



L'objectif à atteindre :
la planification de l'analyse d'une consultation en direct

Rapport de conférence
La consultation en direct : l'analyse des résultats
Gatineau, le 18 janvier 2005

Version finale : le 4 mars 2005

L'objectif à atteindre : la planification de l'analyse d'une consultation en direct

Table des matières

APERÇU	3
INTRODUCTION.....	4
DÉFINITION DES PROBLÈMES ET DES SOLUTIONS	5
LA QUALITÉ DE LA PLANIFICATION : RÉTROSPECTIVE ET LEÇONS APPRISSES	6
ÉTAPE DE LA CONCEPTION	7
DÉBUT DE LA CONSULTATION	9
ÉTAPE DE LA SAISIE DES DONNÉES	10
ÉTAPE DE L'ANALYSE	11
TYPES D'ANALYSE STRUCTURÉE DES COMMENTAIRES : UN CADRE.....	11
1. ANALYSE DES SONDAGES.....	12
2. ANALYSE DES FILS DE DISCUSSION.....	12
3. ANALYSE DU CONTENU	12
TRI AUTOMATIQUE DES DONNÉES POUR FACILITER L'ANALYSE DU CONTENU	12
COLLECTE DE L'INFORMATION DANS DES FORMATS DE FICHIER UTILISABLES.....	13
LOGICIEL UTILE POUR L'ANALYSE DU CONTENU	13
<i>WordStat</i>	13
<i>Excel</i>	14
L'ANIMATEUR : UN AGENT DE SYNTHÈSE IMPORTANT	15
AUTRES CONSIDÉRATIONS IMPORTANTES	16
BILINGUISME	16
FIABILITÉ STATISTIQUE.....	16
PRÉPARATION DES SOMMAIRES DES PRÉSENTATIONS EN DIRECT : QUELQUES PRATIQUES EXEMPLAIRES.....	16
CONCLUSION	17
ANNEXE 1 : PRÉCIS DES EXPOSÉS.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
ANNEXE 2 : ÉVALUATION DE LA CONFÉRENCE	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.



Aperçu

À Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, le Centre d'expertise sur les technologies de consultation en direct s'engage à définir, à faire connaître et à développer les moyens innovants grâce auxquels les citoyens et les gouvernements participent à des conversations continues. Nos conférences Innovatec, qui ont lieu plusieurs fois chaque année, constituent un aspect essentiel de ce processus de production des connaissances.

Le présent rapport porte sur notre plus récente conférence. Cette conférence d'une journée, intitulée « *La consultation en direct : l'analyse des résultats* », s'inspire d'un thème commun dont nous avons entendu parler dans le cadre des travaux avec les clients et dans nos deux conférences Innovatec précédentes intitulées « *L'engagement des citoyens en direct : un pilier de l'élaboration des politiques* » (septembre 2004) et « *Outils de communication pour la communauté moderne des services d'information* » (juin 2004).

Vers la fin du processus de consultation en direct, nos clients doivent prendre des décisions en ce qui concerne les modalités de compilation des rapports à partir de toute l'information réunie. En raison de la richesse des données produites par les consultations en direct, le résumé et la synthèse des résultats peuvent se révéler difficiles, surtout lorsqu'il s'agit de données qualitatives.

À cette conférence, tenue le 18 janvier 2005 au Centre Innovatec à la Place du Portage à Gatineau (Québec), des conférenciers du secteur public et du secteur privé ont fait part de leur expérience en matière d'analyse des résultats des consultations en direct. Des précis de leurs exposés sont reproduits dans les annexes du présent rapport. Les participants, dont le nombre était assez bien partagé entre le secteur de l'élaboration des politiques et le secteur de la consultation et qui comprenaient également des représentants de la gestion de l'information (GI) et des technologies de l'information (TI), ainsi que du secteur de la communication, ont également présenté des comptes rendus. Même si la conférence visait principalement à analyser les résultats des consultations en direct, les conférenciers comme les participants ont exprimé des commentaires à propos d'autres aspects du processus de consultation en direct qui influent sur la synthèse et la rédaction des rapports, sans doute parce que nous n'avons pas encore atteint ce stade : il y a encore beaucoup de chemin à parcourir avant d'atteindre l'étape de l'établissement des rapports. Le présent rapport est le fruit de ce parcours.





Introduction

La consultation en direct, qui se présente sous la forme de sondages, existe depuis au moins une décennie; toutefois, depuis quelques années, les gouvernements profitent de plus en plus du riche potentiel des consultations en direct pour améliorer les services offerts aux citoyens.

Au Canada, le gouvernement fédéral a lancé de nombreuses activités de consultation en direct en faisant appel à des méthodes et à des technologies différentes. En fait, selon un sondage réalisé en 2003 par le Centre d'expertise sur les technologies de consultation en direct, plus de la moitié des employés du gouvernement fédéral sondés avaient déjà tenu des consultations en direct.

