carnets Web ont été créés pour saisir les idées spontanées et l'essence d'un sujet rapidement, les carnetiers ne prennent pas le temps de s'assurer que leur site satisfait aux exigences relatives à l'accessibilité. De surcroît, la plupart des auteurs ne sont pas des experts de la technologie et ont choisi le logiciel parce qu'il est facile à utiliser – il permet la diffusion au simple clic d'une souris.

---

<sup>10</sup> Idem, page 15

<sup>11</sup> Idem, page 16

<sup>12</sup> Idem, page 17





Les agents du GC auraient besoin de respecter de nombreuses lignes directrices et normes pour utiliser les carnets Web à l'interne et à l'externe. On aurait besoin de beaucoup de temps et d'argent pour qu'un carnet Web soit lisible par des lecteurs sonores d'écran, des lecteurs audio et des systèmes commandés par la voix afin de faire tomber les barrières des technologies standard. Néanmoins, cela est inévitable dans le contexte du GC, comme il est indiqué dans les lignes directrices touchant la Normalisation des sites Internet, le GC doit assurer un accès équitable à la totalité du contenu des sites Web du GC.

Pour surmonter ce problème, les carnetiers du GC pourraient afficher leur contenu sur un site extranet destiné à être consulté par le grand public, mais sans indiquer qu'il s'agit d'un site du GC. Si un carnet Web est utilisé à l'interne, les questions liées à l'accessibilité sont plus souples, selon les besoins des employés qui l'utilisent.

### ***Archivage et gestion de l'information***

Les carnets Web sont rédigés en ordre chronologique inverse et, à moins que le carnetier soit un expert du Web, la page Web peut comprendre les entrées qui y ont été ajoutées au cours des dernières journées, des derniers mois, voire des dernières années. Dans la plupart des logiciels de rédaction de carnets Web, les entrées ne sont pas entreposées automatiquement dans les archives ou supprimées après un certain temps; le carnetier est chargé d'organiser ses entrées dans des dossiers et des archives.

Il peut être difficile pour un nouvel utilisateur qui consulte un carnet Web déjà établi de trouver de l'information précise. C'est le cas des divers outils de collaboration, comme l'a mentionné Lou Latham du groupe Gartner Research : 90 pourcent du temps, les utilisateurs n'utilisent pas l'information comprise dans les technologies de collaboration, car il est difficile d'y effectuer des recherches, de les organiser en vue de les réutiliser et d'en tirer de la valeur<sup>13</sup>. Les bonnes idées et les leçons pertinentes sont généralement perdues. Pour être utiles à long terme, les carnets Web doivent avoir une démarche unifiée de gestion du contenu pour utiliser et tirer parti de l'information recueillie.

### ***Bilinguisme***

Toutes les publications du GC accessibles au moyen d'Internet doivent respecter les lignes directrices du Conseil du Trésor relatives à la Normalisation des sites Internet, qui énoncent que tous les sites Web du GC doivent être conformes aux politiques pertinentes de la *Loi sur les langues officielles* (LLO). Bien que la publication de l'information dans les deux langues officielles ne soit pas un phénomène nouveau, l'utilisation des médias électroniques demande un examen supplémentaire des aspects linguistiques liés à la technologie Web et aux interfaces des logiciels. Conformément à la politique du Conseil du Trésor, les développeurs Web doivent faire en sorte que les exigences de la LLO soient respectées dans le contenu et l'architecture de tous les sites et les sous-sites du GC.<sup>14</sup>

Tout comme les problèmes liés à l'accessibilité, les carnetiers ne se conforment généralement pas aux mêmes règlements que le GC. Comme il a été mentionné plus tôt dans le présent

---

<sup>13</sup> Référence inconnue

<sup>14</sup> Conseil du Trésor du Canada, [http://www.cio-dpi.gc.ca/clf-nsi/inter/inter-07-00\\_f.asp](http://www.cio-dpi.gc.ca/clf-nsi/inter/inter-07-00_f.asp)





document, le but d'un carnet Web consiste à saisir les idées spontanées et l'essence d'un sujet. Dans ce contexte, le besoin de faire traduire chaque message avant de l'afficher pourrait éliminer le caractère spontané du carnet Web, il serait coûteux de faire traduire par le Bureau de la traduction tous les messages en tant que demandes urgentes. Toutefois, l'utilisation des carnets Web à l'interne en tant qu'outils d'échange d'information et de connaissances entre les groupes de travail pourrait contourner le problème si les employés ont la possibilité d'afficher leur contenu dans la langue de leur choix.

