



Fiche technique n° 12 : Cahiers de travail en direct

Aperçu

Comme c'est le cas pour les sondages, les cahiers de travail en direct visent à recueillir des renseignements et des opinions, ainsi qu'à fournir au participant des **renseignements contextuels**, des scénarios et des données factuelles de façon à ce qu'il puisse prendre des décisions éclairées. On peut inviter les utilisateurs à recommander des solutions pour une série de problèmes ou défis. Les cahiers de travail peuvent aussi servir à sensibiliser le public. Cette approche est particulièrement utile lorsqu'il s'agit d'orientations stratégiques ou de décisions axées sur la valeur nécessitant d'abord l'établissement d'une connaissance commune parmi les répondants.

Les répondants se servent d'un cahier de travail pour passer par une série de renseignements et de tâches divisés en sections ou en modules. Ils liront normalement un court texte, passeront en revue des arguments favorables ou défavorables sur un sujet donné, puis répondront à des questions connexes avant de passer au module suivant. Certains cahiers de travail permettent aux répondants de passer d'un module à l'autre et de modifier les réponses au fur et à mesure qu'ils se forment des opinions.

Bien que les cahiers de travail soient remplis de façon individuelle, il est possible de combiner cet outil en direct à d'autres outils, notamment les discussions en direct, dans le cadre desquelles les participants peuvent échanger des points de vue et poser des questions leur permettant de développer leurs opinions.

Points importants

- Les cahiers de travail en direct sont de puissants instruments d'**information**, de **cueillette**, de **discussion** et de **mobilisation**, ce qui aide à développer le secteur d'intérêt et à accroître le taux de réponse.
- Les cahiers de travail sont essentiellement des publications en direct dotées de points de repères donnés où l'on demande aux participants de réagir à l'information présentée.
- Les cahiers de travail favorisent l'**apprentissage mutuel** : le répondant prend connaissance de la question abordée, et le parrain prend connaissance des valeurs et priorités du répondant.
- Les cahiers de travail en direct devraient comprendre les renseignements de base dont les utilisateurs auront besoin pour prendre une décision éclairée.
- Les cahiers de travail réduisent les coûts associés à une consultation traditionnelle : un cahier de travail en direct peut servir à des milliers de participants pour le même coût que cinquante consultations en personne.
- Le taux d'achèvement des cahiers de travail est supérieur à celui des sondages traditionnels : de 5-15 % pour les sondages à 70-85 % pour les cahiers de travail.
- En faisant participer les intervenants clés dans la conception de cahiers, on crée un climat de

confiance et en favorise l'acceptation, et on garantit que le cahier de travail conviendra au public auquel il est destiné.

Quelques défis

Éviter la verbosité et le jargon pour permettre aux répondants de répondre aisément aux questions ou de réaliser les tâches prévues sans devoir consulter de contenu supplémentaire à la bibliothèque ou dans Internet.

Les modules, caractéristiques des cahiers de travail, doivent contenir suffisamment de renseignements concis pour veiller à ce que les participants soient en mesure de répondre aux questions sans se sentir dépassés par l'information. L'atteinte de cet équilibre peut être un défi de taille, mais il faut se rappeler qu'un cyberlecteur se comporte différemment de son homologue hors ligne.

On observe une tendance en faveur des sondages en temps réel qui permettent aux répondants de voir les opinions des autres et de comparer ou modifier leur réponse en fonction des arguments présentés. Ce type de sondage peut nécessiter une technologie plus avancée et une surveillance accrue des opinions émises au cours du sondage pour détecter les arguments qui pourraient influencer une opinion commune.

Même si le niveau d'accès à Internet est assez élevé, le fossé numérique demeure important, et le contexte

démographique de ceux qui choisissent de participer à l'aide des cahiers de travail en direct peut différer de celui du Canadien moyen; un niveau d'instruction plus élevé, par exemple. L'application des résultats du cahier de travail à la population en général pourrait ne pas être bénéfique si l'on veut obtenir un échantillon aléatoire de citoyens.