Les outils de consultation en direct les plus souvent utilisés pour les ministères et les organismes fédéraux comprennent les listes d'adresses de courriel, les systèmes de gestion du contenu, les discussions Web et les sondages en direct¹. Par exemple, le Conseil canadien des normes (CCN) a un système de gestion du contenu (SGC) qui permet à 8 800 utilisateurs de consulter 20 Go de documents en direct; le CCN a décidé d'adopter une solution multilingue et multiplateforme standard, qui permet de tenir des discussions en continu, des scrutins électroniques et des séances de clavardage, d'avoir accès à des canaux de nouvelles, de diffuser des messages d'actualité et des calendriers et de contrôler les différentes versions des documents. Le ministère du Patrimoine canadien fait appel à un animateur en direct pour guider les discussions Web, promouvoir la participation des intervenants, résumer les articles de discussion, diffuser le contenu et remercier les participants de leur contribution. Il va de soi que Statistique Canada possède une vaste expérience des sondages en direct et prévoit faire appel à une option pour le compte rendu des données électroniques dans le cadre du recensement de 2006. En faisant appel aux technologies en direct, les commissions du gouvernement fédéral sondent les intervenants comme jamais elles ne l'ont fait auparavant; par exemple, dans le cadre de la Commission Romanow, on a fait appel à un cahier interactif en direct qui a été rempli par plus de 16 000 participants; on a créé des statistiques sommaires et des rapports cumulatifs au fur et à mesure qu'on remplissait ces cahiers, et les données réunies ont été exportées dans un logiciel statistique standard, pour permettre d'en faire une analyse complète.

La consultation en direct offre des perspectives intéressantes pour la mobilisation des citoyens. Toutefois, des dialogues récents avec des clients et des collègues du Centre d'expertise ont révélé un aspect problématique du processus de consultation en direct. Puisque de plus en plus d'employés du gouvernement fédéral doivent produire des rapports de consultation, ils doivent affronter des difficultés communes dans l'analyse du contenu et, en particulier, dans la synthèse des données qualitatives.

Qu'est-ce que l'analyse du contenu, et pourquoi l'analyse du contenu des données qualitatives pose-t-elle un problème?

¹ Pour en savoir davantage à ce sujet, veuillez consulter le feuillet de renseignements intitulé « Technologies de consultation en direct – Trouver des outils efficaces et le soutien nécessaire », sur le site Web du Centre d'expertise sur les technologies de consultation en direct, dont voici l'adresse : www.tpsgc.gc.ca/onlineconsultation/text/publications/Tech/_FactSheet-f.pdf.





Dans le domaine des sciences sociales, les chercheurs ont défini l'analyse du contenu comme un moyen de regrouper systématiquement du texte et des mots dans des catégories faciles à gérer, en respectant des règles explicites de codage, qu'on peut définir avant, pendant et après le processus de consultation. Nombreux sont ceux qui peuvent se retrouver dans l'analyse du contenu grâce à la méthode pratique qui consiste à découper manuellement du texte et à le coller sur des aide-mémoire, puis à trier ces fiches en piles selon les catégories mentionnées, ou encore, de la même manière, à rapprocher les idées sur une feuille (ce que l'on appelle le « regroupement »). Toutefois, les méthodes traditionnelles qui permettent de commencer à établir les liens logiques entre les différents éléments d'information sont devenues désuètes, en raison du foisonnement de données que les consultations en direct peuvent produire et parce qu'on peut automatiser la plus grande partie de ce processus grâce à des logiciels appropriés.

Pourquoi est-il plus difficile d'analyser des résultats qualitatifs que des données quantitatives? Dans les consultations en direct, on réunit énormément d'information. Certains éléments d'information ont un caractère quantitatif. Il est généralement plus facile de mettre en tableaux l'information quantitative, par exemple le nombre de réponses selon lesquelles les participants déclarent qu'ils sont « d'accord » ou non avec certains énoncés. (Par exemple, dans le cadre des travaux de la Commission Romanow sur l'avenir des soins de santé, on a procédé à une analyse quantitative de l'information, puisqu'on a demandé aux participants de répondre à un certain nombre de questions fermées, après avoir lu un texte en particulier. On a présenté les résultats de ce questionnaire sous la forme de pourcentages dans des tableaux et on a pu comparer les réponses apportées aux différentes questions avec certaines données démographiques.) Toutefois, une grande quantité de l'information recueillie en direct a un caractère qualitatif – et comprend par exemple des textes, des commentaires et des conversations qui ont eu lieu pendant des clavardages –, ce qui est beaucoup plus difficile à organiser, à synthétiser et à présenter dans un rapport.

La conférence intitulée « *La consultation en direct : l'analyse des résultats* » a permis de définir certaines catégories dans la saisie et l'analyse des consultations en direct, en précisant certaines difficultés constatées dans l'analyse du contenu des données qualitatives, en apportant des solutions techniques pour l'analyse élémentaire du contenu et en définissant des solutions axées sur la sémantique pour l'analyse complète du contenu.

Définition des problèmes et des solutions

À la condition de sélectionner le type et l'éventail appropriés des consultations², les consultations en direct offrent de nombreux avantages : taux de réalisation supérieurs à ceux des méthodes traditionnelles, plus grand nombre d'occasions offertes aux participants de donner des réponses réfléchies, dialogues plus significatifs pour permettre de définir les problèmes et respect de

² Selon le sujet traité, la nature des données recherchées (qualitatives ou quantitatives) et le rapport à rédiger, par exemple, les consultations en direct peuvent compléter les consultations en face-à-face auprès des intervenants, au lieu de les remplacer. À nouveau, veuillez consulter le document intitulé « Technologies de consultation en direct – Trouver des outils efficaces et le soutien nécessaire » du Centre d'expertise, pour prendre rapidement connaissance des applications des technologies de consultation en direct, sur le site suivant :

www.onlineconsultation/text/publications/Tech/FactSheet-f.pdf





l'anonymat des participants³. Ces avantages permettent souvent d'accroître les taux de réponse et les données produites.