## **Bulletins électroniques : Questions fondamentales et pratiques exemplaires**

### **Première question fondamentale : systèmes de filtrage du courriel**

Les systèmes de filtrage du courriel ajoutent une difficulté supplémentaire pour les fonctionnaires qui diffusent du contenu électronique, car ces filtres peuvent supprimer les bulletins électroniques envoyés au moyen du courriel de masse. Pour rejoindre leurs publics cibles au moyen du courriel, les diffuseurs qui font appel à la publication électronique doivent maintenant mettre en application des techniques sophistiquées pour éviter que les bulletins électroniques soient filtrés comme du pourriel.

Dans le but de régler les problèmes liés à la diffusion de l'information créés par les systèmes de filtrage du courriel, la publication électronique a fait appel à un large éventail d'outils et de secrets commerciaux. La solution consiste à utiliser les fonctions des logiciels existants et à acheter des logiciels d'amélioration des bulletins électroniques pour faire en sorte que le public cible approprié reçoive les nouvelles pertinentes. Le recours à ces méthodes a, dans certains cas, engendré des coûts supplémentaires et a forcé les ministères du GC à explorer d'autres méthodes plus économiques.

#### **Gestion du microcontenu**

Les systèmes de filtrage du courriel ont la capacité de bloquer les messages qui ne correspondent pas à la liste de diffusion ou à l'orientation du travail du destinataire visé. Ces systèmes de filtrage travaillent à de nombreux niveaux pour que les messages qui ne passent pas le tri initial soient examinés de manière approfondie pour permettre aux bons messages de passer les systèmes indépendants de filtrage du courriel.

Les messages entrants sont d'abord triés en fonction du nom de l'expéditeur et de l'objet du courriel. Pour passer ce tri, on suggère d'indiquer de manière claire et stratégique les titres et le nom des auteurs. Cette méthode de gestion du microcontenu assure un degré plus élevé de passage et un plus grand nombre de lecteurs, car plus de messages rejoindront inévitablement le public cible.

### **Deuxième question fondamentale : Nombre de lecteurs**

Les effets néfastes du pourriel ont eu une incidence négative sur le nombre de lecteurs des bulletins électroniques et ont accru l'utilisation des systèmes manuels et automatiques de filtrage du courriel. Le nombre de lecteurs des bulletins électroniques dépend de nombreux facteurs qui





peuvent réduire considérablement ou même éliminer le lectorat. La capacité des bulletins électroniques à respecter sur le plan économique les objectifs en matière de communication a poussé les communicateurs du GC à trouver des moyens pour maintenir l'utilisation des bulletins électroniques.

### **Pratiques exemplaires touchant les bulletins électroniques**

Les agents de communications ont élaboré des lignes directrices (pratiques exemplaires) non officielles qui pourraient améliorer l'organisation des bulletins électroniques ministériels ainsi qu'accroître leur visibilité et leur nombre de lecteurs. La solution consiste essentiellement à confirmer l'intérêt et l'abonnement des lecteurs, à concevoir des bulletins attrayants, à conserver un horaire de diffusion régulier et à surveiller le nombre de lecteurs.

Les participants de la conférence étaient reconnaissants envers Venk Chandran de SantéOntario.com pour avoir fait connaître ces pratiques exemplaires. La mise en application de ces pratiques a aidé SantéOntario.com à atteindre son public cible et à maintenir un niveau de satisfaction élevé chez ses lecteurs. De plus, le site Web en question a gagné 13 prix au cours de la dernière année.

#### ***Première pratique exemplaire : Confirmation de l'abonnement***

Pour diminuer les risques qu'un bulletin électronique soit trié en tant que pourriel, Venk Chandran suggère fortement que les ministères du GC choisissent une méthode d'abonnement comprenant une double adhésion. De cette manière, les abonnés s'inscrivent au bulletin électronique sur un site Web, puis confirment leur inscription. Il est aussi important de fournir aux lecteurs une manière facile de mettre fin à leur abonnement et de mettre à jour leur adresse de courriel, au besoin.<sup>15</sup> Cette fonction permet aux administrateurs des bulletins électroniques de conserver une base de données à jour sur le lectorat et de tenir les intervenants engagés et au courant des nouvelles informations.