Compte tenu du temps requis pour remplir un cahier de travail en direct, des versions papier ou des versions téléchargeables devraient être mises à la disposition des répondants qui ont un accès limité à Internet.

Application

Les cahiers de travail en direct sont souvent préférables lorsqu'on doit transmettre un fort volume d'information aux participants. Ils permettent de présenter aux répondants des portions gérables d'information contextuelle.

Les cahiers de travail en direct sont plus utiles lorsque les participants sont mal informés à propos de la question abordée. Ils peuvent être utiles pour cerner des opinions, clarifier des idées axées sur la valeur et définir les concepts mal compris.

Cet outil peut servir lors des étapes d'analyse, de création et de mise en œuvre de l'élaboration des politiques, moment où il est nécessaire d'informer et de sensibiliser les participants au sujet du projet en cours pour veiller à ce que l'élaboration des politiques soit fondée sur des contributions exactes et engagées.

Exemples d'utilisation

En 2004, l'association d'hypothèques et de logement du gouvernement de l'Ontario a fait appel à un cahier de travail pour recueillir des opinions sur une réforme législative visant à protéger les locataires et à favoriser un marché privé du logement locatif sain. L'auditoire volontaire a participé par le biais d'assemblées locales ainsi que par téléphone, questionnaires et observations écrites. L'association a traité les données recueillies au moyen d'une base de données et a produit un rapport pour aider les responsables des politiques à élaborer une stratégie de renouvellement de la *Loi sur la protection des locataires*.

Au printemps 2002, la Commission Romanow sur l'avenir des soins de santé au Canada a fait appel à cette technologie pour recueillir des renseignements de Canadiens volontaires. Les neuf « documents d'information/de sondage » avaient pour objet d'aider les Canadiens à prendre des décisions

éclairées à propos de l'avenir du système de soins de santé du Canada. Chaque document étudiait des plans d'action possibles pour relever les principaux défis que posent les soins de santé et demandait aux répondants de faire part de leurs préférences sur les solutions proposées.

Les documents étaient divisés en modules, un module pour chaque plan d'action proposé, et présentaient aux répondants des définitions et des arguments pour et contre la proposition. On a demandé aux participants de répondre à des questions fermées pour chaque module et de fournir des renseignements démographiques à des fins d'analyse.

Même si une faible proportion de répondants ont posté leurs réponses, la majorité des 18 000 cahiers de travail ont été remplis en direct. On a constaté à la Commission que les sondages accessibles en direct pendant une plus longue période attiraient le plus grand nombre de répondants. Les résultats ont aidé à cerner les valeurs que les Canadiens donnent au système de soins de santé. Le rapport qui en a découlé est devenu une ressource précieuse et importante en matière d'élaboration de politiques dans le secteur des soins de santé.

Outils complémentaires

Discussions sur le Web, forums et outils de partage des documents

Ces outils permettent la soumission d'articles ou de documents sur un sujet donné. Les articles sont ordonnés comme le fil d'une conversation et tout le monde peut les consulter ou y répondre, ce qui crée une discussion asynchrone. Un forum de questions et réponses pourrait aider à clarifier toute ambiguïté dans le sondage, ce qui pourrait se traduire par une hausse du taux de réponse. Ces outils pourraient être utilisés au cours de plusieurs étapes du processus d'élaboration des politiques.

Conversation en temps réel

Les conversations en temps réel peuvent constituer une tribune qui permet aux répondants de discuter de questions liées au cahier de travail.

Cette fiche technique présente des idées tirées des conférences d'Innovatec intitulées *Des applications pratiques de la consultation électronique*, tenue en février 2004, et *L'analyse de contenu dans la consultation en direct*, tenue en janvier 2005. Vous pouvez obtenir les rapports complets auprès du :

Centre d'expertise sur les technologies de consultation en direct

www.consultationendirect.gc.ca