Or, la richesse des données recueillies lors d'une consultation en direct crée des problèmes à ce type de consultation. Comment faire pour éviter de vous perdre dans vos données lorsqu'il s'agit d'en faire la synthèse et de les analyser?

La synthèse de la présentation de l'information se déroulera sans doute harmonieusement si on respecte un certain nombre de conditions. Par exemple, il faut sélectionner la meilleure base de données pour traiter les présentations et faire appel au logiciel voulu, qui sera éventuellement développé à l'interne en faisant appel à la technologie existante. Le soutien et les effectifs formés à l'interne sont suffisants. On n'a pas besoin d'acheter d'autres licences, et le système respecte le budget, en plus d'être facile à exploiter⁴. Les présentations en direct sont triées automatiquement, et on peut produire un volume considérable de données pour les rapports à l'aide d'un seul clic. Il s'agit du scénario le plus optimiste.

Or, tout ne se déroule pas toujours aussi bien, et la synthèse des résultats peut représenter une tâche colossale. Des complications surgissent lorsque, par exemple, on n'a pas suffisamment d'employés à affecter à la tâche, qu'on accuse des retards dans la mise en service en direct du logiciel, qu'on éprouve des difficultés dans la saisie des données, que les vidages de données brutes sont très importants, qu'on ne dispose pas des fonctions logicielles permettant de trier, de consulter et d'extraire les données et qu'il ne reste plus de temps ni de fonds lorsqu'il s'agit de faire la synthèse des résultats et de rédiger le rapport.

Comme les discussions tenues lors de cette conférence ont permis de le constater, on peut expliquer nombre de ces problèmes par la planification. Les conférenciers et les participants ont fait part de leur expérience et des difficultés qu'ils ont éprouvées, ce qui a permis de recenser les pratiques exemplaires et les leçons apprises pour bien planifier les consultations en direct.

La qualité de la planification : rétrospective et leçons apprises

Dans son exposé « Consultations sur le droit d'auteur : Leçons apprises », Suzanne Lyon, de Patrimoine canadien, a décrit comment son ministère et Industrie Canada ont collaboré, en 2001, à la tenue d'une consultation sur les questions relatives au droit d'auteur. Finalement, le contenu réuni était largement suffisant et satisfaisant! Loris Mirella a expliqué comment on avait pu utiliser une grille en Excel pour analyser les commentaires et résumer les présentations.

³ Plusieurs conférenciers ont fait état des avantages des consultations en direct par rapport aux méthodes traditionnelles. Veuillez consulter le texte de Joseph Peters intitulé « PIPSC Ethics Consultation: A Framework for Content Analysis » (diapositive 5) et le texte de Craig Stewart et d'Harley Rivet intitulé « Online Market Research Data Collection » (diapositives 6 et 7).

⁴Lynda Hendriks, ministère des Affaires municipales et du Logement du gouvernement de l'Ontario, « Rent Reform Consultation and Technology: A Review of the Submission Database » (diapositives 18 et 19).





Lynda Hendriks, du ministère des Affaires municipales et du Logement du gouvernement de l'Ontario, a présenté une étude de cas sur l'analyse des résultats de la consultation à partir de cahiers organisée par le Ministère.

Le Centre d'expertise sur les technologies de consultation en direct a mis au point une liste de vérification rapide pour la conception et la planification d'une consultation en direct⁵. Cette liste de vérification comprend des éléments comme le détail et la justification de la technologie, ainsi que de tous les autres outils ou de toutes les autres ressources matérielles nécessaires, en plus de permettre d'estimer les coûts et de tenir compte des incertitudes. Toutefois, dans les études de cas présentées lors de cette conférence et pendant toute la journée, les participants ont entendu parler dans les détails des autres aspects essentiels de la planification de qualité et des moyens à prendre pour éviter les obstacles dans la planification. Voici un aperçu des leçons apprises.

Étape de la conception

Connaître les raisons pour lesquelles on lance la consultation

Pourquoi la consultation est-elle nécessaire? Quelle en est la portée et quels en sont les objectifs? Il faut s'en rappeler également lorsqu'on sonde des groupes de discussion. Lorsque vous savez ce qu'il faut mesurer ou évaluer grâce à une consultation, il est plus facile d'élaborer des questions efficaces et des grilles d'analyse pertinentes. On a aussi une meilleure idée du public cible à consulter.

Faire participer tous les intervenants dès le début

Faites appel, dès le début, aux responsables des activités de communication et des politiques. Mobilisez vos techniciens, vos rédacteurs de rapports et les autres responsables de la synthèse (par exemple, l'animateur du projet) dès les premières étapes de la planification. Si vous voulez que des experts interprètent les résultats, faites-les intervenir dès le départ. Vous pourrez ainsi mieux définir l'objectif et le calendrier et établir des échéances plus réalistes, pour montrer que vous connaissez bien la durée à prévoir pour chaque tâche, surtout en ce qui concerne les technologies de l'information. De plus, la courbe d'apprentissage sera très prononcée pour tous les participants qui n'interviennent pas dès le début.