En outre, les politiques sur la protection des renseignements personnels et les coûts liés à l'abonnement devraient être accessibles à partir de la page d'inscription. On devrait aussi indiquer clairement lorsque l'abonnement est gratuit.

#### ***Deuxième pratique exemplaire : Conception du bulletin électronique***

Lors de la conception d'un bulletin, l'uniformité de la présentation globale du bulletin et de la navigation dans celui-ci crée une image de marque distinctive et permet aux abonnés potentiels d'associer la marque distinctive à un certain type d'information. L'image de marque est un outil puissant qui permet de conserver et d'élargir le lectorat. Elle peut ultérieurement être utilisée comme outil pour tirer parti de la crédibilité de l'information qui est diffusée dans un bulletin ministériel précis.

---

<sup>15</sup> Venk Chandran, *HealthyOntario.com and e-Newsletters*, juin 2004, page 7





De plus, pour assurer la présentation uniforme, les bulletins électroniques devraient comprendre une interface conviviale et présenter les renseignements essentiels au début du bulletin pour éviter la frustration chez les lecteurs. Comme dans le cas de la conception d'un journal en format papier, la première page du bulletin devrait comprendre les éléments suivants :

- un **résumé** d'un article important qui se poursuit sur une autre page (pour pousser les lecteurs à consulter le reste du document);
- des **liens vers d'autres sections du document** (pour éviter aux lecteurs d'avoir à faire défiler manuellement le document vers le bas);
- des **liens vers du matériel supplémentaire** (comme les coordonnées de la personne-ressource ou la page d'accueil) situés dans l'en-tête.

Pour que l'interface soit la plus simple et conviviale possible et qu'elle puisse être visualisée au moyen d'un grand nombre de navigateurs, les concepteurs devraient tenir compte du temps de chargement, de la puissance des ordinateurs des lecteurs potentiels et de la possibilité d'expiration des liens externes. C'est pourquoi il est préférable d'éviter d'intégrer des éléments dynamiques au bulletin. Le concepteur devrait toujours prendre en considération les fonctions et les limites des diverses résolutions et des différents programmes.<sup>16</sup>

### ***Troisième pratique exemplaire : Moment de la diffusion***

Le calendrier de diffusion du bulletin électronique devrait être régulier et prévisible pour permettre aux utilisateurs de s'y fier en tant que source d'information à jour et continue. Cette pratique peut exiger que les administrateurs allouent du temps et de l'argent au développement du contenu et qu'ils veillent à ce que les problèmes techniques qui pourraient ralentir la diffusion d'un bulletin électronique soient résolus rapidement.

On doit tenir compte des éléments suivants lors du choix du moment de la diffusion du bulletin électronique :

- la date et l'heure auxquelles il serait le plus opportun pour les lecteurs de recevoir le courriel – *rappelez-vous qu'une grande quantité de pourriels est envoyée pendant la nuit; il est donc préférable d'envoyer un courriel à grande diffusion pendant l'après-midi;*
- les facteurs qui ont une incidence sur le délai entre le moment de l'envoi du courriel et le moment où les utilisateurs reçoivent le courriel – *ces facteurs comprennent le temps nécessaire au programme ou au fournisseur d'accès Internet à envoyer le courriel, la durée pendant laquelle les courriels restent dans la file d'attente du serveur et le moment prévu auquel les courriels seront diffusés;*
- la disponibilité des ressources pour maintenir une diffusion constante du courriel à un moment précis<sup>17</sup>.

Un moment fixe pour la diffusion du bulletin électronique peut donner lieu au développement d'une logistique interne bien coordonnée et planifiée. L'élaboration et la diffusion du bulletin

---

<sup>16</sup> Idem, pages 9 à 11

<sup>17</sup> Idem, page 12





électronique à un moment fixe peut aider les administrateurs à prévoir les ressources nécessaires pour élaborer le bulletin périodique et leur laisser le temps de résoudre les problèmes qui pourraient empêcher la diffusion du bulletin à temps.

