

## Ordre du jour explicatif

### « La modération à l'ère électronique : exploration du rôle du modérateur dans les consultations en ligne »

Le mardi 11 avril 2006 – de 9 h à 15 h  
Centre Innovatec, Place du Portage, Gatineau (Qc)

Organisé par le Centre d'expertise de consultation en direct, TPSGC

#### Sagesse des pairs dans le domaine sur le plan pratique

Cette activité d'apprentissage permettra ce qui suit :

- **donnera des exemples concrets** de pratiques de modération en ligne à partir d'études de cas de consultations en ligne récentes;
- aidera à **déterminer le format et les pratiques de modération** qui conviendront le mieux à votre consultation en ligne;
- **identifiera les qualités d'un bon modérateur**, ainsi que le pour et le contre des discussions modérées et non modérées.

|                  |   |
|------------------|---|
| 9 h – 9 h 30     | Réseautage informel   |
| 9 h 30 – 9 h 45  | Mot de bienvenue – Debbie Lynn Poulin   |
| 9 h 45 – 10 h 15 | <b>Auditions en vue des délibérations en ligne au sein d'un gouvernement à l'ère des réseaux! De quel type êtes-vous?</b><br><i>Élisabeth Richard, Centre d'expertise de consultation en direct</i> |

#### Résumé de la présentation :

Après une décennie de présence sur Internet, les gouvernements sont passés, d'après une métaphore, d'une fenêtre unique statique à la porte principale. Une place plus grande est ainsi accordée à l'accueil. L'espace public est accessible aux citoyens et aux intervenants qui veulent y participer. Des délibérations en ligne et des collecticiels sont des moyens utilisés au gouvernement du Canada, et ce qu'il s'agisse de forums de discussion, de séances de clavardage, de webinaires, de sondages ou d'outils de réseautage social. Cette présentation, fondée sur l'expérience des fonctionnaires canadiens, se veut un appel de candidatures en vue des auditions pour les nouveaux rôles nécessaires à des délibérations en ligne efficaces et significatives. Elle vise la discussion entre les théoriciens et les praticiens afin d'allier les nouvelles connaissances à l'expérience pratique.

#### À propos de la présentatrice :

*Auteure de la recherche « Les archétypes de l'ère des réseaux : articuler la réalité nouvelle de la fonction publique », Élisabeth Richard est directrice, Services à la clientèle et aux collectivités, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Grâce à des techniques novatrices, y compris la narration de contes, Élisabeth Richard a mis en place une stratégie de gestion du savoir à l'ancienne Direction de la coordination des communications de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Créatrice du principal site Internet du gouvernement du Canada en 1995, elle a mené des recherches poussées sur l'incidence de la démocratie électronique dans la fonction publique. Elle a contribué à l'élaboration d'un modèle d'utilisation des communications bidirectionnelles en ligne pour les organismes du secteur public, au Canada et à l'étranger. Elle a participé à la rédaction du Livre blanc du G7 sur le cybergouvernement et la démocratie (1997), et elle a publié « Tools of Governance » (1998), « Rapport sur la table ronde sur la participation en ligne des citoyens » (2000) et « Lessons from the Network Model for On-*

line Engagement » (2000). Avant de joindre les rangs de la fonction publique, Madame Richard a travaillé pendant 15 ans comme journaliste et animatrice à la Canadian Broadcasting Corporation et à la Société Radio-Canada. Elle est diplômée du Programme d'économie et de finances de l'Institut d'Études Politiques de Paris.

|                   |   |
|-------------------|---|
| 10 h 15 – 10 h 45 | <b>Modérer la censure? Le rôle du modérateur : problèmes et possibilités</b><br>Scott Wright, University of East Anglia |
|-------------------|---|