Définir clairement les rôles et les responsabilités

Assurez-vous de définir clairement les rôles et les responsabilités, surtout si plusieurs ministères participent à la consultation en direct et à l'analyse des résultats. Il se pourrait que vous deviez établir un protocole d'entente ou un accord de niveau de service. Il va de soi que vous devez, à nouveau, bien planifier et connaître les activités qui pourraient se dérouler pendant et après le processus de consultation en direct, pour pouvoir bien définir les rôles et les responsabilités!

⁵ Veuillez consulter le site www.tpsgc.gc.ca/onlineconsultation/text/best_practices-f.html.





Connaître le public cible et prévoir le taux de réponse

Si vous faites un suivi rigoureux des intervenants, vous pourrez, au moins, mieux prévoir le nombre de réponses que vous obtiendrez, leur origine et les modalités selon lesquelles vous les évaluerez. Si, par exemple, vous pouvez prévoir une avalanche de réponses de la part d'un groupe de lobbying en particulier, vous pourrez mieux mesurer vos besoins pour ce qui est du logiciel d'analyse du contenu et connaître le type de grilles d'évaluation auquel vous devrez faire appel pour pondérer les réponses.

Joseph Peters, un des conférenciers, a fait valoir que pour chaque tranche d'environ 100 répondants, dix fournissent des données utilisables pertinentes, par exemple de brefs témoignages, et un présente un document plus élaboré. Il est essentiel de planifier le taux de réponses prévu et les types de présentations afin d'instituer le processus voulu pour la saisie des données et de mettre au point la base de données de la consultation.

Réfléchir à l'utilisation de l'information réunie

Il se peut, par exemple, que vous deviez planifier la réalisation d'une porte dérobée sur le Web pour des cadres supérieurs. Nous y reviendrons plus loin dans ce rapport. Vous devez le prévoir dès le début. En outre, par exemple, il se peut que vous deviez réfléchir à la manière dont vous diffuserez les présentations dès le départ, pour connaître les enjeux : diffuserez-vous les présentations en HTML sur le Web pour que le grand public y ait facilement accès, par exemple, ou sur le réseau intranet? Vous devez connaître le type de rapport que vous devrez produire et indiquer clairement, aux responsables des TI, les exigences à respecter pour qu'ils puissent développer adéquatement la base de données. Lorsque vous faites appel à un système interne, assurez-vous que ce système permettra de conserver et de trier toutes les données que vous réunirez.

Concevoir les éléments d'une consultation nationale en direct : un exemple

Dans son exposé intitulé « PIPSC Ethics Consultation : A Framework for Content Analysis », Joseph Peters a décrit en détail les éléments de la conception d'une consultation nationale, ce qui a permis d'analyser rigoureusement le contenu. L'objectif de cette consultation en trois phases, consistait à élaborer des politiques dans le secteur des valeurs et de l'éthique au sein de la fonction publique. Dans la phase I, on a enregistré les commentaires des participants dans un cahier créé et entériné par des experts. Les participants ont également fait part de leurs anecdotes, de leurs expériences et de leurs idées en 125 mots ou moins. On avait aussi prévu des discussions en petits groupes et des cyberdialogues optionnels. Dans la phase II, on a créé, à partir de toute cette information, un rapport d'analyse provisoire, invité un groupe représentatif de participants à prendre part à neuf séances de dialogues dans l'ensemble du pays et analysé ces séances. La phase III, qui consistait à rédiger le rapport, a permis de faire la synthèse et l'analyse des deux premières phases.





Début de la consultation

Définir clairement les règles et les paramètres

Les conférenciers ont précisé qu'au début de la consultation, il fallait toujours définir d'entrée de jeu les règles et les paramètres. On doit expliquer les limites en ce qui concerne les délais et la longueur des présentations et les règles relatives au contenu (par exemple, le contenu injurieux ou potentiellement diffamatoire est interdit⁶) et résoudre les problèmes relatifs à la protection de la vie privée en expliquant les mesures adoptées pour assurer la sécurité et la confidentialité.

Définir clairement les délais à respecter

Une conférencière a décrit les problèmes qui surgissent lorsqu'on reçoit la majorité des réponses le jour même de l'échéance de la consultation en direct, ou encore juste avant ou après. Elle a fait savoir qu'il est nécessaire de définir clairement les délais à respecter pour tenir compte des exigences relatives aux TI. (Par exemple, le CRTC et d'autres organismes ont attentivement mis au point des structures de consultation qui prévoient des délais pour les commentaires, les réponses, les analyses et les rapports.)

Faire preuve d'ouverture et de transparence

Selon la nature de la consultation et la motivation des participants, les taux de réponse seront déterminés essentiellement par l'importance que l'on donnera ou non aux commentaires selon les participants potentiels. Si ces derniers croient que personne n'écouterait ce qu'ils ont à dire de toute manière, ils ne prendront pas la peine de participer à la consultation.

Ceci dit, il est important d'expliquer dans toute la mesure du possible les raisons pour lesquelles la consultation se déroule, les destinataires des commentaires des participants, l'utilité des données réunies pendant la consultation, les méthodes d'analyse de ces données et ce qu'il adviendra des résultats.