#### ***Quatrième pratique exemplaire : Mesures et paramètres***

Les administrateurs doivent vérifier les caractéristiques des lecteurs de manière périodique pour mettre au point l'information publiée dans les bulletins électroniques, veiller à ce que le contenu demeure adapté en fonction d'un groupe particulier et mettre à jour le contenu en fonction des commentaires des lecteurs. Pour y parvenir, il est important que les paramètres soient définis adéquatement et qu'ils soient mis en ordre de priorité. Cette pratique aide à obtenir un portrait précis de la manière dont les bulletins électroniques sont acceptés par les publics cibles.

Un examen de la constance et de la variance du lectorat peut aussi contribuer à mieux déterminer les intérêts du public cible. Une importante fluctuation peut indiquer des augmentations ou des diminutions cycliques du nombre de lecteurs et peut aider les administrateurs des bulletins électroniques à déterminer à quel moment le nombre de lecteurs est le plus élevé. Une diminution progressive du nombre de lecteurs peut signifier une diminution de l'intérêt des lecteurs et indiquer que les ressources réservées au bulletin pourraient donc être utilisées à d'autres fins.<sup>18</sup> Pour comprendre les tendances, il faut laisser le temps nécessaire pour qu'un modèle prenne forme et évolue. Au fil du temps, le modèle devient de plus en plus précis et sert d'indicateur pour la réévaluation des offres de service d'un ministère du GC.

### **Bulletins électroniques : Salle de presse du gouvernement du Canada**

Les ministères du GC utilisent diverses sources pour diffuser leur information. Le processus décentralisé a entraîné la dispersion de l'information et le chevauchement des efforts dans les divers ministères. Pour combler cette lacune en matière d'efficacité, les ministères du GC ont appuyé collectivement en mars 2002 le lancement d'une salle de presse – créée et mise à jour par Communication Canada – en mesure d'héberger et de diffuser de l'information fournie par un réseau de ministères participants. L'objectif général de la salle de presse (<http://nouvelles.gc.ca>) consiste à « offrir aux Canadiens et aux médias un site Web leur permettant d'accéder aux communiqués de presse et aux avis aux médias publiés par le gouvernement du Canada dans la région de la capitale nationale. »<sup>19</sup>

Pour répondre au virage mondial concernant les stratégies de diffusion de l'information, il était nécessaire d'apporter des améliorations au site d'origine. La version II comprend des fonctions qui facilitent la recherche d'information grâce à l'utilisation de métadonnées, à la conformité aux normes et aux politiques du GC et à leur diffusion, à l'accroissement de l'accessibilité et à l'adaptation de l'information en fonction de clients particuliers. Le site fait appel à des technologies XML pour rejoindre un auditoire plus vaste, et il utilise des technologies Web, car elles sont souples, extensibles et durables.<sup>20</sup>

<sup>18</sup> Idem, pages 13 à 15

<sup>19</sup> Robert Oats, *nouvelles.gc.ca*, juin 2004, page 3

<sup>20</sup> idem, page 7





La création d'une salle de presse du GC a aidé considérablement à accroître la portée et la diffusion de l'information publiée par les ministères. De plus, pour centraliser et diffuser l'information au moyen de sources en format RSS (dont il est question ci-dessous), l'intégration des métadonnées a grandement facilité le repérage de l'information grâce aux recherches. Parmi les avantages mentionnés, la Salle de presse représente un modèle de prestation de services qui respecte les normes relatives au Gouvernement en direct, à la Normalisation des sites Internet et à W3C, accroît la régionalisation et l'approfondissement des communications et peut être utilisée comme système d'urgence pour la diffusion des messages. Le site a permis de faciliter l'atteinte de divers objectifs ministériels et, en tant qu'initiative d'échange horizontal et de gestion du cycle de vie de l'information, a ouvert les voies de communication entre les autres ministères et le public canadien.<sup>21</sup>

### **Sources en format RSS : Really Simple Syndication (syndication de contenu vraiment simple) ou Rich Site Summary (résumé de site enrichi)**

Une source RSS est un outil qui gère l'incroyable quantité d'information qui se trouve sur le Web en envoyant une source dans la boîte de réception du lecteur contenant des titres et des résumés d'articles récents. La source en format RSS contient habituellement de l'information comme la date, le titre et le résumé de l'article ainsi qu'un lien vers celui-ci. Cette technologie permet l'agrégation – l'extraction automatique des mises à jour – et la syndication – la publication dans un autre endroit – de l'information contenue dans les bulletins électroniques, les carnets Web et d'autres pages Web.<sup>22</sup>

Divers bulletins électroniques et carnets Web invitent maintenant les lecteurs à s'abonner à leur source en format RSS et envoient un courriel automatique au lecteur lorsque l'information qui l'intéresse est affichée dans le bulletin électronique ou le carnet Web. La satisfaction du lecteur est donc accrue, car il reçoit directement l'information qu'il désire et n'a pas besoin d'effectuer de longues recherches sur le Web.