**Résumé de la présentation :**

Au cours de cette présentation, nous analyserons le rôle ou les rôles que jouent les modérateurs dans les forums de discussion en ligne dirigés par le gouvernement. Les modérateurs sont largement perçus comme essentiels pour faciliter des débats démocratiques de grande qualité, car ils tentent de contrôler le contenu et le déroulement des discussions. Cependant, une peur persiste, soit celle que les modérateurs agissent afin de censurer la libre expression plutôt que de faciliter les débats. L'analyse de Wright a démontré que de nombreux problèmes étaient présents, en particulier dans le cadre de forums à contenu modéré. Des accusations de censure politique sur le site Web de Downing Street étaient de plus en plus importantes et faisaient la une des journaux nationaux. L'analyse établit une distinction entre la censure légitime et illégitime. Elle démontre que des règles opaques, en particulier la fonction de « régie interne » du modérateur, ont permis d'expliquer la plupart des problèmes (53,9 % des messages étaient supprimés, n=74,958), plutôt que la censure ouverte. La modération interactive s'est avérée une force positive, malgré que les avantages doivent être pondérés avec prudence en fonction des frais financiers nécessaires. Wright déposera une série de recommandations à la lumière de ces études de cas.

**À propos du présentateur :**

Le Dr Scott Wright est un cherche universitaire au RCUK, à l'unité Local Governance Research, De Montfort University. Ses domaines d'expertise sont les suivants : politique et pratique de la démocratie électronique; rapport entre la démocratie électronique et la gouvernance électronique; espaces de communications transnationaux (en particulier au sein de l'UE); démocratie délibérative; sphère publique; rapport entre la conception de sites Web et la structure des discussions en ligne; censure et discussions en ligne; méthodes d'analyse des discussions en ligne. Il a publié ou publiera des articles dans diverses grandes revues évaluées par des pairs.

|                |             |
|----------------|-------------|
| 10 h 45 – 11 h | Pause-santé |
|----------------|-------------|

|                |   |
|----------------|---|
| 11 h – 11 h 30 | <b>Des consultations en ligne texte à vidéo : contrôle d'accès, observateurs et autres aspects à prendre en compte par les modérateurs</b><br>Susan O'Donnell, Conseil national de recherches |
|----------------|---|

**Résumé de la présentation :**

L'expérience de Susan O'Donnell en matière de communauté en ligne remonte au début des années 1990, lorsqu'elle a agi d'abord comme participante. Cette présentation décrira la démarche participative qu'adopte Susan face à ses recherches. Susan partagera une liste des meilleures pratiques qu'elle a tirées au fil des ans concernant la modération en ligne, et ce de son expérience comme modératrice et participante. Au cours de la présentation, il sera question de méthodes d'engagement, de techniques de médiation de sujets délicats et du rôle d'« observateur » dans les communautés en ligne.

**À propos de la présentatrice :**

Susan O'Donnell est chercheuse au Conseil national de recherches. Elle détient un doctorat en communications de la Dublin City University. Depuis 1983, elle modère périodiquement divers babillards en ligne et listes de diffusion. Susan adopte une démarche participative face à ses recherches et intervient activement dans des

communautés en ligne. Sa thèse de doctorat portait en partie sur l'analyse de la liste de diffusion « Womenslink » qu'elle a co-moderée. Cette liste réunissait les organisations féminines de l'Irlande du Nord et de l'Irlande. Susan axe actuellement ses travaux de recherche sur l'utilisation de la vidéoconférence pour les consultations publiques. Elle détient une certaine expérience pratique dans ce domaine : elle a organisé plusieurs séances de vidéoconférence pour le site de Fredericton dans le cadre des consultations « La protection des renseignements personnels : Le citoyen face au service public » tenues en 2005 par le Conseil national Traverser les frontières.

|                   |   |
|-------------------|---|
| 11 h 30 – 12 h 15 | <b>La modération du forum Connexion jeunesse canadienne</b><br>Danielle Gallant, modératrice, Produits et services d'information pour les jeunes, Direction générale des services aux citoyens et à la communauté, Service Canada |
|-------------------|---|

**Résumé de la présentation :**

Connexion jeunesse canadienne (CJC) est un forum en ligne dirigé par un groupe de jeunes (jeunesse.gc.ca) à l'intention des jeunes âgés de 15 à 30 ans. Les membres de CJC communiquent uniquement à l'aide du babillard électronique du forum. Ils s'en servent pour se rencontrer et interagir avec leurs pairs partout au pays, pour partager leurs opinions et leurs expériences ainsi que pour discuter de divers enjeux qui les touchent. Grâce au babillard, les membres participent à des activités et à des sondages en ligne portant sur les services gouvernementaux offerts aux jeunes. Les ensembles et les groupes du gouvernement peuvent ainsi se servir des commentaires recueillis pour mettre au point et améliorer ces services. Aussi, les membres prennent part à d'autres types d'activités axées sur le bénévolat, la défense de leur cause et la sensibilisation à des enjeux communautaires et mondiaux.