Réfléchir à l'évaluation du processus

Il faut se rappeler que comme spécialiste des consultations en direct, vous devez toujours penser à votre prochaine consultation; vous devez donc veiller à prévoir, dans votre consultation, un sondage sur la satisfaction des participants.

⁶ Dans les discussions tenues lors de la conférence à propos de son exposé intitulé « PIPSC Ethics Consultation: A Framework for Content Analysis », Joseph Peters a fait observer que parfois, malgré toute la peine qu'on se donne pour les préparer, les filtres sont tout à fait inutiles. En effet, selon le secteur visé, la plupart des participants sont assez motivés et sérieux, de sorte qu'il n'est pas nécessaire de filtrer les présentations.





Étape de la saisie des données

La consultation en direct comporte de nombreux avantages et peut produire des données essentielles, ce qui est tout à fait logique; or, il est également logique de dire que plus on réunit de données et que moins elles sont structurées, plus le processus de distillation sera difficile. Il faut vraiment adopter une bonne structure pour la consultation; il est donc essentiel de trier les données dès la phase du lancement de la « saisie » ou dès le début de la consultation.

Pour faciliter la phase initiale de présentation des textes :

- suggérez aux participants de déposer des présentations d'au plus 500 mots;
- créez des catégories, des rubriques ou des thèmes selon lesquels les participants établiront le contenu de leur présentation (assurez-vous de prévoir une catégorie « Divers »);
- offrez un choix de binettes⁷;
- prévoyez, à l'intention des participants, une option qui permet d'autoriser ou d'interdire la diffusion de leur présentation.

Donner des directives claires et concises

Les participants voient d'un bon œil les directives qu'on leur donne; de plus, la durée pendant laquelle ils sont attentifs est limitée. Il est plus facile, pour les participants, de prendre part à une consultation en direct qu'à une consultation personnelle; toutefois, il est également beaucoup plus facile pour eux de cesser d'y participer: comme l'a fait observer Joseph Peters, conférencier, il n'en faut pas beaucoup pour que les participants ferment leur ordinateur. En donnant des directives claires, par exemple en imposant un maximum de mots pour les présentations, vous faciliterez considérablement l'analyse de la consultation.

Inviter les participants à collaborer au tri des données

Dressez la liste des catégories, des rubriques et des thèmes que les participants peuvent choisir pour déposer une présentation; ainsi, vos thèmes seront déjà structurés lorsque vous serez prêt à analyser les présentations.

Selon un autre principe essentiel du processus de rédaction, il peut être beaucoup plus difficile de rédiger un texte très court. Ce tri effectué dès le début permet de respecter un certain nombre d'objectifs d'emblée. En présentant aux participants des rubriques ou des thèmes, vous les aiderez à s'organiser et à développer leurs propres idées. Ainsi, vous leur permettrez d'améliorer la qualité, la structure et la précision générale de leurs commentaires; vous leur permettrez probablement de vivre une expérience plus satisfaisante dans la consultation et, en vous rappelant votre objectif à cet égard, vous faciliterez considérablement l'analyse du contenu et, par conséquent, la phase de la rédaction du rapport sur la consultation.

Pour ce qui est des discussions et des forums, on recommande également de prévoir une sélection de binettes pour que les participants puissent exprimer leur satisfaction ou leur frustration, par exemple lorsqu'ils déposent leur présentation. Cette option, qui vous aidera à définir le contexte des présentations, vous permettra également de trier l'information au moment

⁷ Veuillez consulter la diapositive 18 de l'exposé de Joseph Peters.





de rédiger votre rapport, puisque vous pourrez immédiatement reconnaître et classer les données en fonction de la satisfaction, du mécontentement et de la confusion des clients.

Procéder à des examens continus et préparer des sommaires provisoires

Pour trier les données pendant la phase de saisie de l'information, il faut aussi procéder à un examen continu pendant le déroulement de la consultation. L'examineur devrait maîtriser l'art de la synthèse. (Nous y reviendrons plus loin dans ce rapport.) Dans un dialogue, traitez les sommaires et l'analyse au fur et à mesure; ne les gardez pas tous pour la fin. Rappelez-vous toujours que vous voulez faire la synthèse des résultats : n'oubliez pas que vous disposez d'une durée limitée et d'un nombre maximum d'employés pour faire cette analyse et que la phase de l'analyse du contenu est presque toujours plus longue et qu'elle demande plus de travail que prévu.

Étape de l'analyse

Donner une formation complète à tous les employés

Il faut donner une formation complète aux employés, même pour la saisie des données. Un participant à la conférence a décrit comment, dans l'analyse de présentations destinées à un comité fédéral, on a défini six ou sept enjeux ou regroupements. Pour les besoins de la saisie des données, chacun des enjeux ainsi définis comprendrait des dizaines de catégories. Puisqu'on avait fourni, au personnel responsable de la saisie des données, des directives systématiques et rigoureuses sur la manière de classer le contenu, ce tri exhaustif des données a permis de simplifier considérablement l'étape de l'analyse et de l'établissement du rapport.

De nombreux spécialistes de la consultation en direct ne constatent les obstacles de leur processus de planification que lorsqu'il s'agit d'analyser les données réunies pendant la consultation en direct. Ce qu'il est difficile d'apprendre, c'est que la conception de la consultation se répercute directement sur la qualité de la rédaction du rapport. En revanche toutefois, nous apprenons tous à partir de notre expérience collective.