La Salle de presse du GC offre maintenant aux lecteurs la possibilité de recevoir des sources en format RSS directement dans leur boîte de réception. De nombreux carnetiers offrent aussi aux lecteurs une option de source en format RSS ou affichent l'adresse URL de leur carnet Web dans la liste de la source en format RSS sous une rubrique précise, ce qui permet aux lecteurs de rechercher des carnets Web selon leurs intérêts.

### **Conclusion**

Pour la quatrième année consécutive, le Canada a été classé au premier rang parmi 22 pays évalués par la société *Accenture* sur les plans de la maturité du gouvernement électronique et de la présence du gouvernement en ligne. Une des tendances signalées dans ce rapport est

<sup>21</sup> idem, pages 10 et 11

<sup>22</sup> Sebastien Pacquet, Op. cit., page 15





l'accroissement de l'intérêt pour l'offre de services personnalisés au citoyen individuel. En cernant et en regroupant les citoyens ou la clientèle, les gouvernements sont en mesure de fournir aux citoyens des services et de l'information plus pertinente – plus rapidement et de manière plus économique.<sup>23</sup> Au cours des dernières années, les agents de consultation et les communicateurs du GC ont remarqué un accroissement de l'utilisation d'Internet en tant qu'outil de communication efficace qui peut agir comme véhicule d'information personnalisé entre la fonction publique et les citoyens canadiens. Le succès initial de l'utilisation d'Internet comme outil de communication sert de modèle pour le développement continu dans le domaine, plus particulièrement en ce qui a trait à la consultation en direct. Plus le développement se poursuit, plus le nombre de forums d'information qui peuvent être utilisés dans Internet augmente.

La conférence *Outils de communication pour la communauté moderne des services d'information* a permis d'éclaircir le rôle et les applications potentielles des carnets Web et des bulletins électroniques en tant que moyens de communication efficaces. Les pratiques exemplaires et les définitions recueillies au cours de cette conférence seront très utiles pour adapter les offres d'information et les services qui feront partie intégrante du Centre d'expertise sur les technologies de consultation en direct.

Au printemps 2004, le Conseil du Trésor du Canada ne reconnaissait pas le carnet Web comme un moyen efficace de communication avec le public. On ne connaissait pas bien le carnet Web ni la manière dont cet outil de communication peut être utile aux fonctionnaires. Le Centre d'expertise sur les technologies de consultation en direct a fait le premier pas vers la sensibilisation à ce nouvel outil de communication. Le Centre continuera de repérer les initiatives et les nouveaux outils qui mettent à profit les compétences naturelles de la présente génération en ce qui a trait à l'engagement en direct. De l'information supplémentaire et les activités à venir seront affichées sur le site Web du Centre, à l'adresse suivante : [www.tpsgc.gc.ca/econsultation](http://www.tpsgc.gc.ca/econsultation).

---

<sup>23</sup> Accenture, *eGovernment Leadership: High Performance, Maximum Value*, 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)