Danielle Gallant décrira son rôle de médiatrice de CJC et expliquera pourquoi la modération « à l'interne » est essentielle au succès de ce forum. Lors de la présentation, il sera question aussi de quelques-uns des défis propres aux activités quotidiennes de modération de babillards électroniques et de consultation électronique destinées aux jeunes.

**À propos de la présentatrice :**

*Danielle est modératrice du site Connexion jeunesse canadienne (jeunesse.gc.ca), un forum en ligne à l'intention des jeunes âgés de 15 à 30 ans qui favorise et facilite l'engagement des jeunes. Madame Gallant œuvre comme modératrice depuis mai 2005. Auparavant, elle travaillait comme étudiante PFETE dans le même domaine. Son baccalauréat avec spécialisation en français et en histoire de l'Université Acadia l'amène à adopter dans son travail une perspective humanitaire et axée sur les langues. Cela démontre aussi que, souvent, la modération est moins une activité liée à des aspects techniques et plus un exercice qui dépend de la qualité de la communication. Danielle termine actuellement un diplôme en traduction à l'Université d'Ottawa.*

|                   |  |
|-------------------|--|
| 12 h 15 – 13 h 15 | <b>Pause-repas (repas non compris)</b> |
|-------------------|--|

- Nous encourageons les participants à apporter leur repas pour l'heure du midi en vue d'une séance de partage de pratiques exemplaires, de réseautage et de discussions.

|                   |  |
|-------------------|--|
| 13 h 15 – 13 h 45 | <b>Dialogue sur le Web concernant l'Accord relatif à la qualité de l'eau dans les Grands Lacs</b><br>Paula Fedeski-Koundakjian, Commission mixte internationale<br>Laurie Maak, WestEd<br>Nicholas Dewar, CDR Associates |
|-------------------|--|

**Résumé de la présentation :**

Pendant l'été 2005, les gouvernements américains et canadiens ont demandé à la Commission mixte internationale de recueillir des avis du public concernant le bon déroulement et le niveau d'efficacité de l'Accord relatif à la qualité de l'eau dans les

Grands Lacs, et ce dans le but de revoir celui-ci cette année. En plus d'avoir tenu des rencontres publiques et d'avoir accueilli les commentaires en personne, par courrier, par télécopieur, par téléphone, par courriel et par forum en ligne, la CMI a aussi organisé à l'automne un dialogue novateur sur le Web. Ces consultations en ligne ont été facilitées par un tiers modérateur et étaient ouvertes au public pendant quatre jours. Un rapport de synthèse et l'ensemble des commentaires recueillis paraîtront en avril. Au cours de cette présentation, nous donnerons un aperçu des consultations concernant l'Accord. Il sera question plus particulièrement du style de modération utilisé lors du dialogue sur le Web et des leçons tirées de cet exercice.

**À propos des présentatrices et du présentateur :**

*Madame Fedeski-Koundakjian est conseillère aux affaires publiques à la section canadienne de la Commission mixte internationale à Ottawa. Elle a œuvré pendant 15 ans au sein de l'industrie de la publication au Canada et à l'étranger avant de se joindre au gouvernement du Canada en 1996 à titre de spécialiste en communications.*

*Madame Maak est gestionnaire et développeuse de dialogues sur le Web chez WestEd. Elle a mis au point la structure et les processus visant à faciliter l'accès aux dialogues de politiques publiques sur le Web à grande échelle. Ces dialogues ont servi à la CMI, à l'EPA des États-Unis, à la California Legislature, à la Education Commission of the States, au U.S. Department of Education ainsi qu'à d'autres.*