Types d'analyse structurée des commentaires : un cadre

Elisabeth Richard a présenté un cadre pour l'analyse et l'évaluation de la cyberconsultation au nom d'Angus Whyte, de l'International Teledemocracy Centre, et d'Ann Macintosh, professeure à l'Université Napier, en Écosse⁸.

Whyte et Macintosh ont fait observer que l'objectif préliminaire de l'analyse du contenu consiste à reprendre la contribution et les termes des participants dans la phase de la saisie des données et du rapport de la cyberconsultation. L'objectif consiste à résumer l'essentiel des réactions pour

⁸ Veuillez consulter l'exposé intitulé « Analysis and Evaluation of E-Consultation ». On peut consulter la version complète en html de l'exposé de Macintosh et Whyte à l'adresse suivante : <http://iupjournals.org/eservice/es2-1.html>.





exprimer les principales préoccupations des participants, l'importance de leur soutien dans un secteur en particulier et des mesures qu'ils suggèrent d'adopter.

La recherche réalisée à l'Université Napier a permis d'adopter trois principes pour l'évaluation des délibérations dans le cadre d'une cyberconsultation. Voici ces trois principes.

1. Analyse des sondages

Les sondages comprennent généralement un ensemble de questions précises et générales, ainsi que des questions ouvertes, où l'on invite les participants à faire des commentaires. La méthode la plus efficace pour analyser l'information recueillie à l'aide d'un sondage en direct consiste à appliquer différentes techniques statistiques pour connaître les tendances nouvelles.

2. Analyse des fils de discussion

L'examen des fils de discussion diffusés dans un forum en particulier constitue une méthode très précieuse pour connaître ce qui est le plus utile dans les commentaires textuels. Par exemple, on peut connaître le degré d'intérêt à propos d'un thème ou d'un enjeu en particulier en examinant le nombre de commentaires inscrits pour chaque fil de discussion, le nombre moyen de mots par fil de discussion, la profondeur des fils de discussion (pour chaque réponse) et leur durée (entre la première contribution et la dernière).

3. Analyse du contenu

On peut coter les commentaires des participants selon un plan de codage qui permet de classer les commentaires en fonction, par exemple, du type de message, du degré de dissension ou d'accord exprimé et du degré de pertinence par rapport au thème. Dans un schéma libre élaboré par Whyte et Macintosh, les commentaires sont classés dans trois catégories, que l'on peut ensuite évaluer, à savoir :

- fournir : le commentaire vise seulement à fournir de l'information sous la forme de faits ou d'opinions;
- rechercher : le commentaire comprend les éléments confirmant que l'on recherche de l'information, en demandant des renseignements ou en faisant des observations générales;
- répondre : le commentaire donne suite à un autre commentaire déjà inscrit.

Tri automatique des données pour faciliter l'analyse du contenu

Cette section porte essentiellement sur le tri automatique des données réunies afin de faciliter le processus de synthèse.





Collecte de l'information dans des formats de fichier utilisables

Dans leur exposé sur les études de marché en direct, Craig Stewart et Harley Rivet, d'Interactive Tracking Systems Inc., ont insisté sur l'importance d'archiver les données dans un format de fichier utilisable, pour pouvoir le transposer directement dans un rapport. Par exemple :

- on peut faire appel à fonction de tri dans Excel pour analyser l'information; on peut également convertir les fichiers Excel en tableaux et en graphiques utilisables;
- on peut se servir des fichiers SPSS pour l'analyse dans un programme SPSS;
- on peut facilement convertir, dans des bases de données, les fichiers ASCII;
- on peut laisser tomber, dans les rapports, les fichiers RTF (*Rich Text Format*)⁹.

Logiciel utile pour l'analyse du contenu

Nous avons déjà parlé de l'importance de faire appel à la technologie de consultation en direct la plus efficace selon le sujet et l'objectif de la consultation. Dans son exposé, Joseph Peters nous a également démontré que le logiciel permet de trier les présentations au fur et à mesure qu'elles sont enregistrées. De plus, nous avons certes très bien compris le message de tous les conférenciers, qui nous ont fait savoir que la synthèse des nombreuses données transmises lors des consultations en direct peut représenter une tâche décourageante. Heureusement qu'il y a de l'aide!

Dans la présente section, nous décrivons brièvement certains outils logiciels utiles et leur application. Répondons d'abord à la question suivante : qu'est-ce qu'un logiciel d'analyse du contenu? Rita Seaibi, du Centre d'expertise sur les technologies de consultation en direct, a proposé une définition de cette notion dans son exposé intitulé « Content Analysis Software » :

[Traduction] Le logiciel d'analyse du contenu est un module d'analyse de texte conçu expressément pour étudier l'information sous forme de texte, par exemple les réponses apportées à des questions générales, les entrevues, les titres, les articles de journaux, les discours publics et les communiqués électroniques¹⁰.

On trouve sur le marché différents logiciels d'analyse du contenu, dont NUD*IST, HyperRESEARCH, HAMLET et TEXTPACK. Pendant la conférence, on a attiré l'attention des participants sur deux logiciels utiles pour l'analyse du contenu.