## Annexe 1 : Évaluation de la conférence

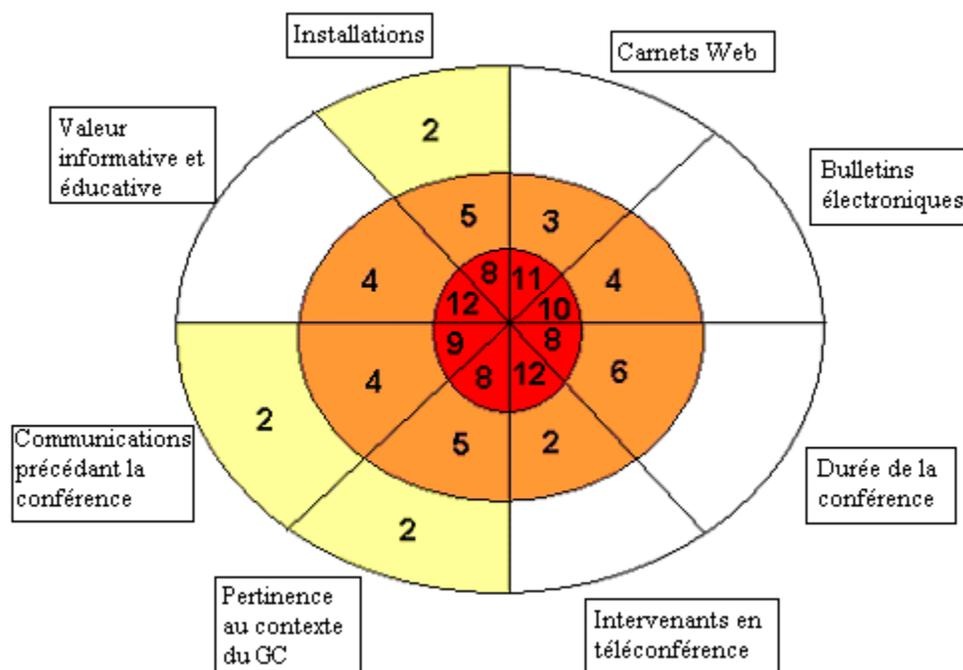
### Évaluation sous forme de cible

*Outils de communication pour la communauté moderne des services d'information*,  
le 22 juin 2004 à Innovatec.

### La conférence d'aujourd'hui a-t-elle « visé en plein dans le mille » ou « raté la cible »?

Veillez évaluer notre prestation en noircissant la section adéquate.

- Si nous avons « complètement raté la cible », noircissez la partie externe de la cible.
- Si nous avons « visé en plein dans le mille », noircissez le centre de la cible.
- Si nous nous situons quelque part entre les deux, noircissez la section entre les deux.





## Annexe 2 : Résumé des exposés

### Exposés du matin : Carnets Web

<b>Titre :</b>	<i><b>Blogging the government</b> (Utilisation des carnets Web au gouvernement)</i>
<b>Présenté par :</b>	John Stevenson, agent de la technologie de l'information, Centre de recherches pour le développement international
<b>Format :</b>	<i>PowerPoint</i>
<b>Résumé :</b>	Présenté d'après le point de vue d'un employé du gouvernement, cet exposé offrait des descriptions et des exemples clairs de carnets Web. John a traité des raisons pour lesquelles on a recours aux carnets Web et de la manière dont quelqu'un peut facilement créer son propre carnet Web au moyen de blogger.com. Pour terminer l'exposé, on a illustré de quelle manière les carnets Web peuvent être des outils utiles pour les communicateurs du gouvernement, car ils entraînent la création d'un réseau de partage de connaissances internes et externes.
<b>Disponibilité :</b>	En anglais seulement. Communiquer avec le Centre d'expertise.

<b>Titre :</b>	<i><b>Weblogs and Webfeeds in the Wild</b> (Carnets Web et sources Web en liberté)</i>
<b>Présenté par :</b>	Sébastien Pacquet, physicien et informaticien, Conseil national de recherches du Canada
<b>Format :</b>	<i>PowerPoint</i>
<b>Résumé :</b>	Cet exposé présentait de nombreux exemples des différentes utilisations des carnets Web et expliquait pourquoi ces carnets en ligne sont perçus comme un nouvel outil de socialisation. Sébastien a poursuivi en expliquant comment les sources Web permettent aux abonnés du format RSS de recevoir le contenu précis demandé et a indiqué que le GC offre ce service par l'entremise de la Salle de presse du GC.
<b>Disponibilité :</b>	En anglais seulement. Communiquer avec le Centre d'expertise.





<b>Titre :</b>	<i>Weblogs, Aliveness in Communities of Practice (Carnets Web, vivacité dans les réseaux d'échange du savoir pratique)</i>
<b>Présenté par :</b>	Greg Searle, co-fondateur et chef de la technologie, Tomoye Corporation
<b>Format :</b>	<i>PowerPoint</i>
<b>Résumé :</b>	L'exposé de Tomoye portait principalement sur les effets des carnets Web en tant que réseau d'échange du savoir pratique sur le Web. La majorité de l'exposé proposait une vue interne de l'utilisation efficace d'un carnet Web par l'armée américaine en Irak appelée Company Command. L'armée a trouvé les carnets Web très utiles car ils permettent à tous de partager ses connaissances avec une communauté de lecteurs. Cette expérience améliore la gestion et le partage des connaissances sur le plan local.
<b>Disponibilité :</b>	En anglais seulement. Communiquer avec le Centre d'expertise.