*Monsieur Nicholas Dewar est gestionnaire de programmes chez CDR Associates, qui offre des services de médiation et de facilitation dans le cadre de divers débats publics et interagences traitant d'enjeux liés aux politiques publiques. Avant de se joindre à CDR, Monsieur Dewar a travaillé comme conseiller financier et a dirigé une ONG œuvrant dans le secteur de l'environnement. Il travaille en français et en espagnol, de même qu'en anglais.*

13 h 45 – 14 h 15

**Habitat JAM 2005**

Martine Martel, IBM Canada

Fiona Gillfillan, membre d'équipe Habitat JAM

**Résumé de la présentation :**

Habitat JAM était le premier événement de ce type – la plus grande consultation publique jamais consacrée à la question de la durabilité urbaine. Cet événement révolutionnaire sur Internet qui a eu lieu du 1<sup>er</sup> au 4 décembre 2005 utilisait des outils en ligne à la pointe du progrès afin de permettre à un nombre sans précédent de participants de dialoguer et d'échanger en temps réel. Habitat JAM était un projet de démonstration parrainé par le gouvernement du Canada en partenariat avec ONU-HABITAT et IBM. Géré par la Fondation Globe du Canada, Habitat JAM avait pour objet de contribuer à rendre la 3<sup>e</sup> session du Forum urbain mondial plus efficace et inclusive en faisant participer des dizaines de milliers de citoyens du monde, riches et pauvres, en leur donnant davantage de pouvoir et en les stimulant, et ce avec pour objectif ultime de passer des idées à l'action pour divers enjeux cruciaux concernant la durabilité urbaine. Avec l'aide de centaines de responsables de réseaux et de partenaires, Habitat JAM, en seulement trois mois de marketing, a attiré plus de 39 000 participants provenant de 158 pays pour cette discussion de 72 heures sur la durabilité urbaine. Au cours de cette présentation, nous nous attarderons spécialement sur les styles de modération choisis dans le cadre de ce projet particulier.

**À propos des présentatrices :**

*À venir*

*Les 23 années d'expérience professionnelle de Madame Fiona Gillfillan touchent à une panoplie d'activités de marketing et de gestion dans les domaines des technologies et des sciences de la santé. Les divers rôles qu'elle a joués en matière de gestion*

*d'alliances avec des entreprises Fortune 1000 se sont accompagnés de travaux dans des entreprises plus petites et propres à l'industrie ainsi qu'au gouvernement. Les activités de Madame Gillfillan au gouvernement ont trait à l'examen de projets de mérite dans des domaines aussi divers que la médecine, l'agriculture et la recherche dans les secteurs de l'environnement, de la biologie et de la marine. Madame Gillfillan a travaillé pour une entreprise canadienne de pointe dans le secteur des sciences de la santé, dans le cadre d'essais cliniques visant l'approbation réglementaire pour le traitement du cancer. Elle a participé très étroitement aux activités du YM-YWCA de la région de la capitale nationale du Canada et continue de le faire en y présidant le conseil d'administration. Elle a collaboré de près avec les organismes nationaux YMCA et YWCA du Canada.*

13 h 15 – 14 h 25

Pause-santé

14 h 25 – 14 h 55

Discussion en groupe

La journée se terminera par une discussion en groupe mettant en valeur tous les présentateurs. Les membres de l'auditoire auront ainsi la parole pour faire part de leur expérience pertinente. Nous aurons ainsi l'occasion de recueillir des visions, des idées et des conseils de tous nos experts. **Posez vos questions!**

14 h 55 – 15 h

Les moments « Eurêka » de la journée

Les moments Eurêka sont une tradition consacrée de nos événements d'apprentissage Innovatec. Avez-vous eu quelque pensée intuitive soudaine aujourd'hui? Quels sont les quelques éléments d'information dont vous vous souviendrez après la conférence? Partagez et laissez partager!

15 h

Clôture de la conférence

Merci d'avoir participé aux débats d'aujourd'hui. N'oubliez pas de remplir notre sondage d'évaluation! Nous prenons très au sérieux les commentaires reçus; nous nous en servons pour créer et améliorer les événements d'apprentissage futurs. Le sondage sera transmis à votre boîte de réception cet après-midi et est rempli en ligne.