WordStat

WordStat enregistre les réponses apportées à des questions générales dans un fichier de données, ce qui permet d'examiner la relation entre le contenu de ces questions et les données socio-démographiques ou les réponses fournies à d'autres questions. WordStat s'accompagne d'un thésaurus anglais et d'une base de données lexicales qui pourraient se révéler utiles. Utilisé de pair avec le codage manuel, WordStat permet de constater les différences dans l'utilisation des

⁹ Veuillez consulter la diapositive 25 de l'exposé de Craig Stewart et d'Harley Rivet.

¹⁰ Veuillez consulter l'exposé de Rita Seaibi.





termes entre les sous-groupes d'individus. Ce logiciel comprend de nombreux outils pour l'analyse des données et le graphisme. Par exemple, WordStat est doté :

- *d'une page dictionnaire*, qui permet de sélectionner une liste d'éléments exclus et un dictionnaire de catégorisation et de configurer différentes options pour l'analyse des textes;
- *un éditeur glisser-déplacer*, qui permet d'attribuer sans difficulté des termes à des catégories;
- *une page de fréquences*, qui permet d'afficher la table des fréquences pour ce qui est des termes ou des catégories de contenu;
- *une page de tabulation en croix*, qui permet d'examiner la relation entre les mots clés et les variables de catégories ou de chiffres;
- *une page de recherche de groupes de mots*, qui permet de repérer les syntagmes les plus fréquents dans l'ensemble du texte.

Excel

À cette étape de la conférence, les participants avaient déjà entendu parler d'Excel pendant l'exposé de Loris Mirella, qui a expliqué comment ce logiciel permettait de trier et de pondérer les réponses reçues dans la consultation portant sur la loi relative au droit d'auteur.

Dans son exposé sur Excel, Justin Ikura, du Centre d'expertise sur les technologies de consultation en direct, a précisé qu'on pouvait faire appel à Excel pour simplifier et accélérer l'analyse qualitative¹¹. On peut donc, grâce à Excel, améliorer la phase de l'analyse, ce qui permet de rédiger de meilleurs rapports.

Excel est un exemple d'outil souvent sous-utilisé et auquel nous avons tous accès; il est vraisemblablement déjà installé sur nos ordinateurs avec la suite de logiciels Microsoft Office. Excel prend en charge un certain nombre de formats de fichier, dont Access, Quattro Pro et Word.

Excel permet de trier les notices de données, d'utiliser la fonction de saisie-automatique, d'inclure ou d'exclure des champs avec un filtre automatique et d'offrir aux utilisateurs différentes fonctions de traitement de mot-de-texte et d'autres fonctions. À la phase de la rédaction du rapport, on peut commander et exporter les données dans un document en Word, pour lancer le processus de rédaction.

¹¹ Veuillez consulter l'exposé de Justin Ikura sur l'utilisation d'Excel pour simplifier et accélérer l'analyse qualitative; cet exposé s'inspire des travaux de Pierre Bélisle, expert-conseil, dont on peut consulter l'article publié sur la question à l'adresse suivante : www.pbelisle.com.





L'animateur : un agent de synthèse important

David Kuta et Denise Going, d'Affaires indiennes et du Nord Canada (AINC), ont présenté un exposé sur la consultation en direct grâce à la collaboration. Ils ont présenté Hummingbird, une plate-forme employée pour les négociations avec les Premières nations. Hummingbird est un puissant outil de gestion et de conservation des connaissances auquel on peut faire appel pour gérer les documents et le contenu. Hummingbird automatise la saisie du contenu, enregistre les documents, ainsi que les fils de discussion dans l'ensemble et permet de consulter le contenu grâce à des mots clés.

David Kuta a expliqué comment et quand il convient de faire appel à la collaboration pour mobiliser les citoyens, par exemple lorsque les participants sont des individus identifiables qui ont des moyens d'accès en direct, que la sécurité entre en ligne de compte, qu'il faut déposer des textes non structurés, qu'il faut mettre à jour le relevé des contributions et des activités, que les participants interviennent en équipe et qu'il faut prévoir une interaction très vaste¹².

Les outils synergiciels sont dotés d'une fonction de recherche, et les documents sont triés automatiquement. L'application du synergiciel Hummingbird à AINC montre qu'on peut enregistrer les fils de discussion, à la fin de la consultation, dans le système de gestion des documents du Ministère, que l'on peut consulter éventuellement, ce qui permet d'améliorer la conservation des connaissances et l'échange de l'information. L'enregistrement de ces discussions apporte également des données utiles pour la production des rapports.

L'animateur du projet est le gardien de ces fils de discussion, et c'est pendant cet exposé sur la collaboration qu'on a mis en relief l'importance de l'animateur du projet comme agent de synthèse. L'animateur du projet joue le rôle de comité de rédaction, en plus d'animer le processus. (En fait, il représente un nouveau profil de fonctionnaire dans le contexte en direct.)

Les animateurs de projet ont un nouveau rôle à jouer et doivent utiliser efficacement et judicieusement les logiciels de GI. Il s'agit d'une responsabilité nouvelle, qui consiste à parcourir la matière, à l'épurer et à s'assurer qu'elle est enregistrée et consultable. Différents moteurs de recherche, par exemple ceux qui sont présentés dans la section précédente, pour les mots clés et les thèmes permettent d'accélérer l'étape de l'analyse du contenu et de l'établissement du rapport.

¹² Veuillez consulter l'exposé de Diane Owen-Going et de David Kuta, sous le titre « La consultation en direct grâce au logiciel de collaboration ».