<b>Titre :</b>	<i>Corporate Blogging: Technologies, Tools, Best Practices (Les carnets Web dans un contexte organisationnel : technologies, outils et pratiques exemplaires)</i>
<b>Présenté par :</b>	Ray Valdes, directeur de la recherche, Gartner Research
<b>Format :</b>	<i>PowerPoint</i>
<b>Résumé :</b>	Cet exposé portait sur les technologies clés relatives aux carnets Web, les outils nécessaires pour débiter et la manière dont les carnets Web sont utilisés dans un contexte organisationnel. Le format RRS, qui signifie <i>Really Simple Syndication</i> (syndication de contenu vraiment simple) permet aux carnets Web d'être catégorisés et lus par des marchés précis. Les changements liés à l'utilisation du format RSS auront des répercussions économiques d'ici 2006. Il existe de nombreux outils permettant de créer son propre carnet Web, y compris les services hébergés et les services non commerciaux. Ray a souligné les cinq pratiques exemplaires pour la création de carnets Web : concentrer le contenu, tenir le contenu à jour, ne jamais perdre de vue le contexte du carnet, s'assurer que le contenu relie les personnes et maintenir la continuité et l'uniformité du carnet Web. Pour terminer l'exposé, on a pu voir des études de cas de l'utilisation de carnets Web par le groupe Gartner Research, Microsoft et Google.
<b>Disponibilité :</b>	En anglais seulement. Communiquer avec le Centre d'expertise.





## Exposés de l'après-midi : Bulletins électroniques

<b>Titre :</b>	<i>How to use E-newsletters to Market your Website (Comment utiliser les bulletins électroniques pour mettre en valeur votre site Web)</i>
<b>Présenté par :</b>	Ian Darragh, webmestre, Agence canadienne de développement international
<b>Format :</b>	<i>Microsoft Word</i>
<b>Résumé :</b>	Grâce à l'utilisation de sources actives pour les bulletins électroniques par divers ministères du GC dont l'Agence canadienne de développement international et Statistique Canada, cet exposé a permis de démontrer les moyens les plus efficaces pour mettre un site Web en valeur. Ian a abordé la conception et le format du service de courriel pour les abonnés des bulletins électroniques, l'importance du contenu des bulletins électroniques pour s'assurer qu'il n'est pas confondu avec le pourriel et, en enfin, la manière de créer une liste d'abonnés aux bulletins électroniques.
<b>Disponibilité :</b>	S.O.

<b>Titre :</b>	<i>HealthyOntario.com and e-newsletters (SantéOntario.com et bulletins électroniques)</i>
<b>Présenté par :</b>	Venk Chandran, webmestre, SantéOntario.com
<b>Format :</b>	<i>PowerPoint</i>
<b>Résumé :</b>	Cet exposé décrivait le rôle de SantéOntario.com en tant que chef de file en matière de santé en ligne ainsi que les pratiques exemplaires pour la publication de bulletins électroniques qui portaient principalement sur l'abonnement, la conception, le moment de la diffusion ainsi que les mesures et les paramètres.
<b>Disponibilité :</b>	En anglais seulement. Communiquer avec le Centre d'expertise.

<b>Titre :</b>	<i>Salle de presse</i>
<b>Présenté par :</b>	Robert Oates, gestionnaire de projet, Direction générale des services d'information du gouvernement
<b>Format :</b>	<i>PowerPoint</i>
<b>Résumé :</b>	Cet exposé portait principalement sur la diffusion de l'information gouvernementale par le biais de la diffusion d'un bulletin électronique en format RSS. Nouvelles.gc.ca est un site Web destiné aux Canadiens et aux médias leur permettant d'accéder aux nouvelles diffusées par le GC. Ce site facilite la recherche d'information au moyen de métadonnées pour alimenter le site, décrire les documents afin d'améliorer l'accessibilité pour les clients





	visés et permettre la diffusion au moyen de voies multiples. Le processus simplifié de la Salle de presse permet l'échange d'information de manière horizontale.
<b>Disponibilité :</b>	En anglais et en français. Communiquer avec le Centre d'expertise.