Autres considérations importantes

Bilinguisme

Il faut traduire tous les documents auxiliaires, les questions officielles des discussions et les sommaires des consultations; or, il n'est pas nécessaire de traduire les différentes présentations, ni les commentaires, avant de les diffuser sur un site du gouvernement fédéral ou de les intégrer au serveur de liste de la consultation. Toutefois, les hôtes des consultations devraient diffuser à intervalles réguliers les sommaires traduits du contenu parmi tous les participants, afin d'encourager l'échange des idées dans les deux langues officielles¹³.

Fiabilité statistique

En raison de l'importance de la pénétration des ordinateurs et du marché Internet et du taux d'échec des sondages téléphoniques, de nombreux experts s'entendent désormais pour dire que l'on peut considérer comme statistiquement fiables les données quantitatives réunies exclusivement grâce aux consultations en direct. (Autrement dit, les caractéristiques démographiques des participants qui ont ou qui n'ont pas accès à Internet n'ont pas pour effet de nuire immédiatement à l'objectivité de l'échantillon réuni grâce aux consultations en direct.)

Préparation des sommaires des présentations en direct : quelques pratiques exemplaires

Plusieurs participants à la conférence ont fait part des difficultés qu'ils ont éprouvées dans la rédaction des rapports, d'après les résultats des consultations en direct. Souvent, les gens ont de la difficulté à rédiger des rapports de toute manière, ce qui explique en partie le problème : ce travail n'est pas toujours facile, et la grande quantité d'information dont il faut faire la synthèse dans la foulée de l'extraction effective des données pendant les consultations rend encore plus difficile la rédaction des rapports.

Nous avons toutefois appris que le tri automatique des données avec les catégories et les binettes est utile, tout autant qu'un logiciel d'analyse du contenu comme Excel. De plus, la qualité de la budgétisation et de la planification est également utile. Dans les nombreuses discussions qui ont eu lieu, pendant cette conférence, sur le déroulement de l'analyse du contenu, les pratiques exemplaires étaient implicites; voici quand même quelques pratiques exemplaires élaborées grâce à une séance de remue-méninges qui a eu lieu pendant la pause de la conférence.

Structurer les présentations selon les catégories et les binettes

Les consultations en direct peuvent apporter des données essentielles si, pour simplifier l'analyse des résultats, on a déjà trié les données selon des catégories au moment où on les enregistre. Parallèlement, on peut trier les réflexions des participants, ce qui facilite le processus et ce qui le rend plus satisfaisant; ainsi, tout est plus facile pour celui ou celle qui doit analyser les résultats.

¹³ Veuillez consulter le site www.tpsgc.gc.ca/onlineconsultation/text/best_practices-f.html.





Le processus est également efficace et utile si on offre un choix de binettes. Le logiciel permet ensuite de filtrer les questions conflictuelles et les questions consensuelles.

Donner des directives au personnel grâce à une première synthèse ou à une grille d'évaluation élémentaire

Les sommaires sont à l'origine d'un problème répandu : il est difficile de savoir ce qu'on doit y inclure. Ils ne sont pas très représentatifs des éléments essentiels à moins d'être rédigés par l'expert en politiques. Cet expert pourrait créer une première synthèse, dont pourront s'inspirer les employés subalternes qui doivent faire l'essentiel du travail d'analyse. On peut aussi élaborer une grille d'évaluation rigoureuse.

Faire participer l'animateur à la définition des enjeux

Lorsque la consultation en direct se présente sous la forme d'un forum de discussion, l'animateur a un rôle important à jouer, puisqu'il s'occupe de rédiger les sommaires continus qui permettent de mettre un terme aux discussions. Un animateur qui possède une bonne technique de synthèse joue un rôle très utile; l'animateur sera nettement plus efficace s'il participe à la définition des enjeux.

Construire une porte dérobée sur le Web à l'intention des cadres supérieurs pour consultation

Bien que les sommaires soient utiles pour produire des rapports, les présentations complètes sont elles aussi très importantes. En ayant accès à l'intégralité des présentations grâce à une porte dérobée sur le Web, les cadres supérieurs et les analystes ont l'occasion de se faire une meilleure idée des discussions qui portent sur certains enjeux.

Conclusion

La conférence intitulée « *La consultation en direct : l'analyse des résultats* » a permis d'établir une stratégie pour la préparation de sommaires utiles, un nouveau profil du fonctionnaire dans l'univers cybernétique – l'animateur de projet – et un certain nombre de pratiques exemplaires pour une planification rigoureuse. Nous avons aussi beaucoup appris à propos des stratégies et des logiciels d'analyse du contenu.

Nous tenons à remercier tous les participants. Il est évident que lorsqu'il s'agit d'analyser les résultats des consultations en direct, nous avons beaucoup de travail à accomplir dans les secteurs de la correspondance des processus; par exemple, les fonctionnaires fédéraux exigent des précisions sur les fonctions des différents intervenants dans le cadre des consultations en direct. Cette conférence a certes constitué une première étape dans les discussions continues sur l'analyse du contenu.

Notre prochaine conférence, qui portera sur les consultations internes, aura lieu en juin 2005. Nous vous invitons à prendre connaissance des détails de cette conférence sur notre site Web (www.onlineconsultation.gc.ca/evenements). Nous espérons que vous y serez!

